

Conditions Générales D'Utilisation et de Services (CGU/CGS)

1 -Objet

Les présentes **Conditions Générales d'Utilisation et de Services (ci-après « CGU/CGS »)** ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles WASSLA-DIGITAL propose, fournit et assure l'accès à ses produits, services et prestations auprès de ses CLIENTS et utilisateurs.

Elles encadrent notamment les conditions de commande, de souscription, de fourniture, d'utilisation, de facturation, de renouvellement, de suspension et de résiliation des produits et services proposés par WASSLA-DIGITAL.

Elles définissent également les droits, obligations et responsabilités respectifs de WASSLA-DIGITAL et du CLIENT dans le cadre de leurs relations contractuelles.

Toute commande, souscription ou utilisation d'un produit ou service de WASSLA-DIGITAL implique l'acceptation des présentes CGU/CGS, sous réserve des conditions particulières éventuellement convenues entre les parties.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Services (ci-après "CGU/CGS") ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société WASSLA-DIGITAL met à disposition ses services digitaux et d'hébergement aux utilisateurs et clients.

L'utilisation du site www.wassla.net et la souscription aux services proposés impliquent l'acceptation pleine et entière des présentes conditions.

2 -Informations sur la société

La présente section présente les principales informations légales et coordonnées de WASSLA-DIGITAL. Elle précise notamment sa forme juridique, son siège social, ses références d'immatriculation ainsi que ses coordonnées de contact.

- **Société :** WASSLA-DIGITAL
- **Forme juridique :** SARL AU
- **Siège social :** 12 Rue Fatima Al Fihria, App 3 Diour-Jamaa Hassan Rabat – Maroc
- **Registre de commerce :** 143777
- **ICE :** 001733596000064

- **Email :** sales@wassla.net
- **Téléphone :** +212 661-767244 / +212 5372-18675

3 -Présentation des services

WASSLA-DIGITAL est un prestataire spécialisé dans la fourniture de services digitaux et d'infrastructures Internet, notamment :

- Hébergement de sites web et d'applications ;
- Hébergement de messagerie professionnelle ;
- Infogérance et administration de systèmes d'information ;
- Fourniture de licences logicielles professionnelles ;
- Assistance technique sur logiciels ;
- Conseil et formation du personnel ;
- Organisation et gestion de webinaires ;
- Gestion de bases de données et services cloud ;
- Ainsi que tout autre produit, service ou prestation proposé par WASSLA-DIGITAL et expressément convenu avec le CLIENT dans le cadre d'une opération commerciale, notamment par devis, bon de commande, contrat ou souscription validée par les parties.

La société met à disposition des infrastructures matérielles et logicielles permettant l'accès aux ressources du réseau Internet.

4 -Définitions

Dans les présentes conditions :

- **Client** : toute personne physique ou morale souscrivant à un service de WASSLA-DIGITAL ;
- **Serveur** : système informatique permettant l'hébergement et la gestion de données accessibles via Internet ;
- **Site Internet** : service en ligne du client hébergé sur les infrastructures de WASSLA-DIGITAL ;
- **Identifiant** : informations permettant l'accès sécurisé aux services (login et mot de passe) ;
- **Bande passante** : capacité de transmission des données sur le réseau Internet.

5 -Commande des services

Toute commande de produits ou de services auprès de WASSLA-DIGITAL peut être formalisée, selon la nature de l'offre et les modalités de l'opération commerciale, par l'un ou plusieurs des moyens suivants :

- Un devis ;
- Un bon de commande ;
- Un contrat ;
- Une souscription en ligne.

La commande est considérée comme valide dès lors qu'elle est formalisée et validée selon l'une des méthodes suivantes :

- Acceptation d'un devis (Bon pour accord signé ou Approbation par mail) ;
- Émission ou acceptation d'un bon de commande ;
- Acceptation du devis par justificatif de paiement ;
- Signature d'un contrat ou d'un ordre de service ;
- Validation d'une souscription ou d'une commande en ligne.

La réalisation de l'une de ces modalités suffit à formaliser la commande, sous réserve de sa validation par WASSLA-DIGITAL et, lorsque cela est applicable, de la réception du paiement.

6 -Durée des services

Sauf indication contraire, les services sont fournis pour une durée initiale d'un (1) an.

Toutefois, une durée différente peut être prévue dans le devis, le bon de commande, le contrat ou lors de la souscription en ligne.

La date de prise d'effet du service correspond à sa date de mise en service effective, sauf disposition contraire prévue dans le devis, le bon de commande, le contrat ou lors de la souscription.

À l'échéance, le renouvellement peut intervenir selon l'une des modalités suivantes :

- ✓ **Renouvellement sur demande ou après relance** : WASSLA-DIGITAL informe le CLIENT de l'arrivée à échéance du service. Le renouvellement est effectué après validation du CLIENT et, lorsque cela est applicable, réception du paiement.
- ✓ **Reconduction tacite** : lorsque celle-ci est expressément prévue dans le contrat, le devis, le bon de commande ou les conditions particulières du service, celui-ci est renouvelé automatiquement pour la durée prévue, sauf demande de résiliation formulée conformément aux conditions applicables.

Les conditions particulières figurant dans le devis, le bon de commande, le contrat ou la souscription prévalent concernant la durée et les modalités de renouvellement du service concerné.

Le CLIENT peut demander la résiliation du service dans les conditions et selon les modalités prévues par les présentes CGU/CGS ainsi que, le cas échéant, par les conditions particulières applicables au service souscrit.

7 -Prix et facturation

Les prix des produits et services proposés par **WASSLA-DIGITAL** sont indiqués, selon le mode de commande ou de souscription applicable :

- Dans le devis ;
- Dans le bon de commande ;
- Dans le contrat ;
- Ou sur le site internet de WASSLA-DIGITAL lors de la souscription en ligne.

Le prix applicable est celui convenu avec le CLIENT au moment de la validation de la commande ou du renouvellement du service, sauf conditions particulières expressément convenues entre les parties.

WASSLA-DIGITAL se réserve le droit de modifier ses tarifs. Toute modification tarifaire applicable à un service en cours sera communiquée au CLIENT dans un délai raisonnable avant son prochain renouvellement, sauf disposition contractuelle contraire.

Les factures sont établies conformément aux produits et services commandés ainsi qu'aux conditions commerciales convenues avec le CLIENT.

En cas de **non-paiement d'une facture à son échéance**, WASSLA-DIGITAL se réserve le droit, conformément aux présentes CGU/CGS et aux conditions particulières applicables :

- De suspendre ou limiter tout ou partie des services concernés ;
- De ne pas procéder au renouvellement du service ;
- Ou de résilier le service ou le contrat concerné.

8 -Relance et renouvellement

Pour les services arrivant à échéance, WASSLA-DIGITAL peut notifier le CLIENT par e-mail avant la date de renouvellement, notamment afin de l'informer de l'échéance du service, des conditions de renouvellement et, le cas échéant, du montant à régler.

- Sauf conditions particulières applicables au service concerné, WASSLA-DIGITAL s'efforce d'adresser une première notification de renouvellement **environ un (1) mois** avant la date d'échéance ;
- Les notifications sont adressées à l'adresse e-mail du **contact de facturation et/ou aux contacts associés au compte client**. Le CLIENT est responsable de la mise à jour et de l'exactitude de ses coordonnées et adresses e-mail ;

- Lorsque le renouvellement est soumis à validation, celui-ci est effectué après **confirmation du CLIENT** et, lorsque cela est applicable, réception du paiement ;
- Pour les services faisant l'objet **d'une reconduction tacite**, le renouvellement intervient conformément aux conditions prévues dans le devis, le bon de commande, le contrat ou les conditions particulières applicables ;
- Après validation du paiement par le service de facturation de WASSLA-DIGITAL, le CLIENT peut recevoir une facture acquittée ou une confirmation de paiement.

En cas de non-paiement à l'échéance, WASSLA-DIGITAL se réserve le droit de ne pas renouveler, de suspendre, de limiter ou de résilier le service concerné, conformément aux présentes **CGU/CGS** et aux conditions particulières applicables.

9 -Maintenance et support technique

WASSLA-DIGITAL met à disposition de ses CLIENTS un service de support technique accessible principalement par e-mail à l'adresse support@wassla.net.

Le support technique est assuré selon la nature du service souscrit et les conditions convenues avec le CLIENT.

- Certaines prestations de support **peuvent être incluses dans le service souscrit**, tandis que les interventions dépassant le périmètre du support inclus peuvent faire l'objet d'une prestation complémentaire payante, selon les conditions commerciales applicables ;
- Des prestations de support technique **spécifiques ou VIP peuvent également être proposées** et font l'objet de conditions particulières définies notamment dans un devis, un bon de commande ou un contrat validé par les parties ;
- Les éventuels engagements spécifiques relatifs aux horaires de support, délais d'intervention ou niveaux de service (SLA) sont ceux prévus dans le devis, le bon de commande, le contrat ou les conditions particulières du service concerné ;
- Dans le cadre de l'exploitation, de la sécurisation et de l'amélioration de ses infrastructures et services, WASSLA-DIGITAL **peut effectuer des opérations de maintenance préventive, corrective ou évolutive** susceptibles d'entraîner une limitation ou une interruption temporaire de tout ou partie des services ;
- Lorsque les circonstances le permettent, WASSLA-DIGITAL s'efforce d'informer les CLIENTS concernés des opérations de maintenance planifiées susceptibles d'avoir un impact significatif sur la disponibilité de leurs services ;
- Les interventions urgentes nécessaires à la sécurité, **à la stabilité ou au rétablissement des infrastructures** peuvent toutefois être effectuées sans notification préalable.

10 -Obligations du client

Le CLIENT s'engage à utiliser les services fournis par WASSLA-DIGITAL conformément aux présentes CGU/CGS, aux conditions particulières applicables ainsi qu'aux lois et réglementations en vigueur.

À ce titre, le CLIENT s'engage notamment à :

- ✓ Fournir des informations exactes et à jour lors de son inscription ou de la souscription aux services ;
- ✓ Maintenir ses identifiants, mots de passe et moyens d'accès strictement confidentiels ;
- ✓ Prendre les mesures nécessaires pour sécuriser ses comptes et accès ;
- ✓ Sauvegarder régulièrement ses données, sauf lorsqu'un service de sauvegarde spécifique est expressément inclus dans l'offre souscrite ;
- ✓ Utiliser les services conformément à leur destination et dans le respect des lois et réglementations en vigueur.

Responsabilité relative aux contenus :

Le CLIENT est seul responsable des contenus, données, fichiers, applications, sites Internet, messages et autres informations qu'il héberge, publie, transmet, stocke ou rend accessibles au moyen des services fournis par WASSLA-DIGITAL.

Il appartient notamment au CLIENT de s'assurer qu'il dispose de tous les droits, licences, consentements et autorisations nécessaires concernant les contenus et données qu'il utilise dans le cadre des services.

Il est notamment interdit d'utiliser les services de WASSLA-DIGITAL pour :

- Exercer ou faciliter des activités illégales ou frauduleuses ;
- Héberger, publier ou diffuser des contenus illicites ;
- Porter atteinte aux droits de tiers, notamment aux droits de propriété intellectuelle;
- Envoyer des communications électroniques non sollicitées ou utiliser abusivement les ressources de messagerie ;
- Diffuser des logiciels malveillants, virus ou tout autre code susceptible de compromettre un système informatique ;
- Réaliser ou faciliter des attaques informatiques, tentatives d'intrusion, scans abusifs ou perturbations de réseaux et systèmes ;
- Utiliser les ressources d'une manière susceptible de compromettre la sécurité, la stabilité, les performances ou la disponibilité des infrastructures de WASSLA-DIGITAL ou de celles de tiers.

Intervention de WASSLA-DIGITAL :

WASSLA-DIGITAL intervient en qualité de prestataire technique et n'exerce pas de contrôle systématique préalable sur les contenus hébergés, publiés ou transmis par le CLIENT.

Le CLIENT demeure responsable de l'utilisation qu'il fait des services ainsi que des contenus et données qu'il y exploite.

En cas de contenu ou d'utilisation manifestement illicite, de violation des présentes CGU/CGS, de réclamation d'un tiers, de demande émanant d'une autorité compétente ou de risque pour la sécurité ou la stabilité des infrastructures, WASSLA-DIGITAL se réserve le droit de prendre les mesures techniques nécessaires et proportionnées, notamment de limiter, bloquer ou suspendre temporairement tout ou partie du service concerné, conformément aux présentes CGU/CGS et aux dispositions légales applicables.

11 -Responsabilité de WASSLA-DIGITAL

WASSLA-DIGITAL met en œuvre les moyens techniques et organisationnels raisonnables afin d'assurer, dans le cadre des services souscrits par le CLIENT :

- La disponibilité des services ;
- La sécurité et la stabilité de ses infrastructures ;
- La continuité des opérations ;
- La maintenance et le bon fonctionnement des équipements et systèmes placés sous sa responsabilité.

Sauf engagement particulier prévu dans **un devis, un bon de commande, un contrat ou des conditions spécifiques de service**, WASSLA-DIGITAL ne garantit pas une disponibilité permanente et ininterrompue des services.

Les services sont généralement **accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**, sous réserve notamment :

- Des opérations de maintenance préventive, corrective ou urgente ;
- Des incidents ou pannes techniques ;
- Des interruptions affectant les réseaux, opérateurs, fournisseurs ou infrastructures de tiers;
- Des interventions nécessaires à la sécurité ou à la stabilité des infrastructures ;
- Des cas de force majeure ;
- Ou de tout événement indépendant de la volonté raisonnable de WASSLA-DIGITAL.

Limitation de responsabilité

La responsabilité de WASSLA-DIGITAL ne pourra être engagée lorsque le dommage ou l'interruption résulte notamment :

- D'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation non conforme du service par le CLIENT ;
- D'une action ou modification effectuée par le CLIENT ou par un tiers sous sa responsabilité ;
- De la compromission des identifiants ou moyens d'accès du CLIENT résultant d'un manquement de celui-ci à ses obligations de sécurité ;
- D'un contenu, logiciel, application ou configuration installé ou exploité par le CLIENT ;
- D'une défaillance d'un réseau, opérateur, fournisseur ou service tiers échappant au contrôle raisonnable de WASSLA-DIGITAL ;
- D'une cyberattaque ou d'un incident de sécurité ne résultant pas d'un manquement imputable à WASSLA-DIGITAL ;
- D'un événement relevant de la force majeure ou, plus généralement, indépendant de la volonté raisonnable de WASSLA-DIGITAL.

Sauvegarde et perte de données

Lorsque le service souscrit ne comprend pas expressément une prestation de sauvegarde gérée par WASSLA-DIGITAL, le CLIENT demeure responsable de la réalisation et de la conservation de sauvegardes appropriées de ses données.

En conséquence, WASSLA-DIGITAL ne pourra être tenue responsable d'une perte de données résultant de l'absence ou de l'insuffisance des sauvegardes qui relevaient de la responsabilité du CLIENT.

Lorsque le CLIENT a souscrit une prestation de sauvegarde auprès de WASSLA-DIGITAL, les responsabilités et obligations de WASSLA-DIGITAL sont déterminées conformément aux caractéristiques et conditions particulières de cette prestation.

Engagements particuliers

Lorsqu'un niveau de disponibilité, un délai d'intervention, une politique de sauvegarde ou tout autre engagement de niveau de service (SLA) est expressément prévu dans un contrat, devis, bon de commande ou conditions particulières, ces engagements spécifiques prévalent pour le service concerné.

12 -Suspension ou limitation du service

WASSLA-DIGITAL se réserve le droit **de suspendre, limiter ou restreindre temporairement** tout ou partie de l'accès à un service lorsque cela est nécessaire, notamment dans les cas suivants :

- Non-paiement d'une facture arrivée à échéance ;
- Violation des présentes CGU/CGS ou des conditions particulières applicables au service ;
- Utilisation abusive, excessive ou non conforme des ressources mises à disposition ;

- Utilisation du service à des fins illicites ou frauduleuses ;
- Atteinte ou tentative d'atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou à la disponibilité des infrastructures, systèmes ou réseaux ;
- Présence ou diffusion de logiciels malveillants, contenus ou activités susceptibles de compromettre les infrastructures de WASSLA-DIGITAL ou celles de tiers ;
- Nécessité d'une intervention urgente afin de protéger les données, les infrastructures ou les autres utilisateurs ;
- Demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, lorsque WASSLA-DIGITAL est légalement tenue d'y donner suite.

Lorsque les circonstances le permettent, **WASSLA-DIGITAL informe le CLIENT de la suspension ou de la limitation du service**, ainsi que du motif et, lorsque cela est possible, des mesures nécessaires à son rétablissement.

Toutefois, la suspension ou la limitation peut intervenir **sans préavis** lorsqu'une intervention immédiate est nécessaire, notamment en cas de menace pour la sécurité ou la stabilité des infrastructures, d'activité manifestement illicite, d'incident de sécurité ou lorsqu'une obligation légale l'impose.

Lorsque **la cause ayant entraîné la suspension ou la limitation a été régularisée**, WASSLA-DIGITAL **peut procéder au rétablissement du service**, sous réserve que les conditions techniques, contractuelles et financières nécessaires soient remplies.

La suspension ou la limitation temporaire d'un service ne constitue pas, **à elle seule, une résiliation du contrat ou du service concerné.**

13 -Résiliation

Le **CLIENT** ou **WASSLA-DIGITAL** peut mettre fin au service ou au contrat dans les conditions prévues par les présentes CGU/CGS ainsi que, le cas échéant, par le devis, le bon de commande, le contrat ou les conditions particulières applicables au service concerné.

WASSLA-DIGITAL peut notamment procéder à la résiliation d'un service ou d'un contrat en cas:

- De non-respect par le CLIENT de ses obligations contractuelles ;
- De non-paiement des sommes dues à leur échéance ;
- De violation des présentes CGU/CGS ou des conditions particulières applicables ;
- D'utilisation illicite ou frauduleuse des services ;
- De violation des lois ou réglementations en vigueur ;
- D'utilisation susceptible de porter atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou au fonctionnement des infrastructures de WASSLA-DIGITAL ou de tiers.

Lorsque la nature du manquement le permet, WASSLA-DIGITAL peut demander au CLIENT de **régulariser la situation** avant de procéder à la résiliation.

Toutefois, en cas de manquement grave, d'activité manifestement illicite, de fraude, de menace pour la sécurité des infrastructures ou lorsqu'une obligation légale l'impose, la résiliation peut intervenir sans délai, sous réserve des dispositions légales et contractuelles applicables.

Résiliation à l'initiative du CLIENT

- Le CLIENT peut demander la résiliation d'un service conformément aux modalités, délais et éventuelles conditions d'engagement prévus lors de la souscription ou dans le devis, le bon de commande, le contrat ou les conditions particulières applicables ;
- La demande de résiliation ne donne pas automatiquement droit au remboursement des sommes déjà facturées ou payées, sous réserve des dispositions contractuelles ou légales applicables.

Conséquences de la résiliation

- À la date effective de résiliation, WASSLA-DIGITAL peut procéder à la désactivation des accès et des services concernés ;
- Le CLIENT est responsable de la récupération et de la sauvegarde de ses données avant la date effective de résiliation, sauf lorsqu'une prestation particulière prévoit expressément des modalités différentes ;
- Après la résiliation, les données associées au service peuvent être supprimées conformément aux délais prévus dans les conditions particulières du service, aux obligations légales applicables et à la Politique de confidentialité de WASSLA-DIGITAL.

14 -Références commerciales

Sauf demande contraire du CLIENT, **WASSLA-DIGITAL peut mentionner le nom, la dénomination sociale et, le cas échéant, le logo du CLIENT** à titre de référence commerciale, notamment sur son site Internet, ses présentations commerciales, ses propositions, ses supports institutionnels et ses communications professionnelles.

Cette utilisation a pour seul objectif de **présenter les références et l'expérience** de WASSLA-DIGITAL et ne saurait être interprétée comme constituant un partenariat, une affiliation, une recommandation ou une approbation particulière de WASSLA-DIGITAL par le CLIENT.

Le CLIENT peut à tout moment demander à WASSLA-DIGITAL **de cesser l'utilisation de son nom, de sa dénomination sociale ou de son logo comme référence commerciale**. WASSLA-DIGITAL prendra alors les mesures raisonnables nécessaires pour retirer cette référence de ses supports digitaux sous son contrôle.

Toute utilisation dépassant le cadre d'une simple référence commerciale, notamment la publication d'un témoignage, d'une étude de cas détaillée ou d'informations confidentielles relatives au CLIENT ou aux prestations réalisées, nécessite l'accord préalable du CLIENT.

15 -Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments appartenant à WASSLA-DIGITAL ou exploités par celle-ci avec les autorisations nécessaires, notamment les textes, logos, marques, éléments graphiques, images, documents, présentations, contenus, interfaces et autres éléments accessibles sur son site Internet ou dans le cadre de ses services, sont **protégés** par les dispositions légales applicables **en matière de propriété intellectuelle**.

Sauf autorisation préalable ou disposition contractuelle contraire, toute reproduction, représentation, modification, adaptation, publication, distribution ou exploitation, totale ou partielle, de ces **éléments est interdite**.

16 -Protection des données

Dans le cadre de la fourniture de ses produits et services, WASSLA-DIGITAL peut être **amenée à collecter et à traiter des données à caractère personnel** concernant notamment ses CLIENTS, utilisateurs et contacts.

Ces traitements sont réalisés conformément aux dispositions de la Loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, ainsi qu'aux formalités applicables auprès de la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel (CNDP).

Les modalités relatives notamment aux catégories de données collectées, aux finalités des traitements, aux destinataires, aux mesures de sécurité, aux durées de conservation, aux transferts de données à l'étranger et aux droits des personnes concernées sont précisées dans la Politique de confidentialité et de protection des données personnelles de WASSLA-DIGITAL, disponible sur le site Internet de WASSLA-DIGITAL.

Le CLIENT est invité à consulter régulièrement cette Politique de confidentialité afin de prendre connaissance des conditions applicables au traitement de ses données personnelles.

17 -Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable **d'un retard, d'une interruption ou d'un manquement à ses obligations contractuelles** lorsque celui-ci résulte d'un événement de force majeure ou d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle, sous réserve des dispositions légales applicables.

Peuvent notamment être concernés :

- Les catastrophes naturelles, incendies, inondations, séismes ou autres événements naturels majeurs ;
- Les pannes générales ou majeures d'électricité ;
- Les interruptions majeures des réseaux de télécommunications ou des infrastructures Internet ;
- Les cyberattaques de grande ampleur ou incidents de sécurité majeurs échappant au contrôle raisonnable de la partie concernée ;
- Les défaillances majeures d'un opérateur, centre de données, fournisseur d'infrastructure ou prestataire tiers indispensable à la fourniture du service ;
- Les décisions ou mesures prises par une autorité administrative ou judiciaire compétente ;
- Les conflits sociaux, grèves générales ou perturbations majeures des moyens de transport ou de communication ;
- Les guerres, actes de terrorisme, troubles civils ou événements similaires ;
- Les épidémies, pandémies ou mesures gouvernementales exceptionnelles ;
- Plus généralement, tout événement imprévisible ou indépendant de la volonté raisonnable de la partie concernée empêchant temporairement ou définitivement l'exécution de ses obligations.

18 -Droit applicable et juridiction

Les **présentes CGU/CGS**, ainsi que les relations contractuelles entre WASSLA-DIGITAL et le CLIENT, sont régies et interprétées **conformément au droit marocain**, sauf disposition légale impérative contraire.

En cas de différend relatif **notamment à la formation, l'interprétation, l'exécution, la facturation, la suspension, la résiliation ou la cessation d'un service ou d'un contrat**, les parties s'efforceront, dans un premier temps, de rechercher **une solution amiable**.

À cette fin, le CLIENT est invité à adresser sa réclamation à WASSLA-DIGITAL en précisant les éléments nécessaires à son examen. Les parties s'engagent à collaborer de bonne foi afin de rechercher une solution au différend.

À défaut de résolution amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents de Rabat, sous réserve des règles de compétence territoriale ou matérielle impérativement applicables.