



Conditions Générales de Vente - XWiki

TABLE DES MATIÈRES

1. Date de la Version des CGV	3
2. Objet et champ d'application	3
3. Modalités financières	3
3.1. Prix	3
3.2. Modalités de paiement	4
3.3. Retards de paiement	4
4. Commandes - Abonnements - Prestations	4
4.1. Niveau de service de l'hébergement de XWiki Cloud	5
4.1.1. Conditions d'hébergement physique (OVH)	5
4.1.2. Disponibilité des instances	5
4.1.3. Sécurité des données	7
4.1.4. Performance de l'instance	10
4.2. Conditions de support de l'application XWiki	10
4.2.1. Étendue du contrat	11
4.2.2. Contacts référents et moyens de communication	12
4.2.3. Modalités d'assistance	12
4.2.4. Types d'incidents	12
4.2.5. Temps de réponse initiale	13
4.2.6. Informations sur les incidents transmises par le client à XWiki SAS	13
4.2.7. Navigateurs supportés	13
4.2.8. Langues utilisées par le support	14
4.3. Prestations associées aux services de support	14
4.4. Prestations de consulting	18
4.4.1. Développements spécifiques pouvant impacter la mise à jour	18
5. Protection contre les cyber-menaces	18
6. Conditions de vente	19
6.1. Livraisons	19
6.2. Propriété intellectuelle	19
Redistribution de modifications au code distribué sous licence LGPLv2.1	19
Licence LGPLv2.1	19
Propriété des correctifs réalisés	20
7. Réclamations - Retours	20
7.1. Droit de rétractation	20
7.2. Garanties légales de conformité et des vices cachés	20
7.3. Service Après-Vente	21
7.4. Saisine du médiateur	21
8. Données personnelles	21
Données personnelles	21
Accord de traitement des données	22
9. Confidentialité	22
10. Communication au sujet des services	23
11. Responsabilités - Garanties	23
12. Force majeure	24
13. Litiges	24

1. Date de la Version des CGV

Version des Conditions Générales de Vente en vigueur au 1er octobre 2025.

2. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales, révisables à tout moment, s'appliquent à l'ensemble des ventes de produits et de prestations de services y compris par voie d'abonnement que propose XWiki SAS, société par actions simplifiées au capital social de 37 324,00€, domiciliée au 4 Rue du Faubourg Poissonnière, 75010 PARIS, immatriculée au RCS le 19/07/2004 sous le numéro Paris B 477 865 281, ayant pour numéro SIREN 477865281 et ayant pour numéro TVA intracommunautaire FR69477865281.

Les conditions générales de vente, décrites ci-après, s'appliquent sans réserve, ni restriction, à l'ensemble des ventes et prestations conclues par la société XWiki SAS auprès d'acheteurs non-professionnels, mais aussi professionnels. Si l'une quelconque des clauses était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité de la commande, de ces CGV, des conditions particulières du Produit ou Service et/ou de l'Abonnement.

Toute acceptation de devis, ou bon de commande entraîne l'acceptation expresse et sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales. Les informations figurant sur tout autre document, quel qu'il soit, n'ont qu'une valeur indicative, à l'exception d'éventuelles conditions particulières consenties par l'Editeur, qui prévaudront en cas de contradiction. Ces conditions particulières peuvent être incluses dans un devis ou un contrat annexe faisant référence à ce document par exemple.

Aucune tolérance ne pourra être interprétée comme valant renonciation à un droit.

3. Modalités financières

3.1. Prix

Les prix facturés aux clients sont ceux en vigueur au jour de l'enregistrement de la commande, déduction faite le cas échéant de tous les rabais, remises et ristournes applicables à la commande.

En matière d'abonnement les conditions tarifaires sont rappelées sur le formulaire d'abonnement adressé à chaque abonné.

Les tarifs peuvent être modifiés à tout moment sans préavis, sans engager de responsabilité vis à vis de l'Utilisateur.

Les prix proposés par l'éditeur sont établis en euros HT, sauf indication contraire. Tout changement de taux applicable pourra être répercuté sur les prix des produits. De même, si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des articles présents sur le site.

En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine le client est l'importateur du ou des produits concernés. Les clients de l'Union européenne qui communiquent soit un n° valide de TVA intracommunautaire, soit un numéro d'exonération de TVA, sont exonérés de TVA en France en application de l'article 262 ter I du Code général des impôts. Les clients en dehors de l'Union européenne peuvent également se voir exonérés de la TVA sur présentation des justificatifs requis.

3.2. Modalités de paiement

Dans le cas d'une commande manuelle, passée auprès de l'équipe de vente, le Service, le Bien ou l'Abonnement sont fournis avant réception du paiement. Au début de l'exécution du contrat, le Client reçoit une facture à régler par virement bancaire dans un délai de 30 jours calendaires.

3.3. Retards de paiement

En l'absence de paiement à l'échéance, des pénalités égales à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande seront appliqués à compter du premier jour de retard. Tout professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, en sus, d'une indemnité de 40 euros pour frais de recouvrement. En cas de non règlement de l'une quelconque de nos factures, tout règlement ultérieur, quelle qu'en soit la cause, sera imputé immédiatement et par priorité à l'extinction de la plus ancienne des dettes. L'absence de règlement d'une de nos factures entraîne la suspension de l'accès au service jusqu'à apurement du compte.

4. Commandes - Abonnements - Prestations

Les commandes font en principe l'objet d'un bon de commande signé par le Client transmis à l'Editeur indiquant notamment la référence des Produits et services et leur quantité. Les commandes sont définitives lorsqu'elles sont reçues par l'Editeur. Aucune commande devenue définitive ne peut être annulée ou modifiée par le client. Les Produits sont proposés sous réserve de leur disponibilité. En cas d'indisponibilité d'un Produit après passation de la commande, le Client en sera informé dans les meilleurs délais.

Les conditions tarifaires de l'Abonnement figurent sur le bon de commande, et sont celles en vigueur au moment de la commande. L'Editeur informe le Client des nouvelles conditions tarifaires qui seront éventuellement applicables pour l'année suivante avant la fin de l'année civile en cours lors du réabonnement. La demande de fermeture de compte devra être adressée à l'adresse suivante :

Par courrier :

XWiki SAS
4 Rue du Faubourg Poissonnière,
75010 Paris,
France

Par mail : contact@xwiki.com

Le signataire du formulaire d'abonnement engage la société désignée le cas échéant comme devant effectuer les règlements, laquelle déclare être dûment habilitée à cet effet.

L'abonné s'engage à informer le service commercial de l'Editeur de toute modification des informations communiquées lors de sa demande d'abonnement, notamment des coordonnées de facturation, références bancaires ou numéro de carte bancaire.

Sauf mention contraire, le client reçoit une facture du montant de l'abonnement forfaitaire au moment de l'installation de son abonnement et à chaque renouvellement annuel de celui-ci.

Le Client s'interdit de céder l'Abonnement et/ou tout droit et obligation qui en découlent à un tiers par quelque moyen que ce soit.

Dans le cas d'une mission de conseil, sa planification ne débutera qu'à la signature du contrat de vente. En cas de forte demande, l'exécution de la mission peut débuter jusqu'à 8 semaines après la signature du contrat.

L'Editeur propose plusieurs produits et services, décrits ci-après.

4.1. Niveau de service de l'hébergement de XWiki Cloud

4.1.1. Conditions d'hébergement physique (OVH)

XWiki SAS privilégie pour son offre de prestations d'hébergement le prestataire OVH. Ce dernier dispose de serveurs localisés en France métropolitaine. Ci-après, les stipulations importantes de leurs Conditions Générales.

4.1.1.1. Offre de "Cloud dédié"

XWiki SAS s'appuie sur l'offre "[Private Cloud](#)" proposée par OVH pour proposer au Client une instance offrant un niveau de disponibilité optimale.

4.1.1.2. Surveillances 24 heures sur 24 heures

OVH dispose d'équipes de techniciens au sein du centre d'hébergement capables d'intervenir 24 heures sur 24 heures, 365 jours sur 365. Par ailleurs, OVH dispose d'un système (utilisant le protocole ICMP) permettant de superviser l'ensemble des serveurs. En cas de détection d'une anomalie, une intervention est automatiquement programmée et un email de suivi contenant les informations sur l'avancement de la résolution du problème est envoyé à XWiki SAS, ce qui lui permet d'informer ensuite le Client. XWiki SAS peut contacter le support OVH le cas échéant, 24 heures sur 24, en cas de problème lié à l'infrastructure.

4.1.1.3. Conditions Générales et Certifications

- Les conditions générales de service et de support d'OVH sont disponibles sur le [site Internet d'OVH](#).
- OVH, le fournisseur d'hébergement de serveurs de XWiki SAS, est certifié ISO 27001 ainsi que SOC Type 1, 2 et 3. Plus d'informations en [cliquant ici](#).

4.1.2. Disponibilité des instances

4.1.2.1. Planning

Les serveurs sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 hors périodes de maintenance planifiées et de sauvegardes complètes du système. Les tâches telles que : la maintenance préventive, les sauvegardes et les mises à jour qui rendraient l'application indisponible sont planifiées et exécutées en dehors des heures ouvrées. Si XWiki SAS n'avait d'autre choix que de planifier une intervention pendant les heures ouvrées du Client, elle le contactera pour trouver la meilleure solution pour les deux Parties.

4.1.2.2. Maintenance préventive programmée

La maintenance préventive des serveurs utilisés en production est planifiée à l'avance en dehors du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (heure de Paris, France), ci-après dénommées "heures ouvrées". Les périodes de maintenance seront communiquées au Client au moins une semaine avant la date de leur début. XWiki SAS s'engage à produire ses meilleurs efforts pour planifier les tâches de maintenance majeure requérant plus de 3 heures d'interruption de Service durant le week-end.

Le mode de communication standard entre le Client et l'équipe d'administration de XWiki SAS est via XWiki Network. En cas de problème avec XWiki Network, le mode de communication alternatif est via email.

L'équipe d'administration de XWiki SAS communique au Client :

- Les tâches de maintenance programmées.
- La durée prévue de l'interruption de Service.
- L'impact sur la disponibilité de l'Instance.

4.1.2.3. Indisponibilité non-planifiée du serveur

Un incident imprévu peut générer une indisponibilité du serveur. Toutes les instances présentes sur le serveur ne seront plus accessibles pendant la durée de résolution de l'incident, conformément à l'accord sur les niveaux de service (voir article correspondant).

4.1.2.4. Accord sur les Niveaux de Service

Lorsque le Service est indisponible ou connaît des dysfonctionnements pour lesquels la responsabilité de XWiki SAS peut être engagée, il appartient au Client de contacter les services d'XWiki SAS et d'ouvrir un ticket d'incident à partir de son Interface de gestion.

L'accord sur les niveaux de Service se décompose selon les modalités ci-dessous :

Composant	Accord sur le niveau de Service	Dédommagements
Infrastructure	99.9%	Notre fournisseur OVH nous garantit les taux de disponibilité de 100% pour le réseau, 99,95% pour la connectivité, 99,99% sur les serveurs et 100% sur le stockage. En cas d'indisponibilité d'un serveur OVH nous remplace le serveur en 15 minutes. Nous garantissons un taux global de 99,9% annuel sur la disponibilité de l'infrastructure non liés à un dysfonctionnement logiciel. En cas de d'indisponibilité au delà de ce niveau, XWiki procédera au remboursement de 5 fois le prorata du contrat d'hébergement correspondant à la durée d'indisponibilité, dans la limite de 100% du contrat du mois en cours.
Plateforme XWiki	99%	XWiki SAS garantit la disponibilité de la plateforme XWiki à 99%, incluant les divers composants (plateforme XWiki, base de données, serveur d'application). En cas d'indisponibilité au delà de ce niveau, XWiki procédera au remboursement de 5 fois le prorata du montant mensuel du contrat d'hébergement correspondant à la durée

	d'indisponibilité, dans la limite de 100% du contrat du mois en cours.
--	--

La responsabilité de XWiki SAS ne saurait être engagée par un dysfonctionnement exclusivement causé par une manipulation du client ayant directement entraîné la survenue du problème. En cas de survenue d'un tel dysfonctionnement, XWiki SAS s'engage à remettre en état de fonctionnement le logiciel XWiki dans le cadre de l'engagement de traitement des tickets de support. La responsabilité de XWiki SAS ne saurait être engagée au titre de la disponibilité du Service pour des bogues logiciels n'impliquant pas l'indisponibilité générale de la plateforme, qui sont du ressort du support.

Le calcul des dédommagements liés à l'indisponibilité et aux dysfonctionnements du Service pour lesquels la responsabilité d'XWiki SAS peut être engagée est effectué à partir de la création du ticket incident par le Client, jusqu'à la résolution du dysfonctionnement confirmé par XWiki SAS.

Les remboursements liés aux dédommagements dans le cadre de l'accord sur les niveaux de Service s'effectuent le premier jour du mois suivant l'indisponibilité ou les dysfonctionnements du Service causés par un acte ou un manquement de XWiki SAS. Ces remboursements pourront s'effectuer par virement bancaire ou par une remise sur un autre contrat. Le Client ne peut pas demander l'application de l'accord sur les niveaux de Service au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant au dysfonctionnement rencontré et pour lequel il solliciterait l'indemnisation prévue dans les termes du présent article.

En cas de contrat global support et hébergement sans indication du prix d'hébergement, le remboursement sera sur la base de 25% du contrat global.

4.1.3. Sécurité des données

4.1.3.1. Sécurité

Des analyses de sécurité sont régulièrement effectuées sur l'ensemble des serveurs de XWiki SAS, protégés par des pare-feux. Tous les logiciels de sécurité utilisés par XWiki SAS sont régulièrement mis à jour, afin de protéger les instances des failles de sécurité connues. Par ailleurs, l'ensemble des systèmes (notamment les systèmes d'exploitation et les applications) de XWiki SAS sont protégés par des mots de passe.

4.1.3.2. Sauvegarde des données

Chaque jour, une sauvegarde des données du client est réalisée, permettant une restauration dans l'éventualité d'un incident logiciel ou matériel. Le délai requis pour restaurer les données dépend de la nature du problème rencontré. L'ensemble des données des serveurs de XWiki SAS sont dupliquées sur des serveurs situés dans des emplacements géographiques différents au sein de l'Union Européenne. Les sauvegardes des données client sont chiffrées et les clés de chiffrement sont protégées.

XWiki SAS assure la réplication des sauvegardes du client sur trois stockages distincts :

#	Stockage	Durée de rétention minimale	Fréquence minimale des sauvegardes retenues	Délai de disponibilité des sauvegardes
1	Stockage à chaud hébergé chez OVHCloud, dans un centre de	30 jours	Journalières	T0+1 jour

	données différent de celui utilisé pour héberger le serveur du client.			
2	Stockage à chaud hébergé chez un hébergeur différent d'OVHCloud.	30 jours	Journalières	T0+2 jours
3	Stockage à froid - Disponible uniquement pour les offres de support Enterprise.	6 mois	Mensuelles	T0+1 mois

La colonne *Délai de disponibilité des sauvegardes* indique la date à laquelle une sauvegarde effectuée à T0 est rendue disponible sur le stockage correspondant.

Si une erreur applicative corrompt les données sur serveur du Client, les données peuvent être restaurées à partir des stockages 1 ou 2 avec une perte maximale correspondant à 1 jour d'activité, ou bien à partir du stockage 3, pour les clients disposant d'une offre de support Enterprise, avec une perte maximale correspondant à 1 mois d'activité, si l'incident est rapporté plus d'un mois après s'être produit.

L'objectif de cette politique de sauvegarde des données est de les rendre résilientes face à d'éventuels incidents (destruction du centre de données, cyberattaque ou différend contractuel avec l'hébergeur par exemple).

De son côté, le Client s'engage à effectuer ses propres sauvegardes, qui peuvent être réalisées simplement depuis l'interface de son instance. Les données peuvent ensuite être réimportées totalement ou partiellement par l'interface d'importation. Pour plus d'informations, voir : <https://extensions.xwiki.org/xwiki/bin/view/Extension/Administration%20Application#HExport>

4.1.3.3. Restauration des données

En cas de catastrophe (inondation ou incendie dans les centres d'hébergement par exemple), XWiki SAS restaure les données du Client et les instances associées selon le plan suivant.

Les systèmes touchés qui sont utilisés pour fournir les services à nos clients, l'impact associé et le temps de récupération nécessaire pour revenir à des opérations normales sont énumérés ci-après :

Service	Impact	Temps de récupération en mode dégradé	Temps de récupération complète
Service XWiki Cloud hébergé par XWiki SAS	En cas de catastrophe majeure, le service pourrait devenir indisponible et ne pourrait être rétabli que par la mise en place d'une nouvelle infrastructure.	Si le niveau de catastrophe est très élevé et qu'il est difficile de sécuriser l'infrastructure de récupération, il se peut que nous devions mettre en place un système intermédiaire pour récupérer les clients sur une	Le cas où une plateforme peut être sécurisée en moins d'une semaine : Clients Enterprise : maximum 2 semaines

		plateforme temporaire. Ce service n'est disponible que pour les clients Business et Enterprise. Clients Enterprise : maximum 1 semaine Clients Business : maximum 1 mois Clients Starter et Basic : pas de récupération accélérée	Clients Business : maximum 1 mois Clients Starter et Basic : maximum 3 mois Le cas où une plateforme est sécurisée en plus d'un mois : Clients Enterprise : maximum 2 mois Clients Business : maximum 3 mois Clients Starter et Basic : maximum 6 mois
Systèmes email	Le service d'email peut être indisponible en raison de l'indisponibilité du DNS XWiki.	0 jours - le gestionnaire du compte client peut être contacté par téléphone	1 jour
XWiki Network	Le service de gestion des billets peut être indisponible	0 jours - le gestionnaire du compte client peut être contacté par téléphone	1 semaine
Documentation sur le Service fournie au Client	Les données de notre intranet peuvent être indisponibles	2 jours - recreation à partir des sauvegardes	2 jours
Serveurs test utilisés par le Support	Les serveurs de test peuvent être indisponibles	0 jours - l'assistance sera offerte sur les serveurs de test	2 semaines

En cas de catastrophe majeure, les services de l'entreprise seront reconstitués, avec une priorité donnée aux services essentiels pour assurer la continuité du service aux clients. Toutes les données du système d'information XWiki sont sauvegardées sur deux sites distincts avec une sauvegarde quotidienne. Elles font partie des services prioritaires qui seront remontés en cas de sinistre majeur sur notre plateforme informatique.

Les clients peuvent contacter leur gestionnaire de compte pour être informés de l'avancement de la récupération.

En dehors de toute situation de catastrophe, le Client peut contacter leur gestionnaire de compte pour obtenir plus d'informations sur la restauration des données.

Lors d'une restauration complète de l'instance, cette dernière est indisponible.

4.1.3.4. Propriété des données

Le Client reste le seul propriétaire des données stockées sur son instance, même lorsque ces données sont copiées dans le cadre de sauvegardes de l'instance. Le Client est seul responsable du contenu publié sur la plateforme et de toute modération nécessaire

en vertu de la loi. Dans le cas où le service est hébergé par XWiki SAS et que la plateforme est utilisée pour fournir un site web public, XWiki SAS pourrait recevoir des demandes de retrait en vertu de la loi française et informera le client afin de répondre à la demande. Si le client ne répond pas aux demandes de renseignements de XWiki SAS, XWiki SAS pourrait être amené à effectuer le retrait ou à suspendre le service.

4.1.4. Performance de l'instance

La performance de l'instance dépend de plusieurs facteurs incluant l'intensité du trafic sur le réseau et le type de requêtes en cours de traitement sur le serveur. Pour des applications web, ces facteurs sont notamment : la vitesse de la connexion internet, la disponibilité du réseau des fournisseurs d'accès à internet, les lignes de communication, les navigateurs web utilisés. Ces facteurs peuvent avoir un impact sur la performance perçue de l'instance. XWiki SAS fait ses meilleurs efforts pour optimiser l'ensemble des facteurs et des composants dont il a la charge.

XWiki SAS équilibre la charge des serveurs afin de garantir une performance optimale, supervise et adapte le niveau de performance de toutes les instances et les systèmes placés sous son contrôle. Les ressources assignées aux serveurs dépendent notamment du nombre d'utilisateurs inscrits.

4.2. Conditions de support de l'application XWiki

Le support technique du logiciel XWiki couvre l'assistance au quotidien lors de l'utilisation de l'application. Il permet aux équipes techniques du Client de contacter les membres de l'équipe support XWiki SAS à tout moment afin d'obtenir de l'aide et de l'assistance lors de l'utilisation et du paramétrage du logiciel.

XWiki SAS propose quatre niveaux de support : Starter, Basic, Business, Enterprise. Le niveau de support est indiqué dans la proposition commerciale acceptée par le Client. Le plan Starter n'est disponible que lors de commandes en ligne, pour une instance XWiki hébergée sur XWiki Cloud.

Les plans Starter et Basic s'appliquent dans un cas d'usage de XWiki standard sans adaptations spécifiques. Le plan Business s'applique pour une solution métier simple avec adaptations inférieures à dix jours de développement, tandis que le plan Enterprise s'applique pour les solutions métiers évoluées.

Les prestations proposées sont notamment les suivantes :

- **Support à la configuration** : XWiki SAS aide le Client à vérifier le bon paramétrage du logiciel XWiki afin de garantir un fonctionnement optimal.
- **Configuration et prise en main (Enterprise)** : XWiki SAS effectue les tâches de configurations simples du logiciel XWiki à partir des spécifications du Client et accompagne le Client lors de sa première utilisation. Il fournit à ce titre toutes les indications et recommandations nécessaires pour l'administration de l'instance, le paramétrage et les bonnes pratiques liées à l'utilisation du logiciel par les personnes désignées par le Client. Au cours de la période de prise en main, des moyens spécifiques seront mis en œuvre via des canaux de communication dédiés (XNNG) ou via un système de vidéoconférence.
- **Diagnostic à distance** : lorsque cela est possible, XWiki SAS utilisera des solutions d'accès distant à l'instance afin d'identifier et de diagnostiquer les anomalies signalées par le Client.
- **Maintenance et correction des anomalies** : XWiki SAS fournit au Client des correctifs ou des contournements pour les éventuelles anomalies rencontrées par le Client lors de l'utilisation du logiciel XWiki. Selon le type de problème rencontré, XWiki

SAS peut également développer un correctif au sein d'une nouvelle version d'XWiki et recommander au Client de procéder à une mise à jour de son instance pour en bénéficier.

4.2.1. Étendue du contrat

Le contrat de support pour le logiciel XWiki est défini sur la base d'un volume d'utilisation déterminé selon plusieurs critères :

- **Les "utilisateurs actifs"** : tout compte utilisateur créé sur la plateforme, pouvant être utilisé par un utilisateur ou un service tiers pour accéder aux contenus de la plateforme. Les comptes utilisateurs peuvent être désactivés depuis l'administration du système. La désactivation d'un compte empêche celui-ci d'être utilisé pour accéder aux contenus de la plateforme.
- **Les "sous-wikis"** : tout wiki créé sur la plateforme, en excluant les wikis de type "template" (qui servent de modèle lors de la création de nouveaux sous-wikis).
- **Volumes de stockage autorisés** : stockage utilisé par les contenus inclus dans l'instance XWiki.
- **Pages vues (pour les sites publics)** : le nombre de pages vues pour les sites publics.

Les limites du contrat sont indiquées dans la proposition commerciale acceptée par le Client.

Les prestations de support d'XWiki SAS sont fournies sur un sous-ensemble des versions d'XWiki. Toute version d'XWiki supportée par XWiki SAS est appelée "version recommandée". Les versions recommandées d'XWiki couvrent :

- Les versions de support à long terme d'XWiki (*long-term support, LTS*), publiée à la fin de chaque année calendaire, dont des mises à jour mineures sont distribuées pendant un an.
- Une fois par an, une version stable d'XWiki publiée au cours de l'année. Cette version permet de disposer des dernières évolutions d'XWiki.

Lors de la signature du contrat, XWiki SAS indique au Client la dernière version recommandée d'XWiki qui sera déployée sur XWiki Cloud ou qui devra être installée sur l'infrastructure du Client. Le Client peut également contacter l'assistance technique d'XWiki SAS à tout moment durant la période d'exécution du Contrat pour être informé de la dernière version recommandée d'XWiki.

Le cycle de publication des mises à jour du logiciel XWiki est détaillé sur la page suivante (document en anglais) : <https://dev.xwiki.org/xwiki/bin/view/Community/VersioningAndReleasePractices>.

Support d'anciennes versions recommandées

Les garanties de support d'XWiki SAS sont limitées aux versions recommandées d'XWiki les plus récentes. XWiki SAS s'engage à supporter les versions recommandées d'XWiki dans leur limite d'ancienneté selon les conditions suivantes :

Offre de support	Support Starter	Support Basic	Support Business	Support Enterprise
Limite d'ancienneté de la version recommandée utilisée	1 an	1 an	2 ans	3 ans

Dans le cas où le Client dispose d'une version d'XWiki non recommandée ou une version d'XWiki recommandée plus ancienne que ces durées maximales par rapport à l'offre de support souscrite, le support d'XWiki SAS traitera toute demande relative à l'instance sur la base du meilleur effort. Le support d'XWiki SAS pourra également recommander une mise à jour de l'instance XWiki pour résoudre la demande.

4.2.2. Contacts référents et moyens de communication

Au démarrage du contrat de support, le Client désigne plusieurs personnes référentes à mettre en contact avec XWiki SAS. Le mode de communication standard entre le Client et l'équipe d'administration de XWiki SAS est via XWiki Network. En cas de problème avec XWiki Network, le mode de communication alternatif est via email.

En cas de départ ou d'absence de l'une d'entre elles, un autre contact sera nommé par le Client. En sus des deux cas de figure précités, le Client pourra nommer de nouveaux remplaçants sans justification particulière une fois par an.

La nomination de nouvelles personnes référentes plus d'une fois par an chacune nécessitera l'accord préalable de XWiki SAS.

Le nombre de contacts référents dépend du niveau de support choisi (voir tableau des prestations).

4.2.3. Modalités d'assistance

Lorsqu'un problème est signalé à XWiki SAS par le Client dans le cadre d'un ticket d'incident, XWiki SAS s'engage à fournir au Client soit :

- un correctif logiciel directement mis en œuvre sur l'instance ou envoyé au Client pour installation sur son instance,
- une solution de contournement sous la forme d'une bonne pratique d'utilisation du logiciel.

Dans le cas où le correctif d'incident ne peut être déployé sur l'instance du Client du fait d'une différence de version trop importante entre la dernière version recommandée d'XWiki et la version d'XWiki utilisée par le Client, XWiki SAS pourra recommander la mise à jour de l'instance vers la dernière version recommandée d'XWiki afin de corriger l'incident. Le cas échéant XWiki SAS n'apporte aucun engagement d'assistance.

4.2.4. Types d'incidents

Niveau de gravité du problème	Définition du type d'incident	Réponse apportée à l'incident
Incident mineur	Une fonction mineure ne faisant pas partie des fonctionnalités principales de la solution ne fonctionne pas correctement (e.g., la fonction "autosuggest" ne fonctionne pas pour les tags).	XWiki SAS prend en compte cet incident dans le temps prévu par le contrat de support du Client. XWiki SAS propose une solution de contournement et indique une date et version probable d'intégration d'un correctif complet dans le produit standard.
Incident majeur	Une fonction importante mais ne faisant pas partie des fonctions primaires du logiciel ne fonctionne pas et un contournement est disponible pour le Client.	XWiki SAS prend en compte cet incident dans le délai prévu par le contrat de support du Client. XWiki SAS propose une solution de contournement, un correctif, ou un planning de résolution.
Incident critique	Une fonction cruciale primaire du logiciel ne fonctionne pas (par exemple: un utilisateur ne peut pas éditer une page alors que l'administrateur lui en a accordé le droit) et	XWiki SAS prend en compte cet incident dans le délai prévu par le contrat de support du Client. XWiki SAS propose une solution de contournement, un correctif, ou un

	aucune solution de contournement n'est disponible.	planning de résolution acceptable pour le Client.
--	--	---

A la demande du Client, certaines fonctions importantes ou cruciales pourront être précisées dans le bon de commande.

4.2.5. Temps de réponse initiale

Le temps de réponse initiale est le temps entre l'instant où l'un des contacts référent contacte XWiki SAS pour signaler une anomalie et l'instant où XWiki SAS, après l'avoir enregistrée dans le système de gestion des incidents, fournit une estimation du temps nécessaire à sa résolution.

Le support est disponible durant les heures ouvrées d'XWiki SAS, soit du lundi au vendredi, de 9h à 18h, heure de Paris.

Type d'incident	Support Starter	Support Basic	Support Business, Enterprise
Incident mineur	Pas de support	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
Incident majeur	Pas de support	1 jour ouvré	4 heures ouvrées
Incident critique	1 jour ouvré	4 heures ouvrées	2 heures ouvrées

XWiki SAS s'engage à fournir une garantie de moyens afin apporter au Client une réponse dans les meilleurs délais. En règle générale, un niveau de support plus élevé implique un traitement prioritaire des tickets d'incident.

4.2.6. Informations sur les incidents transmises par le client à XWiki SAS

Le Client fournira à XWiki SAS l'ensemble des informations nécessaires pour reproduire et diagnostiquer les anomalies remontées, notamment :

- Le numéro de version du logiciel XWiki utilisé par le Client.
- Une description détaillée du problème rencontré, incluant les étapes à suivre pour le reproduire.
- Une capture d'écran du problème rencontré (lorsque c'est possible).
- L'adresse web à laquelle le problème est visible (lorsque cela est possible, notamment applicable pour les sites web publics).
- Les fichiers de "log" du navigateur lorsque l'erreur se produit.

Afin de faciliter le traitement des demandes de support, XWiki SAS est susceptible d'utiliser les [données de statistiques publiques d'XWiki](#) dans le but de récupérer des informations sur l'instance supportée. Le Client peut choisir de s'opposer à l'utilisation de ces données en [désactivant le module de statistiques d'installation](#) dans la configuration de son instance.

En acceptant les présentes Conditions Générales, le Client affirme avoir pris connaissance, et accepté, que XWiki SAS n'est en mesure de fournir ses services de support et de maintenance, conformément au contrat, que dans la mesure où les informations demandées ci-dessus lui sont fournies par le Client. Dans le cas où le Client fournirait des informations incomplètes à XWiki SAS, XWiki SAS fera de son mieux pour apporter une solution satisfaisante au Client conformément aux dispositions du Contrat.

4.2.7. Navigateurs supportés

Le contrat de support pour le logiciel XWiki est applicable pour les deux dernières versions des navigateurs suivants : Firefox, Chrome, Safari et Microsoft Edge.

Par "les deux dernières versions" d'un navigateur, XWiki SAS entend faire référence aux deux dernières versions au moment du développement de la dernière version du logiciel. En cas de problème, le contrat d'assistance couvrira les deux dernières versions des navigateurs au moment de l'incident, permettant de couvrir plus de 80 % des utilisateurs actifs.

XWiki SAS encourage le Client à mettre à jour la version de son logiciel dès que possible afin de pouvoir garantir un support. Le cas échéant, l'Editeur ne saurait être tenu responsable en cas d'impossibilité de supporter une version plus récente qui aurait par exemple abandonné une fonctionnalité nécessaire au logiciel XWiki.

4.2.8. Langues utilisées par le support

La langue principale utilisée par le support XWiki SAS ainsi que pour les documentations est l'Anglais. Les questions sont prises en compte en anglais et en français. Au niveau Business et Enterprise, XWiki SAS s'efforcera de répondre au Client en français, mais pour des raisons opérationnelles, en particulier durant les périodes de congés, il est possible que les réponses ne puissent être effectuées qu'en anglais. Les guides d'installation sont principalement fournis en anglais.

4.3. Prestations associées aux services de support

		Wiki standard pour petites équipes		Solution métier simple	Solution avancée
		Starter	Basic	Business	Enterprise
Déploiement	Modes de déploiement supportés	XWiki Cloud uniquement	XWiki Cloud et sur site (on premise)	XWiki Cloud et sur site (on premise)	XWiki Cloud et sur site (on premise)
	Modes d'installation supportés		Linux, Tomcat, Jetty, Docker, Debian	Linux, Tomcat, Jetty, Docker, Debian	Linux, Tomcat, Jetty, Docker, Debian, Kubernetes, Windows, Oracle, plusieurs instances ou clusters, autres
	Nom de domaine personnalisé sur XWiki Cloud		✓	✓	✓
	Restrictions d'adresses IP sur XWiki Cloud			✓	✓
	Support des installations hors-ligne			✓	✓
	Nombre d'instances supportées		1	1	2

		Starter	Basic	Business	Enterprise
Bénéfices	Patches et correctifs de sécurité	✓	✓	✓	✓
	Support complémentaire			Wikis multilingues	Wikis multilingues, développements spécifiques
	Méthodes de support	Portail dédié	Portail dédié	Portail dédié, email	Portail dédié, email, gestionnaire de comptes dédié
	Accompagnement				20h de consulting par an inclus
	Licences pour instances de développement ou de recette			1 instance, jusqu'à 50 utilisateurs	2 instances, jusqu'à 50 utilisateurs
Authentification	Connexion LDAP et Active Directory		✓	✓	✓
	Connexion OIDC, Entra ID, CAS, SAML			✓	✓
	Protocole SCIM				✓

Spécifications techniques et limites					
		Starter	Basic	Business	Enterprise
Extensions	Application Antivirus	✓	✓	✓	✓
	Applications XWiki Pro		✓	✓	✓
	Outils de migration			Migrateur Confluence	Migrations depuis Confluence, Sharepoint et MediaWiki
	Intelligence Artificielle				Oui (disponible en beta)
	Extensions communautaires supportées		Liste disponible sur xwiki.org	Liste disponible sur xwiki.org	Liste disponible sur xwiki.org
Limites d'utilisation	Nombre de contacts de support autorisés	1	2	3	4
	Nombre de sous-wikis	1	25	50	100
	Limites de stockage	2GB jusqu'à 10 utilisateurs 5GB pour 10 utilisateurs ou plus	2GB jusqu'à 10 utilisateurs 20GB jusqu'à 100 utilisateurs 50GB pour plus de 100 utilisateurs	5GB jusqu'à 10 utilisateurs 50GB jusqu'à 100 utilisateurs 100GB pour plus de 100 utilisateurs	10GB jusqu'à 10 utilisateurs 100GB jusqu'à 100 utilisateurs 500GB pour plus de 100 utilisateurs

4.4. Prestations de consulting

XWiki SAS peut intervenir auprès d'un Client utilisant les solutions logicielles de XWiki afin de proposer des prestations de services de consulting. Ces dernières viennent à mettre à disposition du Client un consultant, doté d'une expertise vis-à-vis de XWiki et impliqué activement dans l'évolution de la solution logicielle, pendant une durée fixe préalablement déterminée par contrat.

Le consultant peut être chargé de mettre en place des formations, des accompagnements ou encore des mises en place de nouvelles fonctionnalités spécifiques (ci-après "développements spécifiques") au Client durant toute la durée de sa prestation de consulting. À cet effet, le consultant peut être amené à fournir un délai pour accomplir une mission spécifique, comme la livraison d'une nouvelle fonctionnalité par exemple. Ce délai ne saurait constituer un engagement contractuel quelconque et n'est qu'une simple estimation.

XWiki SAS ne saurait fournir une quelconque garantie de résultat au terme d'une mission de consulting. Seul un contrat de projet à montant forfaitaire ne saurait produire une garantie de résultats.

Les développements réalisés dans le cadre de sessions de consulting ne sont pas inclus dans les garanties de support standard d'XWiki.

4.4.1. Développements spécifiques pouvant impacter la mise à jour

Pour répondre à des besoins avancés, XWiki SAS peut être amené à réaliser certains développements spécifiques susceptibles de cesser de fonctionner correctement lors de la mise à jour d'XWiki vers une version ultérieure.

Ces développements spécifiques impactent les coûts de maintenance associés à la mise à jour d'XWiki, car ils doivent être mis à jour en même temps que l'instance XWiki sur laquelle ils sont déployés. Afin de réduire ces coûts, XWiki SAS prend soin de limiter au maximum le nombre de développements ayant un impact sur la mise à jour d'XWiki lors de la réalisation de fonctionnalités spécifiques.

5. Protection contre les cyber-menaces

En utilisant les produits et services proposés par XWiki SAS, l'Utilisateur reconnaît l'existence de cyber-menaces, et le risque inhérent associé à celles-ci. Il s'engage donc à respecter les pratiques de sécurité recommandées par XWiki SAS, disponibles en cliquant sur ce lien : <https://dev.xwiki.org/xwiki/bin/view/Community/SecurityPolicy/>. En règle générale, XWiki SAS recommande à l'Utilisateur de mettre à jour son instance de XWiki, qu'elle soit hébergée sur site ou en ligne au travers de la plateforme XWiki Cloud, à la dernière version recommandée.

La responsabilité de l'Éditeur ne saurait être engagée en cas d'exploitation d'une faille de cyber-sécurité par un acteur tiers.

Lorsqu'une faille de sécurité est portée à la connaissance de l'Éditeur, celui-ci s'engage à publier une version recommandée de XWiki dans un délai de 3 mois. Ainsi l'Utilisateur dispose de la possibilité de mettre à jour son instance de XWiki à chaque fois qu'une faille de sécurité est portée à la connaissance de l'Éditeur. Dans le cas d'une instance XWiki hébergée sur XWiki Cloud, la mise à jour vers une version corrigée du logiciel n'est fournie que lorsque cette version est qualifiée pour son déploiement sur XWiki Cloud. Dans certaines situations spécifiques, l'équipe de support de XWiki SAS peut proposer des correctifs de sécurité, dans la mesure du possible, pour résoudre un problème de sécurité sans avoir à mettre à jour XWiki.

L'Éditeur recommande la mise à jour régulière du logiciel, afin de limiter l'exposition de l'instance à toute cyber-menace, et pour [permettre le support de l'instance](#). Selon la complexité de l'instance, ces mises à jour pourront nécessiter des [développements spécifiques](#).

6. Conditions de vente

6.1. Livraisons

XWiki SAS s'engage, sauf mention expresse et spéciale sur ses documents commerciaux, à mettre à disposition les logiciels au plus tard dans les 30 jours ouvrés qui suivent le paiement complet de la commande.

En cas de forte demande, l'exécution d'une mission de consulting peut débiter jusqu'à 8 semaines après la signature du contrat.

L'Editeur ne saurait être tenu pour responsable tant vis-à-vis du client que des tiers de quelques dommages direct ou indirect que ce soit, résultant de tout retard, perte, détérioration ou de toute erreur dans l'exécution de la commande, et ce, quelle qu'en soit la raison.

6.2. Propriété intellectuelle

Le logiciel XWiki et d'autres modules additionnels Open-Source sont distribués sous la licence LGPLv2.1 et sous copyright de leurs auteurs respectifs, qui incluent la société XWiki SAS. En achetant les services et/ou les produits de la société XWiki SAS, le client s'engage à respecter les termes de la licence LGPLv2.1, et en particulier l'obligation de distribuer le code source de toutes les modifications au code LGPLv2.1 du logiciel XWiki et des modules additionnels Open-Source livrés dans le cadre de ce contrat.

D'autre part, et sauf mention contraire, les développements livrés dans le cadre de ce contrat qui ne sont pas des modifications du logiciel XWiki ou de ses modules Open-Source additionnels sont la propriété exclusive du client, particulièrement les éléments de design ou le code spécifique aux règles métier du client.

XWiki SAS reste propriétaire des méthodes, outils et savoir-faire utilisés ou développés dans le cadre de l'exécution des prestations.

Redistribution de modifications au code distribué sous licence LGPLv2.1

Par défaut, les nouveaux modules additionnels qui pourraient être développés dans le cadre du projet d'un Client pourront être redistribués par XWiki SAS sous licence LGPLv2.1 s'ils ne contiennent aucune donnée ne pouvant être divulgués publiquement. Sur demande du Client, ce dernier pourra être listé comme contributeur au logiciel. Dans le cas contraire, la société XWiki SAS sera listée comme seule contributrice.

Il est possible de préciser, à la demande du Client, une liste de développements et contributions qui ne devront pas être publiées sous licence LGPL.

Licence LGPLv2.1

La licence LGPLv2.1 a été créée par la Free Software Foundation (FSF) avec l'objectif de permettre l'usage et l'installation de bibliothèques Open Source dans des logiciels propriétaires sans que ces derniers ne soient impactés par la viralité de la licence GPL.

Les aspects importants de la licence LGPLv2.1 pour le Client sont les suivants :

- La liberté d'utiliser le logiciel XWiki, y compris pour construire et distribuer du logiciel propriétaire
- L'obligation, en cas de redistribution du logiciel modifié, de publier le code source des améliorations et des modifications du logiciel
- La possibilité de réaliser des modules additionnels indépendants, sous licence propriétaire, distribués avec le logiciel XWiki

Ce programme est un logiciel libre ; vous pouvez le redistribuer ou le modifier suivant les termes de la *GNU Lesser General Public License* telle que publiée par la Free Software Foundation dans sa version 2.1.

En étant obligés par cette licence et en partageant leurs améliorations du logiciel XWiki, tous les utilisateurs du logiciel peuvent ainsi bénéficier des améliorations apportées par les autres utilisateurs.

Le texte de la licence LGPLv2.1 peut être consulté ici (en anglais) : <https://www.gnu.org/licenses/old-licenses/lgpl-2.1.txt>

Propriété des correctifs réalisés

XWiki SAS reste propriétaire des droits patrimoniaux d'auteur relatifs aux résultats des prestations. XWiki SAS reste propriétaire de l'intégralité des droits d'exploitations, définis à l'article L.122-6 du Code de la Propriété Intellectuelle, à savoir les droits d'exploitation, de représentation, d'adaptation, de traduction, de reproduction, de mise sur le marché à titre onéreux ou gratuit (y compris la location) desdits résultats.

7. Réclamations - Retours

7.1. Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, notamment dans ses alinéas 3, 9 et 13 et compte tenu, en l'espèce, de la nature des produits et prestations proposées par XWiki SAS, leurs modalités de livraison et d'exécution et leurs modalités de paiement, le Client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation.

Par ailleurs, sauf mention contraire dans un devis ou contrat annexe, le Client renonce à un quelconque droit de rétractation par l'acceptation de ces Conditions générales de vente.

7.2. Garanties légales de conformité et des vices cachés

En application des articles L217-4, L217-5 et L217-12 du Code de la consommation, les produits fournis par XWiki SAS bénéficient de la garantie légale de conformité pour l'ensemble des produits défectueux, abîmés, endommagés ou ne correspondant pas à la commande. Ils bénéficient également, en application des articles 1641 et 1648 du Code civil, de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation et rendant les produits fournis impropres à l'utilisation.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer XWiki SAS, par écrit (mail ou courrier), de la non-conformité des produits ou de l'existence des vices cachés à compter de leur découverte.

XWiki SAS remboursera, remplacera ou fera réparer les produits sous garantie jugés non conformes ou défectueux.

Les remboursements, remplacements ou réparations des produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais. Le remboursement pourra être fait par virement ou chèque bancaire.

La responsabilité de XWiki SAS ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au Client de vérifier.
- en cas de mauvaise utilisation ou de négligence de la part du Client
- en cas de situation de force majeure

- Les photographies et graphismes présentés sur l'ensemble des sites de XWiki SAS ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité de XWiki SAS.

La garantie de XWiki SAS est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice

7.3. Service Après-Vente

En cas de désaccord/litige concernant un service ou un produit lié à La société, le client consommateur peut adresser une réclamation motivée à notre service client :

Par courrier :

XWiki SAS
4 Rue du Faubourg Poissonnière,
75010 Paris,
France

Par mail : contact@xwiki.com

7.4. Saisine du médiateur

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

Médiateur de la consommation FEVAD

BP 20015

75362 PARIS CEDEX 8

Il est également possible de saisir le médiateur à partir de [ce formulaire](#).

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige.

Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire souvent longue et coûteuse. Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas.

La saisine du Médiateur doit s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite du client auprès de XWiki SAS. Cette saisine ne pourra intervenir qu'en cas de réponse négative ou d'absence de réponse de la part de XWiki SAS après 60 jours

8. Données personnelles

Données personnelles

La politique de confidentialité et les politiques sous-jacentes de l'éditeur expliquent la façon de laquelle elle protège et traite les données personnelles de l'utilisateur, vis-à-vis de son compte, son utilisation des produits et services proposés par XWiki SAS et son

utilisation des sites liés à www.xwiki.com, www.xwiki.org et www.cryptpad.fr. En acceptant ces conditions générales de vente et en utilisant les produits et services de XWiki SAS, l'utilisateur accepte également la politique de confidentialité de XWiki SAS, ainsi que les politiques sous-jacentes.

Accord de traitement des données

Si, dans le cadre de la prestation de services, l'éditeur traite, pour le compte de l'utilisateur (où celui-ci agit en tant que contrôleur des données), des données personnelles soumises au Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE, l'accord de traitement des données de l'éditeur s'applique.

Un accord de traitement des données est un contrat juridiquement contraignant qui énonce les droits et les obligations de XWiki SAS, agissant en tant que sous-traitant des données, et de la personne physique ou morale, agissant en tant que responsable du traitement des données, concernant la protection des données personnelles. Il complète les Conditions générales de XWiki SAS et s'applique aux activités de traitement de données personnelles soumises au RGPD.

Une copie de notre accord de traitement des données au format PDF est disponible sur demande.

9. Confidentialité

XWiki SAS reconnaît que pendant l'exécution de ses obligations contractuelles, elle pourra avoir accès à des informations que le Client considère comme confidentielles, notamment plans, études, spécifications techniques, informations financières afférents au contrat ou à une commande et de façon générale à des informations propres au Client, ci-après dénommées Informations Confidentielles, qu'elles aient été communiquées par écrit, oralement ou par tout autre moyen.

XWiki SAS s'engage aux mesures ci-après pendant une durée de deux ans à compter de la date à laquelle elle aura accès aux Informations Confidentielles ou, dans l'éventualité où ces informations constitueraient un secret d'affaires, jusqu'à ce qu'elles ne soient plus un secret d'affaires :

- Garder le caractère secret des informations confidentielles,
- Prendre les mêmes mesures que celles prises à l'égard de ses propres Informations Confidentielles pour en empêcher la publication ou la divulgation à des tiers,
- Ne les communiquer qu'aux membres de son personnel qui sont dans la nécessité de les connaître pour l'exécution du présent contrat ou commande,
- Ne les utiliser que pour les besoins du Client,
- Restituer au Client dès la fin du contrat, tout support reçu du Client et contenant des Informations Confidentielles.

En tout état de cause, XWiki SAS se porte forte du respect par son personnel de son obligation de confidentialité. Le traitement de l'information étant l'activité principale de XWiki SAS, celle-ci ne sera pas tenue de considérer comme confidentiels les concepts, idées, savoir-faire et techniques relatifs au traitement de l'information. Le caractère confidentiel ne s'applique pas aux informations connues de XWiki SAS préalablement à la date à laquelle il y aura accès, à celles obtenues par lui de tiers, de façon légitime et sans obligation de secret, à celles développées indépendamment, ou encore à celles rendues publiques par le Client.

10. Communication au sujet des services

Le Client autorise XWiki SAS à utiliser sa dénomination sociale, son nom commercial et/ou ses marques et logos dans le cadre de sa politique de communication. Les nom et logo du Client pourront, avec l'accord du Client, apparaître sur les documents promotionnels édités par XWiki SAS, incluant mais non limités à son site web, ses dépliants publicitaires, sa plaquette ou encore une vidéo de présentation de la société.

11. Responsabilités - Garanties

Le Client est seul responsable du choix du Produit ou Service, ayant reçu les conseils et informations nécessaires et suffisants sur ses conditions d'utilisation, ses capacités et limites de performance. Les Produits et services sont conformes à leur description sur le site et/ou à leur documentation commerciale.

Le Client reconnaît expressément que la responsabilité de L'Editeur ne pourra en aucun cas être recherchée en cas d'un quelconque préjudice ou dommage direct ou indirect résultant de son usage des différents Produits et Services. Le Client est également seul responsable de l'usage et/ou des interprétations qu'il fait des documents et données qu'il consulte et/ou des résultats qu'il obtient, en déduit et/ou émet.

En tout état de cause, L'Editeur ne pourra être tenu pour responsable envers le Client ou des tiers d'un quelconque dommage direct ou indirect découlant de l'utilisation des informations et notamment consécutif à une information inexacte ou incomplète, une erreur d'indexation, un retard de mise en ligne, une insuffisance d'exhaustivité, etc. des données figurant dans les différents Produits et Services.

Les Parties déclarent disposer de tous les moyens nécessaires (matériels, humains, disponibilité, et accès aux informations) pour assurer de manière optimale l'exécution du Contrat et rempliront leurs obligations dans le respect de la réglementation en vigueur, des règles de l'art et, le cas échéant, dans les délais qui leurs sont impartis.

XWiki SAS dispose d'une assurance couvrant les prestations d'hébergement et de support, dont une copie peut être fournie au Client sur simple demande.

En application des articles L217-4, L217-5 et L217-12 du Code de la consommation, les produits fournis par XWiki SAS bénéficient de la garantie légale de conformité pour l'ensemble des produits défectueux, abîmés, endommagés ou ne correspondant pas à la commande. Ils bénéficient également, en application des articles 1641 et 1648 du Code civil, de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation et rendant les produits fournis impropres à l'utilisation.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer XWiki SAS, par écrit (mail ou courrier), de la non-conformité des produits ou de l'existence des vices cachés à compter de leur découverte.

XWiki SAS remboursera, remplacera ou fera réparer les produits sous garantie jugés non conformes ou défectueux.

Les remboursements, remplacements ou réparations des produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais. Le remboursement pourra être fait par virement ou chèque bancaire.

La responsabilité de XWiki SAS ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au Client de vérifier. L'Editeur met en œuvre tous les moyens pour que les produits et services soient conformes à la législation française en vigueur à la date de dernière mise à jour.
- en cas de mauvaise utilisation, de non-respect de ses obligations ou de négligence de la part du Client provoquant directement ou indirectement un dommage subi par le Client ou un tiers.
- en cas de situation de force majeure
- Les photographies et graphismes présentés sur l'ensemble des sites de XWiki SAS ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité de XWiki SAS, notamment les photographies présentant les instances. Il appartient au Client de prouver toute non-conformité éventuelle.

La garantie de XWiki SAS est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, notamment perte de chance, de résultat ou d'exploitation.

Le montant total des indemnisations et de toute somme mises à la charge de l'Editeur ne pourra excéder toutes causes confondues, toutes pénalités étant déduites, y compris d'éventuelles restitutions qui pourront être ordonnées, notamment en cas de résiliation / résolution des Présentes, le montant total du prix payé annuellement par le client au titre du Produit ou service concerné. La présente limitation est stipulée au regard des prix et redevances consentis et fait partie de l'équilibre économique du Contrat. Enfin, le Client renonce à tout recours contre l'Editeur au-delà d'une durée d'une année après la survenance d'un évènement dommageable.

12. Force majeure

La responsabilité de la société XWiki SAS ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

13. Litiges

Les présentes conditions générales de vente et l'ensemble des opérations qui en découlent sont régies et soumises à l'ensemble du droit français en vigueur. Par ailleurs, seule la version française de ces conditions générales de vente fait foi en cas de litige. Les traductions en langue étrangère ne sont là qu'à titre informatif.

Pour tout différend relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente et de l'ensemble des opérations qui en découlent, les Parties conviennent de régler dans un premiers temps le litige à l'amiable.

Tout litige dont le règlement amiable aurait échoué sera de la compétence du Tribunal de Commerce de Paris, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.