

Conditions Générales de Vente

Blandine LEFEBRE ◆ SIRET : 52046084100049

1. Objet	2
2. Devis et commande	2
3. Tarifs & Modalités de paiement	3
4. Délais d'exécution & Collaboration du client.....	3
5. Modifications en cours de projet.....	4
6. Livraison des prestations	5
7. Conditions de réalisation	6
8. Propriété intellectuelle	6
9. Utilisation des réalisations à des fins de communication	8
10. Responsabilité.....	8
11. Confidentialité	9
12. Protection des données personnelles (RGPD).....	10
13. Force majeure	11
14. Droit applicable et règlement des litiges	12

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Blandine LEFEBRE, exerçant en qualité de consultante en développement d'activité, propose et réalise des prestations de services auprès de clients professionnels et particuliers.

Elles s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées, notamment :

- l'accompagnement stratégique et le développement d'activité pour les TPE et micro-entrepreneurs,
 - la création, la refonte et l'optimisation de sites internet,
 - les prestations de conseil, audit et optimisation en référencement naturel,
 - ainsi que toute autre prestation réalisée à la demande du client.
- Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du client, sauf conditions particulières convenues par écrit entre les parties.

2. Devis et commande

2.1. Établissement du devis

Toute prestation fait l'objet d'un devis détaillé et personnalisé, transmis au client par email pour signature électronique. Le devis précise notamment :

- la nature de la prestation,
- le périmètre de la mission,
- les délais estimés,
- le prix et les modalités de paiement.

Le devis a une durée de validité de 15 jours à compter de sa date d'émission, sauf mention contraire.

2.2. Acceptation du devis

La commande est considérée comme ferme et définitive dès lors que :

- le client a signé le devis (signature manuscrite ou électronique),
et/ou
- le client a procédé au paiement de l'acompte indiqué sur le devis.

Cette acceptation vaut accord total et sans réserve du client sur l'ensemble des termes, y compris les présentes CGV.

2.3. Confirmation de la commande

Une fois la commande validée, un email de confirmation est adressé au client.

La prestation débute uniquement :

après validation du devis **et** après encaissement de l'acompte éventuel.

2.4. Modifications du périmètre en cours de projet

Toute demande supplémentaire ou modification du périmètre initial fera l'objet :

- soit d'un devis complémentaire,
- soit d'un avenant.

Aucune modification ne sera prise en compte avant validation écrite du client.

3. Tarifs & Modalités de paiement

3.1. Tarifs

Les tarifs des prestations sont exprimés en euros (€).

La tarification peut être appliquée :

- à l'heure de travail : 1 heure = 60€ HT + TVA à 20%,
- au forfait.

Les tarifs peuvent être révisés à tout moment. Toutefois, les prestations sont facturées au prix indiqué sur le devis validé par le client.

3.2. Acompte

Un acompte de 30 % à 50 % du montant total, peut être demandé pour confirmer la commande.

- 30% d'acompte pour un tarif supérieur ou égal à 500€
- 50% d'acompte pour un tarif supérieur ou égal à 1300€

Aucun travail ne débute avant la validation du devis et l'encaissement de l'acompte.

3.3. Conditions et moyens de paiement

Les paiements peuvent être effectués :

- par virement bancaire, par chèque bancaire ou en espèces.
- Le règlement peut s'effectuer en une à trois fois sur demande du commanditaire, uniquement sur le reste de la somme due après le versement de l'acompte.

3.4. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard sont automatiquement appliquées, au taux légal en vigueur, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est due (conformément à l'article L441-10 du Code de commerce).

Le prestataire se réserve également le droit de suspendre la prestation ou de résilier le contrat en cas de non-paiement persistant.

3.5. Défaut de paiement

En l'absence de paiement à l'échéance, les travaux réalisés restent la propriété de la prestataire et le client n'est pas autorisé à utiliser les livrables (maquettes, site, textes, stratégie, etc.).

4. Délais d'exécution & Collaboration du client

4.1. Délais d'exécution

Les délais indiqués sur le devis ou communiqués par la prestataire sont fournis à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction :

- de la nature de la prestation,
- des contraintes techniques,
- de la réactivité du client,
- et des éventuels aléas externes (hébergement, outils tiers, etc.).

Le projet, quant à lui, ne pourra concrètement démarrer qu'à partir :

- de la validation du devis,
- de l'encaissement de l'acompte éventuel,
- et de la réception de l'intégralité des éléments nécessaires au démarrage de la mission, lister et demander en amont au client.

4.2. Obligation de collaboration du client

Le client s'engage à fournir dans les délais convenus :

- toutes les informations utiles,
- contenus (textes, images, logos...),
- accès nécessaires (hébergeur, CMS, outils, réseaux sociaux...),
- validations attendues à chaque étape du projet.

Tout retard, absence de réponse ou manque d'éléments peut retarder la prestation, entraîner une suspension du projet ou faire l'objet d'une facturation supplémentaire si des heures de gestion ou de relance deviennent nécessaires.

4.3. Suspension liée au client

Si le client ne répond plus ou ne fournit pas les éléments nécessaires pendant une période supérieure à 30 jours, la prestataire pourra :

- suspendre la prestation,
- facturer les travaux déjà réalisés,
- ou clôturer le projet sans remboursement de l'acompte.

4.4. Responsabilités liées aux tiers

La prestataire ne peut être tenue responsable des délais ou dysfonctionnements dus à des prestataires tiers (hébergeurs, fournisseurs de plugins, outils externes, etc.), ni de l'indisponibilité temporaire des services liés à ces prestataires.

5. Modifications en cours de projet

5.1. Modifications demandées par le client

Toute demande de modification ou ajout non prévu dans le devis initial fera l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant accepté par le client.

Aucune modification ne sera prise en compte tant que l'accord écrit n'a pas été donné.

5.2. Validation des étapes

Dans le cadre des prestations nécessitant des étapes successives (maquettes web, plan d'action stratégique, recommandations SEO, etc.) :

la validation d'une étape entraîne l'acceptation définitive de celle-ci,
toute modification ultérieure de cette étape sera facturée.

Le client s'engage à communiquer ses retours dans un délai raisonnable. Sans réponse dans un délai de 7 jours, l'étape pourra être considérée comme validée.

5.3. Ajout ou suppression de fonctionnalités (sites web)

Dans le cadre d'un projet web, toute demande supplémentaire telle que :

- ajout de pages,
 - ajout de fonctionnalités, extensions ou modules,
 - modification du design après validation,
 - création de contenus supplémentaires,
- pourra entraîner une facturation additionnelle.

5.4. Adaptation aux imprévus

Si, en cours de mission, certains éléments techniques ou stratégiques nécessitent une adaptation non prévue initialement, la prestataire en informera le client afin de valider un ajustement du périmètre, ou d'accepter un coût supplémentaire, si nécessaire.

6. Livraison des prestations

6.1. Modalités de livraison

La prestation est considérée comme livrée lorsque les livrables ont été transmis au client (documents, audits, recommandations, fichiers...) ou, pour les projets web, lorsque le site est mis en ligne et/ou que les accès sont remis au client.

La livraison peut se faire par email, par lien partagé, via un outil de gestion de projet ou par tout autre moyen convenu.

6.2. Validation de la livraison

À réception des livrables, le client dispose d'un délai de 7 jours pour :

formuler ses observations et demander d'éventuels ajustements inclus dans la prestation. Passé ce délai les livrables sont considérés comme acceptés et validés, toute demande supplémentaire fera l'objet d'une facturation complémentaire.

6.3. Corrections mineures

Les corrections considérées comme mineures (ex : ajustements de texte, légères modifications graphiques, amélioration ponctuelle d'un élément) et prévues dans le devis seront effectuées sans surcoût.

Les modifications substantielles (ex : refonte complète d'une page, changement de direction artistique, ajout de nouveaux contenus ou modules) seront quant à elles facturées.

6.4. Mise en ligne ou remise des accès (prestations web)

Pour les projets web :

- la mise en ligne du site nécessite parfois l'intervention de l'hébergeur ou du gestionnaire de nom de domaine, ce qui peut entraîner des délais indépendants de la prestataire ;
- la remise des accès (CMS, hébergeur, outils...) s'effectue uniquement après règlement complet de la prestation.

6.5. Absence de livraison liée au client

Si la livraison ne peut avoir lieu du fait d'un manque d'informations, de l'absence de réponse du client, ou d'un refus de collaborer, la prestataire pourra considérer la prestation comme livrée sur la base des éléments disponibles ou facturer les travaux réalisés.

7. Conditions de réalisation

7.1. Résiliation à l'initiative du client

Le client peut demander la résiliation du contrat à tout moment.

Cependant :

- l'acompte versé dû et non remboursable,
- les prestations déjà réalisées et validées au jour de la demande de résiliation devront être réglées,
- Toute étape du projet entamée sera facturée
- si le montant des travaux réalisés dépasse l'acompte perçu, une facture complémentaire sera émise.
- La résiliation doit être effectuée par écrit (email ou courrier).

7.2. Résiliation pour absence de collaboration du client

En cas d'absence de réponse du client pendant plus de 30 jours, ou d'absence de transmission des éléments nécessaires à la bonne réalisation de la prestation, la prestataire se réserve le droit de :

- suspendre la mission,
- facturer les travaux réalisés,
- Facturer toute étape du projet entamée
- clôturer le projet sans remboursement de l'acompte.

7.3. Résiliation à l'initiative de la prestataire

La prestataire peut résilier la mission en cas de :

- non-paiement,
- non-respect des obligations du client,
- comportement fautif ou irrespectueux,
- impossibilité technique ou stratégique de poursuivre la mission (après en avoir informé le client).

Dans ce cas les prestations déjà réalisées sont dues, les éventuels sommes versées en avance correspondant à des travaux non réalisés seront remboursées.

7.4. Conséquences de la résiliation

En cas de résiliation :

- aucun livrable non payé ne sera transmis,
- la prestataire conserve la propriété de l'intégralité des travaux réalisés, même partiellement, tant que le paiement total n'a pas été effectué,
- le client n'est pas autorisé à utiliser ou exploiter les éléments non réglés (maquettes, stratégies, contenus, éléments graphiques, optimisations, etc...).

8. Propriété intellectuelle

8.1. Propriété des créations avant paiement

L'ensemble des créations réalisées dans le cadre de la prestation - incluant notamment :

- maquettes, éléments graphiques, visuels, webdesigns,
- contenus textuels, recommandations stratégiques, audits, plans d'action,
- optimisations SEO, structures de pages, arborescences,

- prototypes, wireframes, codes ou intégrations, demeure la propriété exclusive de la prestataire tant que la facture n'a pas été réglée dans son intégralité.

Avant paiement complet aucune utilisation, diffusion ou mise en ligne n'est autorisée et aucun droit de propriété ou d'exploitation n'est transféré au client.

8.2. Cession des droits après paiement

Après paiement complet de la prestation, la prestataire cède au client un droit d'utilisation des éléments livrés, limité à l'usage prévu au contrat ou sur le devis, pour les besoins propres de son activité et sans possibilité de revente ou de cession à un tiers, sauf accord écrit.

La cession ne couvre pas :

- la réutilisation des maquettes ou designs pour d'autres projets,
- la modification substantielle des éléments sans accord,
- la reproduction intégrale du site ou des contenus pour une autre activité.
- Le droit cédé est non exclusif, sauf stipulation écrite contraire.

8.3. Créations exclues de la cession

Ne sont pas cédés au client :

- les fichiers sources (ex : fichiers Figma, PSD, AI, maquettes natives),
- la documentation interne, méthodes ou outils de travail,
- les modèles, gabarits, process, bases de données de mots-clés,
- tout élément non explicitement mentionné dans le devis.

La cession des fichiers sources peut être envisagée, mais uniquement sur demande, et fait l'objet d'une facturation supplémentaire.

8.4. Contenus fournis par le client

Le client garantit être titulaire des droits sur les contenus fournis (textes, images, logos, vidéos...), ou avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires.

La prestataire ne pourra être tenue responsable en cas d'utilisation de ressources fournies par le client et ne respectant pas les droits d'auteur ou licences.

8.5. Logiciels, plugins, photos et ressources tierces

Lorsque la prestation implique des extensions, plugins, thèmes, licences, des banques d'images, typographies ou outils payants, ces éléments restent la propriété de leurs auteurs respectifs et doivent être acquis par le client, sauf mention contraire.

Toute licence achetée par la prestataire pour le compte du client est facturée en supplément.

8.6. Respect de la paternité

La prestataire se réserve le droit d'apposer une mention discrète (« Site conçu par... ») en pied de page ou dans les mentions légales des sites web créés, sauf accord contraire écrit entre les parties.

9. Utilisation des réalisations à des fins de communication

Sauf refus explicite du client notifié par écrit avant le début de la prestation, la prestataire se réserve le droit d'utiliser les éléments suivants à des fins strictement professionnelles et promotionnelles :

- le nom commercial et/ou le logo du client,
- des extraits ou captures d'écran du site web réalisé,
- des éléments graphiques, maquettes ou visuels créés dans le cadre de la prestation,
- des résultats obtenus (lorsque cela est pertinent et non confidentiel),
- une description synthétique du projet.

Ces éléments pourront être utilisés sur :

- le site internet de la prestataire (portfolio),
- ses réseaux sociaux,
- ses supports commerciaux (présentations, dossiers, propositions...),
- lors d'événements professionnels (conférences, ateliers...).

Cette utilisation ne porte en aucun cas atteinte à l'image du client et ne divulgue aucune information confidentielle.

Le client peut s'opposer à cette utilisation en le demandant par écrit, au plus tard lors de la validation du devis.

10. Responsabilité

10.1. Responsabilité de la prestataire

La prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art de sa profession, aux informations fournies par le client, et au périmètre défini dans le devis.

La prestataire est tenue à une obligation de moyens, et non de résultat.

En conséquence, elle ne garantit pas :

- l'augmentation du chiffre d'affaires du client,
- l'obtention de nouveaux clients,
- l'amélioration des performances commerciales,
- ni un résultat spécifique sur les réseaux sociaux ou les campagnes marketing.

10.2. SEO - Limitation de responsabilité spécifique

Dans le cadre des prestations de référencement naturel (SEO), la prestataire ne peut garantir :

- aucune position exacte sur Google ou tout autre moteur de recherche,
- aucun délai pour l'obtention de résultats,
- aucune stabilité permanente des positions (sujettes à des facteurs externes tels que mises à jour d'algorithme, concurrence, modifications du site par le client, etc.).

La prestataire ne peut être tenue responsable des conséquences :

- d'actions SEO effectuées par des tiers,
- de modifications ultérieures du site effectuées par le client ou un prestataire tiers,
- d'un hébergement défaillant ou d'un site techniquement obsolète.

10.3. Responsabilité du client

Le client s'engage à :

- fournir des informations exactes et complètes,
- respecter les délais de transmission des éléments,
- utiliser les livrables conformément à leur usage prévu,
- s'assurer de la conformité légale de son activité (mentions légales, RGPD, obligations professionnelles...).

Le client est responsable :

- du contenu publié sur son site ou ses supports,
- de la véracité de ses informations professionnelles,
- du respect des réglementations liées à son secteur d'activité.

10.4. Limitations techniques

La prestataire ne pourra être tenue responsable :

- des dysfonctionnements liés à l'hébergeur, aux plugins, extensions ou outils externes,
- des interruptions ou erreurs dues à des mises à jour de CMS (WordPress, Wix, etc.),
- de la perte de données liée à une mauvaise manipulation du client ou à un manque de sauvegarde.

10.5. Exclusion de responsabilité

La prestataire ne pourra être tenue pour responsable en cas :

- de force majeure (voir section dédiée),
- d'erreurs ou omissions provenant du client,
- d'utilisation non conforme des livrables,
- de dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, réputation, opportunités commerciales, etc.).

11. Confidentialité

11.1. Engagement de confidentialité de la prestataire

La prestataire s'engage à conserver strictement confidentielles toutes les informations, documents et données communiqués par le client dans le cadre de la prestation, qu'ils soient de nature commerciale, financière, technique, stratégique, ou personnelle.

Ces informations ne seront ni divulguées, ni transmises à des tiers, ni exploitées à d'autres fins que la réalisation de la prestation.

11.2. Engagement de confidentialité du client

Le client s'engage également à respecter la confidentialité concernant :

- les méthodes, conseils, process et outils transmis par la prestataire,
- les documents internes, ressources et supports pédagogiques fournis dans le cadre de l'accompagnement,
- les échanges, analyses et stratégies élaborées dans le cadre de la mission.

Ces éléments ne peuvent être partagés avec des tiers, revendus, reproduits, ni utilisés en dehors du cadre prévu.

11.3. Exceptions

L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations déjà publiques, aux informations qui doivent être divulguées pour répondre à une obligation légale, administrative ou judiciaire, aux informations obtenues légalement auprès d'un tiers indépendant des deux parties.

11.4. Durée de la confidentialité

L'obligation de confidentialité est valable pendant toute la durée du contrat, et se poursuit pendant 5 ans après la fin de la collaboration.

12. Protection des données personnelles (RGPD).

12.1. Responsable du traitement

Dans le cadre de ses activités, la prestataire agit en qualité de responsable du traitement des données personnelles collectées auprès du client.

Les coordonnées du responsable du traitement sont indiquées dans les mentions légales du site internet.

12.2. Données collectées

Les données personnelles pouvant être collectées incluent notamment :

- nom, prénom, raison sociale,
- adresse postale et email,
- numéro de téléphone,
- informations relatives au projet,
- données nécessaires à la facturation,
- contenus transmis dans le cadre de la prestation.

Ces données sont strictement limitées à ce qui est nécessaire à l'exécution du contrat.

12.3. Finalités du traitement

- Les données collectées sont utilisées pour :
- la gestion administrative et comptable,
- l'établissement des devis et factures,
- la communication avec le client (emails, échanges, suivi),
- la réalisation de la prestation,
- l'amélioration de l'expérience client.

Aucune donnée n'est utilisée à des fins commerciales sans l'accord explicite du client.

12.4. Destinataires des données

Les données peuvent être transmises uniquement aux prestataires techniques indispensables à la réalisation de la mission (ex : hébergeur, CMS, outils de gestion de projet), aux organismes légalement autorisés (administration fiscale, comptabilité, etc.).

La prestataire s'engage à ne jamais vendre ni céder les données personnelles du client.

12.5. Durée de conservation

Les données sont conservées pendant toute la durée de la collaboration puis archivées pendant une durée maximale de 5 ans après la fin de la prestation, sauf obligations légales différentes (notamment en matière comptable : 10 ans pour facturation).

12.6. Droits du client

Le client dispose des droits suivants :

- droit d'accès,
- droit de rectification,
- droit à l'effacement,
- droit à la limitation du traitement,
- droit d'opposition,
- droit à la portabilité des données.

Il peut exercer ces droits en envoyant une demande par email à l'adresse indiquée dans les mentions légales du site.

12.7. Sécurité des données

La prestataire met en place toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles.

12.8. Sous-traitants

Lorsque certains outils ou services tiers sont utilisés (ex : Notion, Stripe, système d'hébergement, CMS...), ceux-ci peuvent traiter des données personnelles en qualité de sous-traitants. Ils sont soumis à des engagements conformes au RGPD.

13. Force majeure

13.1. Définition

La responsabilité de la prestataire ne pourra être engagée si l'exécution de la prestation est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence française.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive :

- catastrophes naturelles, intempéries graves, incendies, explosions, inondations,
- coupures d'électricité ou d'accès internet majeures,
- pannes de serveurs ou défaillances lourdes de fournisseurs tiers,
- grèves générales ou blocages des transports,
- pandémies et restrictions administratives,
- conflits sociaux, émeutes, guerres,
- Santé défaillante de l'une ou l'autre des partie (diagnostic alarmant, hospitalisation, handicap),
- toute autre circonstance imprévisible, irrésistible et extérieure à la volonté des parties.

13.2. Suspension temporaire

En cas de force majeure l'exécution de la prestation est suspendue pendant la durée de l'événement, les délais initialement prévus sont automatiquement prolongés et aucune des parties ne pourra réclamer d'indemnisation.

13.3. Impossibilité définitive

Si l'empêchement se prolonge au-delà de 60 jours chaque partie pourra résilier le contrat par écrit, les prestations déjà réalisées resteront dues et aucun remboursement ne pourra être exigé pour les travaux déjà effectués.

14. Droit applicable et règlement des litiges

14.1. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

14.2. Tentative de résolution amiable

En cas de différend, les parties s'engagent à rechercher une solution à l'amiable avant toute action judiciaire.

14.3. Juridiction compétente

À défaut de résolution amiable, tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGV relève de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social de la prestataire, sauf disposition légale contraire.

14.4. Preuve

Les documents numériques (messages, emails, devis, factures...) sont considérés comme des preuves recevables entre les parties.