

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

SARL WEB CITRONNADE

Dernière mise à jour le 20 novembre 2020

DÉFINITIONS

LA PRESTATAIRE

désigne la SARL Web Citronnade représentée par sa gérante Mme Julie VIGUIÉ.



LE CLIENT

désigne toute personne morale ou physique majeure, disposant d'une pleine capacité juridique, domiciliée en France métropolitaine ou DOM-TOM, et procédant à une commande de prestation de services auprès de la prestataire.

LA(LES) PRESTATION(S)

désigne(nt) la(les) offre(s) de service proposée(s) par la prestataire, et faisant l'objet d'un devis, d'un contrat, d'une facture ou de tout acte entraînant la collaboration entre la prestataire et le client.

OBJET

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les **droits et obligations** de la prestataire et du client dans le cadre de la vente des prestations existantes :

- Création de site internet
- Refonte de site internet
- Mises à jour, évolution et amélioration
- Gestion, maintenance, administration de site
- Formations
- Création de newsletter ou emailing

Toute prestation accomplie par la prestataire implique donc **l'adhésion sans réserve du client** aux présentes conditions générales de vente.

Ces seules conditions générales de vente ou toutes autres conditions présentes sur les devis, bons de commandes ou propositions commerciales prévalent sur toutes clauses ou conditions contraires présents sur des documents émanant du client.

PRIX DES PRESTATIONS

Les prix des prestations sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande, c'est-à-dire au jour de la signature du devis.

Ils sont libellés en **euros (€)**, affichés prioritairement et par défaut dans leur valeur **HT (Hors Taxes)** puis (éventuellement) en valeur **TTC (Toutes Taxes Comprises)**.

La prestataire s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les prestations commandées aux prix indiqués lors de la signature du devis par le client.

Sauf mention contraire ou cas spécifique, les divers éléments éventuellement nécessaires à la réalisation des prestations de la prestataire et ne relevant pas de ses offres **ne sont pas compris** dans les prix indiqués. *Il peut s'agir, par exemple, de visuels issus de banques d'images, de template ou modules nécessaires pour le développement du site, d'une offre d'hébergement, ...*

La prestataire n'effectue **aucune avance de trésorerie** au nom du client pour de tels achats ou pour tout autre.

RÉDUCTION, GESTE COMMERCIAL

Les tarifs proposés comprennent les éventuels réductions et/ou geste commercial que la prestataire serait amenée à octroyer au client. Ceux-ci sont clairement exposés dans le devis fourni au client.

ESCOMPTE

Aucun escompte ne sera consenti si paiement anticipé.

MODALITÉS DE PAIEMENT

Les paiements des prestations sont dus **dans les 7 jours** suivant la date d'édition de la facture. Cette disposition prévaut sur tout autre présente dans des documents, modalités ou conditions générales de vente émanant du client.

Pour toutes les prestations proposées par la prestataire, le règlement s'effectue **en 2 (deux) ou 3 (trois) fois** :

> CREATION OU REFORTE DE SITE WEB

(vitrine ou e-commerce), le règlement s'effectue **en 3 (trois) fois** :

40%

d'acompte à verser au moment de la validation / signature du devis
> sans celui-ci, aucun travail de production ou réflexion ne sera initié, ni aucun rdv programmé.

30%

à la validation de la maquette
et avant tout travail de développement
> sans cela, le développement ne sera pas initié

30%

juste avant la (re)mise en ligne du site (= la livraison) et avant toute formation éventuellement prévue.

> POUR TOUTE AUTRE PRESTATION (1),

le règlement s'effectue **en 2 (deux) fois** :

40%

d'acompte à verser au moment de la validation / signature du devis
> sans celui-ci, aucun travail de production ou réflexion ne sera initié, ni aucun rdv programmé.

60%

juste avant la livraison de la prestation et indispensable pour déclencher celle-ci, et avant toute formation éventuellement prévue.

(1) Sauf pour la prestation de suivi, gestion, maintenance, administration de site : voir paragraphe dans les "Modalités particulière"

Le client accepte sans délai ni condition cet échéancier et s'engage à effectuer les paiements en temps voulu.

Pour toute **modalité de paiement particulière** (échéancier plus long, paiement en plusieurs fois ou autre), le client devra adresser une **demande écrite** à la prestataire, dans un **délaï de 10 jours** après la signature / acceptation du devis. Au-delà de ce délai, la prestataire se réserve le droit de refuser ce type de demande et d'exiger un paiement selon les échéances mentionnées ci-dessus.

Une éventuelle modalité de paiement particulière ne pourra être envisagé que sur les **sommes dues après paiement effectif de l'acompte de 40%** qui reste, lui, incompressible et du pour chaque prestation.

MOYENS DE PAIEMENT

Le règlement des prestations s'effectue :

Principalement par virement bancaire, sur le compte :

IBAN (International Bank Account Number) :
FR76 1380 7109 5032 8213 6373 467
BIC (Bank Identification Code) : CCBPFRPPNAN
Code banque : 13807
Code guichet : 10950
N° de compte : 32821363734
Clé RIB : 67
Domiciliation : BPGO AURAY

Exceptionnellement par chèque bancaire, après en avoir avisé la prestataire.

> libellé à l'ordre de " SARL Web Citronnade ".

Dans ce cas, si les banques facturaient des frais, la prestataire se réserve le droit de les répercuter sur le client.

Dans tous les cas, la prestataire patientera jusqu'au **versement effectif des fonds sur son compte bancaire** (et à leur affichage sur son relevé en ligne) pour considérer un paiement comme effectué.

RETARD DE PAIEMENT

En cas de **défaut de paiement total ou partiel** des prestations à la date prévue sur la facture et dans les présentes conditions générales de vente, le client devra verser à la prestataire une **pénalité de retard** égale à trois fois le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la livraison des marchandises.

A compter du 1er janvier 2015, le taux d'intérêt légal sera révisé tous les 6 mois (Ordonnance n°2014-947 du 20 août 2014). Cette pénalité est **calculée sur le montant TTC de la somme restant due**, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'**aucune mise en demeure préalable** ne soit nécessaire. En sus des indemnités 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 euros** due au titre des frais de recouvrement. *Articles 441-6, I alinéa 12 et D. 441-5 du code de commerce.*

Après avoir lu les présentes conditions générales de vente, merci de les dater et de les signer, ici (et sur chaque page) →

CLAUSE RÉGULATOIRE

Si dans les quinze (15) jours qui suivent la mise en œuvre de la clause " Retard de paiement ", le client ne s'est pas acquitté des sommes restantes dues, la vente sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de la prestataire.

RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La prestataire conserve la propriété des prestations vendues et des éventuels **identifiants et codes** d'accès qu'elle aura créé pour cela, jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et en accessoires.

À ce titre, si le client fait l'objet d'un **redressement ou d'une liquidation judiciaire**, la prestataire se réserve le droit de revendiquer, dans le cadre de la procédure collective, les prestations vendues et restées impayées.

LIVRAISON

La livraison d'une prestation par la prestataire est réellement effective lors de la **(re)mise en ligne officielle** d'un site internet (dans le cas de la création ou d'une refonte) ou lors de la **remise au client de la prestation** prévue dans le devis.

Pour toutes les prestations proposées par la prestataire, la livraison ne serait possible qu'**après paiement intégral et effectif** du montant restant dû.

DÉLAI DE LIVRAISON

Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande n'est donné qu'à **titre indicatif** et n'est **aucunement garanti**.

Par voie de conséquence, tout **retard raisonnable** dans la livraison des produits ne pourra pas donner lieu au profit du client à :

- l'allocation de dommages et intérêts ;
- l'annulation de la commande.

En cas de **dysfonctionnement Internet** (*serveurs, boîte mail, fournisseur...*) dont la prestataire ne saurait être responsable et pour lequel aucune alternative efficace et rapide ne serait trouvée, entraînant un retard (plus ou moins long) dans la livraison de la prestation, la responsabilité de celle-ci ne pourrait être engagée et ne pourrait donner lieu à aucune annulation, ni réduction tarifaire, ni demande de dommages et intérêts.

De même, en **cas de forces majeures** (*catastrophes naturelles, guerres, attentats, pandémie ...*) entraînant l'impossibilité pour la prestataire de réaliser sa mission dans les délais et/ou de l'achever, le client ne pourra en aucun cas tenir pour responsable la prestataire et ne pourra donc pas engager de poursuite ou demander des dommages et intérêts.

DÉMARRAGE DE LA PRESTATION & DE LA COLLABORATION

Un projet est considéré comme lancé au moment de l'envoi par le client à la prestataire des **3 éléments** suivants :

1. le **devis signé** sur toutes ses pages
2. les présentes **conditions générales de vente datées et signées** sur chaque page
3. le versement effectif de l'**acompte** prévu (40%).

Ces trois éléments couplés constituent, ensemble et exclusivement ensemble, le bon de commande qui lance le projet. Si un de ces trois éléments manquait, le projet ne pourrait ni démarrer ni être considéré comme lancé.

Les éléments doivent être adressés :

- **Soit par mail** avec le devis et les présentes conditions générales de vente datés et signés (*à la main*), scannés
- **Soit par voie postale** à l'adresse suivante : SARL Web Citronnade, 11 rue traversière 56410 ETEL
- **L'acompte** est, quant à lui, à effectuer selon les modalités de paiement prévues plus haut

Après réception effective de ces 3 éléments, la prestation peut alors démarrée et est considérée comme lancée.

Le client dispose d'un **délai légal** de rétractation de 14 jours.

Au-delà de celui-ci, toute rupture de contrat entraînera la perte des acomptes et paiements déjà effectués et la prestataire sera en droit de demander dommages et intérêts.

Toutefois, **si le client se rétractait** dans ces 14 jours légaux alors la **prestataire avait entrepris un travail** de production, de réflexion, programmé un rdv ou entamé tout autre action visant à mener à bien la prestation initialement prévue, la prestataire pourra alors demander et facturer le temps de travail réellement effectué et entamé, bien que la prestation n'aboutisse finalement pas.

Le client en serait alors avisé, par écrit et les sommes présentées seraient alors dues.

ENGAGEMENTS & OBLIGATIONS DES PARTIES

La prestataire et le client s'engagent mutuellement à **collaborer dans les meilleures conditions** possibles afin de mener à bien la prestation prévue.

En cas d'impératifs, de problèmes ou de toute autre situation impactant le bon déroulement du projet, les parties s'engagent à s'en informer mutuellement afin de prendre toutes les mesures nécessaires.

OBLIGATIONS DE LA PRESTATAIRE

La prestataire s'engage à **réaliser la prestation** pour laquelle le client fait appel à elle, dans le délai imparti et selon les modalités et résultats prévus dans le devis.

La prestataire s'engage à **disposer des compétences** adéquates et des moyens matériels et humains nécessaires au bon déroulement du projet. Si tel n'était pas le cas, la prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour les acquérir auprès du client ou d'un tiers dans le but de mener à bien la prestation prévue.

La prestataire reste **la seule juge** des différents moyens qu'il lui appartient de mettre en œuvre pour réaliser sa prestation.

La prestataire s'engage à **informer régulièrement le client** de l'état d'avancement de la prestation et à lui fournir des nouvelles **au minimum tous les 30 jours**.

La prestataire offre, par le biais de ses prestations, un **produit fini** répondant aux spécifications du devis. La prestataire ne peut **toutefois pas garantir** que la prestation demandée par le client lui assurera une augmentation de ses ventes, que le travail fourni générera des visites sur le site, ou lui assurera un bon positionnement dans les moteurs de recherche.

La prestataire s'engage à notifier par avance et dans les meilleurs délais, tout **congé ou absence temporaire** qu'elle serait amené à prendre.

> SOUS-TRAITANCE

La prestataire est **autorisée**, sauf demande contraire faite par le client par écrit, à **sous-traiter tout ou partie** du travail commandé par le client. Si tel était le cas, la prestataire s'engage à **garantir le travail** ainsi sous-traité et à s'assurer que le résultat obtenu correspond bien au résultat souhaité par le client, au devis signé et au cahier des charges (*si cahier des charges il y a*).

> CONFIDENTIALITÉ

Afin de mener à bien la prestation, la prestataire aura accès et/ou en sa possession diverses informations, identifiants et codes d'accès secrets.

Elle s'engage à **conserver strictement confidentielles** toutes ces données.

En aucun cas durant la prestation, et même au-delà, la prestataire ne revendra les informations en sa possession concernant le client et la prestation.

OBLIGATION DU CLIENT

Le client s'engage à tout mettre en œuvre et à **se rendre disponible** pour faciliter la réalisation du projet. Il répondra aux questions et mènera toute action, selon ses fonctions et ses compétences, permettant la bon déroulement et l'aboutissement de la prestation.

Le client s'engage à **maintenir à jour et valides** son email et ses coordonnées téléphoniques et postales ou, à défaut, d'informer la prestataire de tout changement.

En cas de **congés ou d'absence temporaire**, le client en informera la prestataire, dans les meilleurs délais.

Le client s'engage à **répondre aux demandes** de la prestataire, réalisées par mail, courrier, sms ou par un appel téléphonique, dans un délai raisonnable et respectueux, **n'excédant pas 30 jours** (*sauf absence prévue et dont la prestataire aurait été informé*).

> DÉFAUT DE COLLABORATION

En cas d'absence de collaboration du client pendant **plus de 30 jours** (*excepté dans le cas où le client aurait avisé de son absence comme demandé précédemment*), la prestataire pourra **interrompre et dénoncer le contrat**. Par conséquent, la collaboration entre la prestataire et le client pourra être interrompue. Le client ne pourra en aucun cas exiger la finalisation du projet par la prestataire qui se réserve le droit de poursuivre, ou non, le travail commencé tout en révisant son tarif.

> ÉLÉMENTS FOURNIS PAR LE CLIENT.

- Tout **texte** fourni par le Client doit être préalablement **relu, corrigé et validé** par celui-ci, aucune modification ou correction ne sera effectuée par la prestataire.
- Tout **média** (photos, vidéo, illustration, ...) fourni par le client doit être **libre de droit**. Le Client s'engage à **disposer des droits et/ou autorisations** nécessaires pour l'utilisation et l'exploitation des médias fournis.
- Le client assume à lui seul la **responsabilité des choix esthétiques et graphiques** réalisés et mis en ligne, ainsi que des textes écrits, des médias et des visuels intégrés.

La prestataire se réserve toutefois le droit de refuser tout document, texte ou image contraire à son éthique, aux bonnes mœurs ou non conforme à la législation en vigueur.

> RÉGLEMENT DES FACTURES

Le client s'engage à **payer les factures** dues et éditées par la prestataire dans les **délais et conditions prévus**.

VALIDATION DU TRAVAIL RÉALISÉ

A chaque étape de la prestation, le client s'engage à transmettre à la prestataire ses validations de manière **claire et explicite**, par l'envoi d'un email, d'un courrier daté et signé ou d'un sms.

Une validation orale (*rdv physique ou appel téléphonique*) devra être complétée par une validation écrite (mail, courrier, sms) ; cette validation orale, à elle seule, ne valant pas pour validation.

Pour certaines étapes, une **signature** sera éventuellement demandée au client afin de valider officiellement celle-ci et d'approuver le travail jusqu'alors réalisé.

A défaut d'une validation écrite ou de signature du client, suite à une demande émanant de la prestataire, l'étape / le travail sera de fait et tacitement validée, dans un délai de 21 jours suivant la dernière demande. Le travail réalisé et tacitement validé implique que les sommes correspondantes à ce travail sont dues.

MODALITÉS PARTICULIÈRES

CRÉATION / REFONTE DE SITE WEB.

> DÉLAI DE LA PRESTATION

La prestation de création / refonte de site web **ne devra pas dépasser** un délai de :

6 mois / 180 jours pour un site vitrine

8 mois / 240 jours pour un site e-commerce

Ce délai s'étend :

- entre le démarrage de la prestation (*marqué par la signature du devis, des présentes conditions générales de vente et du versement de l'acompte de 40%*)
- et la livraison de la prestation (*symbolisée par la (re)mise en ligne du site et le paiement intégral de la prestation*).

Dans le cas d'un **projet plus complexe** ou d'un délai plus important nécessaire et sollicité par le client ou par le prestataire, une **dérogation à cette clause** pourra être demandée.

Une **trace écrite** (*courrier daté et signé ou mail*) fera état de cette demande et de l'acceptation par les parties.

Au-delà des délais prévus (mentionnés ci-dessus ou prévus dans une dérogation écrite), la prestataire se réserve le droit de **stopper** temporairement ou définitivement le projet et/ou de demander une **indemnité** financière au client pour poursuivre la prestation.

> DÉFAUT DE PAIEMENT

Tout retard et/ou défaut de paiement entrainera la **fermeture temporaire** du site réalisé par la prestataire.

Le site ne sera donc plus accessible au grand public, ni aux membres, ni à tout autre public cible.

Le client n'aura plus la possibilité d'y accéder tant que la situation n'aura pas été réglée.

La prestataire ne fournira au client l'intégralité des documents et codes utiles à la bonne gestion du site internet qu'à l'issu du paiement intégral des sommes dues et encaissement effectif par ses soins.

> PROPRIÉTÉS

Lors de la création d'un site internet pour le compte d'un client, la prestataire prend toutes les dispositions nécessaires à la mise en œuvre de ce service, **au nom du client**. Ce dernier accepte sans réserve ni condition cette disposition ; il ne pourra en aucun cas revenir sur cette acceptation.

Durant toute la **durée de création / refonte** du site (et avant sa (re)mise en ligne), **la prestataire est la seule propriétaire** dudit site et de tous les éléments le composant (y compris des identifiants et codes secrets).

Suite à la **livraison du site** (*correspondant à la date de sa (re)mise en ligne suite au paiement effectif du montant restant dû*), la prestataire **cède la propriété** du site à son client ainsi que de tous les éléments le composant.

Néanmoins, la prestataire reste **l'entreprise créatrice** du site et, à ce titre, pourra le revendiquer à tout moment.

Après avoir lu les présentes conditions générales de vente, merci de les dater et de les signer, ici (et sur chaque page) →

> DÉROULÉ DE LA PRESTATION

Une phase de maquettage sera probablement (et en premier lieu) réalisée (*non obligatoire, se référer au devis*).

1. La prestataire proposera une toute première présentation de **propositions** au client, sous forme d'une ou plusieurs ébauches, qu'elle nommera *ébauche-a* (*éventuellement ébauche-b et ébauche-c*).
2. A l'issue de ces premières propositions, le client suggérera des souhaits et orientations qui permettront de commencer un travail sur une **maquette** plus représentative.
> Dès lors, les maquettes prendront une dénomination chiffrée, commençant par le n° 1
(*par exemple : webcitronnade-maquette1*)
3. Chaque évolution sollicitée par le client impliquera la création (et la nomination) d'une nouvelle version de maquette avec un nouveau numéro (*par exemple, webcitronnade-maquette2, webcitronnade-maquette3...*)

Ces maquettes ne devront pas dépasser **7 versions / 7 retouches / 7 allers-retours** soit jusqu'à la *maquette7*.

Ceci dans le but :

- d'inviter le client à **mutualiser** ses retours
- d'inciter le client dans des **choix pertinents** en s'interrogeant sur les évolutions réellement souhaitées et nécessaires
- de **limiter** les demandes "*juste pour voir*" très chronophages (*et (trop) souvent invalidées*)
- d'**optimiser** le travail de la prestataire en réalisant plusieurs évolutions significatives sur un même temps de travail.
- de pouvoir disposer de **tous les retours** en un seul endroit (*un seul mail, lors d'un même rdv, ...*) et d'éviter de potentiels **oublis**.
- de rester dans une **démarche écoresponsable** limitant ainsi les mails et/ou échanges de données qui sont, chacun, très impactant.

1 RETOUR / 1 EVOLUTION CORRESPOND :

- soit à **1 réunion de travail** durant laquelle sont notées, par écrit (*par la prestataire*) les évolutions souhaitées par le client
> *les notes seront retranscrites par mail pour validation*
- soit à **1 mail** (du client pour la prestataire) reprenant une liste d'évolutions souhaitées
- soit à **1 sms** (du client pour la prestataire) indiquant les évolutions souhaitées
- soit à **1 appel téléphonique** durant lequel des évolutions seront demandées oralement (et notées par la prestataire)
> *les notes seront retranscrites par mail pour validation*

Il conviendra donc au client de **rester vigilant** sur ses retours, **d'y réfléchir** en amont et de s'impliquer suffisamment dans le projet et les tâches qui lui incomberont, ceci afin de ne pas dépasser cette **limite de 7 retours**.

Au-delà de ces 7 retours, la prestataire se réserve le **droit d'accepter ou de refuser** toute modification / évolution.
Un supplément tarifaire pourra également être demandé pour toute évolution de maquette allant au-delà des 7.

Une fois la **maquette finalisée et aboutie**, le client la valide :

- soit par écrit dans un mail faisant mention du numéro de la version validée
- soit par sa signature sur une version papier.

Le site sera ensuite développé par la prestataire sur la base de cette maquette validée par le client.

Une fois le site développé et **juste avant sa (re)mise en ligne**, la prestataire présentera le rendu final, en ligne, au client : quelques retouches pourront éventuellement être demandées, dans la limite de **2 retours** comprenant

- **uniquement des retouches mineures** (*changement de couleurs, de polices, de textes, de photos ou de libellés*) ;
- les retouches majeures (*modification de l'agencement des pages, ajout d'une nouvelle page ou de nouvelle fonctionnalité*) ne seront plus possibles.
- Si le client souhaitait toutefois apporter de nouvelles retouches majeures à ce stade du projet, la prestataire se réserve le droit de demander un supplément tarifaire pour ce travail.

Le contenu et les tâches prévus dans le suivi, gestion, maintenance, administration de site sont indiqués dans le devis ou le document pdf remis au client et faisant foi. Chaque besoin client étant spécifique, chaque suivi le sera aussi.

SUIVI INCLUS DANS UNE PRESTATION

> DÉMARRAGE DU SUIVI

Dans le cadre d'une **prestation**, la période de suivi démarre **au moment de la livraison de la prestation**.

Si au moment de celle-ci, certains éléments n'étaient pas encore en place (*que la prestataire et le client en avaient **pleinement conscience**, étaient malgré tout **d'accord** pour livrer la prestation en l'état et/ou qu'ils avaient éventuellement conclu certaines **dispositions ultérieures** pour ces éléments*), la période de suivi démarre néanmoins et quoi qu'il advienne, au moment de la livraison de la prestation.

Les **derniers éléments manquants** seraient alors réalisés (ou non) ultérieurement, dans le cadre du devis initial (*et non dans le cadre du suivi et/ou d'un quelconque décompte horaire*) dans un **délai de 6 mois / 180 jours** après la livraison.

Par exemple, si l'espace blog n'est pas en place au moment de la (re)mise en ligne du site mais que celui-ci a bien été prévu au devis (et que les deux parties ont prévus de différer sa mise en place) :

- le suivi démarre au moment de la (re)mise en ligne du (sans le blog)
- le travail sur la mise en place du blog sera faite, en dehors du temps de suivi et de décompte de temps si besoin, après la période de suivi de X mois et, dans tous les cas, dans les 6 mois / 180 jours suivant la (re)mise en ligne.

> SUIVI DE X MOIS INCLUS

Si la mention "*Suivis de X mois inclus*" est indiquée sur le devis et/ou le contrat établi entre la prestataire et le client, la prestataire s'engage à réaliser cette prestation dans les conditions suivantes :

- La **date de début de suivi** est marquée par la date officielle de livraison de la prestation.
- La **date de fin de ce suivi** est calculée en fonction de la date de début de suivi, avec interruption effective X mois plus tard et au dernier jour du mois en cours.

> RUPTURE DU SUIVI POUR DEFAUT DE PAIEMENT

Si un défaut de paiement pour la prestation proposant le suivi était constaté au moment du début normalement prévu du suivi, la prestataire se réserve le droit de **ne pas démarrer cette période de suivi** et de ne pas réaliser le travail prévu dans le cadre de cette prestation.

> Si la situation de non-paiement était **réglée dans les 15 jours** suivant la livraison de la prestation, la prestataire s'engage à poursuivre et réaliser ce service de suivi en y incluant la période délictueuse.

> Si dans un délai maximum de 15 jours après la livraison de la prestation, cette situation de non-paiement **n'était pas réglée**, le service de suivi serait automatiquement stoppé et caduque et il marquerait, de fait, la fin de la collaboration entre le client et la prestataire, sans délai ni conditions.

Les sommes impayées resteraient, quant à elles, dues selon les conditions énoncées plus haut.

> FIN DE COLLABORATION

A l'issue de cette période de *suivi de X mois*, s'il a été convenu entre la prestataire et le client que la collaboration ne se poursuivrait pas, la **date de fin de suivi** marque également la fin de la collaboration entre la prestataire et le client.

La prestataire fournira au client **l'intégralité des documents et codes** utiles, dans la mesure où la situation administrative et financière entre les deux parties seraient bien à jour.

Si la mention « *Suivi de X mois inclus* » n'est pas indiquée sur le devis et/ou le contrat établi entre la prestataire et le client, le client ne pourra en aucun cas le réclamer auprès de la prestataire et cette dernière n'aura aucune obligation de fournir ce service.

Une prestation de suivi, gestion, maintenance, administration de site est prévue et proposée par la prestataire.

L'offre proposée au client repose sur ses **besoins spécifiques** et comporte donc une tarification et des modalités tout aussi spécifiques et propres au client.

Le **prix** de cette offre est explicitement indiquée sur le document PDF et/ou le ou devis remis au client.

Cette prestation **engage le client sur une année entière** :

- démarrant à la date de signature du devis, des présentes conditions générales de vente et du document PDF
- et prenant fin 12 mois plus tard, à date anniversaire.

Un **document de présentation au format PDF** sera fourni au client, lui présentant explicitement et clairement les conditions et modalités de mise en œuvre du suivi qui lui est propre.

Ce document **vaut pour contrat et conditions générales de vente** de la prestation spécifique proposée au client.

Le client devra, par conséquent, **retourner à la prestataire ledit document PDF daté et signé** avec la mention manuscrite "*Bon pour commande*".

Ce document Pdf devra **accompagner les 3 éléments indispensables** au démarrage de la prestation :

1. Du devis signé sur toutes ses pages
2. Des présentes conditions générales de vente signées et datées sur chaque page
3. Du versement effectif de l'acompte prévu (40%).

> ACOMPTE :

Dans le cadre d'une prestation de suivi / gestion de site, **aucun acompte** n'est prévu

> PAIEMENT

Le paiement, **par anticipation, en chaque début de période** (*mensuelle, trimestrielle ou annuelle, uniquement*), est demandé au client :

- Pour un paiement mensuel, l'abonnement est à régler en début de mois pour le mois à venir
- Pour un paiement trimestriel, l'abonnement est à régler en début de trimestre pour le trimestre à venir
- Pour un paiement annuel, l'abonnement est à régler en début d'année pour l'année à venir

Les paiements s'effectuent selon les modalités de paiement indiquées dans les "*Modalités de paiement*".

La mise en place d'un **virement bancaire automatique** à une date récurrente est à privilégier.

Tout **retard ou défaut** de paiement entraînera la **suspension de la prestation, voire l'arrêt complet** de la collaboration (*dans le cas de retard répétitifs, de retards trop tardifs ou d'un défaut de paiement non réglé dans un délai de 15 jours*).

> DÉCOMPTE DU TEMPS ALLOUÉ

Dans le cadre d'une prestation de suivi / gestion de site, **un temps défini** pourra être alloué au client pour réaliser diverses tâches (décrites dans le document PDF et faisant foi).

Un décompte de ce temps alloué sera réalisé à l'issue de chaque tâche et consigné dans un **tableau de suivi Excel**, interne à la prestataire ; le client pourra, sur simple demande écrite, **demandeur une consultation** de ce tableau de suivi.

FORMATION.

Un temps de formation pourra être **prévu dans la prestation** proposée au client (*se référer au devis*).

Pour **programmer** celle-ci, le client devra avoir **payé l'intégralité des sommes dues** dans le cadre de la prestation.

Ce paiement effectif déclenche une prise de rendez-vous pour fixer la date de formation.

A défaut du paiement de l'intégralité des sommes dues, aucun rendez-vous ne sera programmé et le client ne pourra en aucun cas réclamer sa formation.

Au-delà d'un **défaut de paiement de plus de 15 jours des sommes dues au titre de la prestation incluant le temps de formation**, la prestation de formation serait, quant à elle, **caduque et non réalisée**.

Le client pourrait, après paiement du montant du, demander la réalisation de celle-ci qui ferait, par conséquent, l'objet d'un nouveau devis et d'une nouvelle tarification, complètement indépendants.

Ce temps sera réalisé, **idéalement en présentiel** (*dans les locaux du client et sur son poste de travail*), à défaut, dans une salle ou un bureau loué(e) pour l'occasion : les frais en résultant pourront éventuellement être à la charge du client.

Ce temps pourra aussi être réalisé, selon le contexte, à distance : en visioconférence ou par téléphone.

LIVRAISON DE LA PRESTATION

Comme indiqué au début des présentes conditions générales de vente, une prestation est considérée comme livrée au moment de la **(re)mise en ligne officielle** d'un site internet (dans le cas de la création ou d'une refonte) ou lors de la **remise au client de la prestation** prévue dans le devis.

Pour toutes les prestations proposées par la prestataire, la livraison ne serait possible qu'**après paiement intégral et effectif** du montant dû.

PARTICULARITÉ :

Si, au moment de la (re)mise en ligne du site ou de la finalisation de la prestation prévue au devis,

- **certains éléments** initialement prévus n'étaient **pas (encore) installés** ou **manquaient**
- que la prestataire et le client en avaient **pleinement conscience**, étaient malgré tout **d'accord** pour livrer la prestation en l'état et/ou qu'ils avaient éventuellement conclu certaines **dispositions ultérieures** pour ces éléments

la (re)mise en ligne du site ou la remise de la prestation marquent, de fait, et malgré les éléments manquants :

1. la **livraison officielle** de la prestation (*malgré les éléments manquants*)
2. le **démarrage du suivi** (si celui-ci est prévu)
3. le **paiement** du solde restant dû par le client

Le client s'engage à **considérer la prestation comme livrée** et à payer les sommes dues (*voir paragraphe sur les Modalités de paiement*) et ce malgré ces éléments manquants.

La prestataire s'engage, si des dispositions avaient été convenues comme telles avec le client (par écrit) à **réaliser la mise en place des derniers éléments** prévus au devis (si ceux-ci avaient toujours lieu d'être et qu'il avait été prévu leur mise en place ultérieure).

Ce travail d'installation des **éléments manquants devra être réalisé dans les 6 mois / 180 jours** suivant la date de livraison, même s'il était convenu de leur installation dans le devis initial.

Au-delà, la prestataire se réserve le droit de considérer ce travail comme une nouvelle prestation et d'établir, par conséquent, un nouveau devis pour le réaliser.

Il conviendra donc aux parties de tout mettre en œuvre pour organiser leur installation dans les délais voulus.

FINALISATION DE LA PRESTATION & DE LA COLLABORATION

La finalisation de la prestation et, de fait, de la collaboration entre le client et la prestataire prend effet :

- à la **livraison des prestations** prévues au devis
- après **paiement** de l'intégralité des sommes dues par le client
- après la **formation** du client si celle-ci était prévue
- à la fin du **suivi de X mois** si celui-ci était prévu
- après installation des **éléments manquants**, si tel était le cas (et dans les délais prévus).
- après la remise par la prestataire, au client, de tous **les éléments utiles et créés** pour la réalisation de la prestation dont le client devient propriétaire.

> RECLAMATION

Toute réclamation de quelque ordre que ce soit, pour être valable, devra **parvenir à la prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours** suivant la finalisation de la prestation et de la collaboration. Au-delà de ce délai, tous les travaux et prestations réalisés seront, de fait, considérés comme définitivement acceptés.

Toute nouvelle mission sollicitée par le client auprès de la prestataire après finalisation d'une prestation antérieure serait donc considérée comme une **nouvelle prestation** avec ses modalités, ses propres conditions générales de vente (qui auraient pu être évoluées entre temps), ses propres tarifs, délais et un devis indépendant.

CODES D'ACCÈS & CRÉATIONS DE COMPTES

Dans le cadre de ses prestations, la prestataire pourra être amenée à **créer divers comptes** (*email, hébergement web, nom de domaine, CMS, etc...*) **au nom du client**, générant ainsi la création de divers codes d'accès (*identifiants et mots de passe*) nécessaires à la bonne mise en fonction du site et à son administration future.

La prestataire se réserve le droit de **ne délivrer ses codes d'accès à son client qu'après paiement** effectif de la prestation, dans son intégralité.

En cas de litige et/ou de défaut de paiement faisant préjudice à la prestataire, celle-ci conservera ces données et ne les délivrera à son client qu'après résolution de la situation.

COMMUNICATION & DROIT D'UTILISATION

Dans le cadre de sa communication (*écrite, orale et numérique*) et de son archivage, la prestataire se réserve le droit, sans limite de durée ni conditions, de **faire valoir la prestation réalisée** pour le compte du client comme étant la sienne, en application de l'article 111-1 alinéa 3 du Code de la Propriété intellectuelle.

Ce dernier accepte sans délai ni condition que la prestataire **utilise des images, des extraits du projet ou tout autre élément** que la prestataire jugerait nécessaire, pour communiquer et faire la promotion de la prestation.

Il est également demandé au client de faire mention du travail réalisé par la prestataire dans les mentions légales du site internet et en pied de page par une mention du type "**Site réalisé par Web Citronnade**" (*dans le cas d'une création ou d'une refonte de site*) accompagné d'un lien vers le site internet de la prestataire et de la crédité lors de communication externes (réseaux sociaux, print ou autre, avec mention de son nom et d'un lien vers le site internet de la prestataire).

DROITS SUR LES TRAVAUX RÉALISÉS

Selon le code français de la **propriété intellectuelle**, en référence aux articles L.121-1 à L.121-9, *le droit moral d'une création (comprenant droit de divulgation, droit au respect de l'œuvre et droit au retrait) est attaché à son créateur de manière perpétuelle et imprescriptible.*

Seuls les **droits de propriétés** sont cédés au client, à l'exclusion de tout autre, et ce dans les éventuelles limites y figurant également (limite de support, de territoire ou de durée).

Ces droits peuvent notamment comprendre le droit de reproduction, le droit de représentation, le droit de modification, le droit d'exploitation.

Il est également rappelé que, selon ce même Code français de la propriété intellectuelle (Art. L. 122-4), *toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit est illicite et punie selon les lois relatives au délit de contrefaçon. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.*

FORCES MAJEURES

Les parties ne peuvent être considérées comme responsables ou ayant failli à leurs obligations contractuelles, lorsque le défaut d'exécution des obligations respectives a pour **origine la force majeure** ; le contrat entre les parties est suspendu jusqu'à l'extinction des causes ayant engendrées la force majeure.

La force majeure prend en compte des **faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties**, malgré tous les efforts raisonnablement possibles pour les empêcher.

Sont aussi considérés comme cas de force majeure, le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, pandémie, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication, et notamment tous les réseaux accessibles par Internet, ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication extérieurs aux parties.

La partie touchée par la force majeure en avisera l'autre dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance. Les deux parties conviendront alors des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

ARCHIVAGE

Sauf accord écrit et conclu entre les deux parties, la prestataire n'a **aucune obligation de conserver** les documents de travail, les supports et tous les éléments techniques utilisés pour la réalisation de sa prestation auprès du client.

Une fois la livraison et la finalisation de la prestation, remise au client,

une fois le paiement du solde de l'effectué

et une fois la collaboration terminée,

la prestataire **se réserve le droit de conserver, ou non**, ces éléments.

Le client ne pourra en aucun cas en porter rigueur et la poursuivre en ce sens.

En cas d'accord quant à la conservation de ces éléments, les coûts de l'archivage, du traitement ultérieur, du formatage et de l'édition seront à la charge du Client.

Cependant, du fait de la fragilité de certains documents, la prestataire décline toute responsabilité pour les dégradations dont ils pourraient être victimes.

Les présentes conditions générales de vente sont à lire dans leur intégralité avant signature.

Par sa signature, le client reconnaît et exprime tacitement avoir pris connaissance et lu l'intégralité des présentes conditions générales de vente, les valider et les accepter.

SIGNATURES

Fait en deux exemplaires : un à conserver par le client ; l'autre pour la prestataire, à lui retourner daté et signé.

Ce document est également à dater et à signer en bas de chacune des 11 pages le composant.

La prestataire



Le client

Date : / /