CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations web

POWEB SASU · création, refonte, SEO, maintenance, hébergement, conseil.

POWEB SASU
15 Le Bois Goyer, 85250 Vendrennes
SIRET : 992 199 604 00016 – RCS La Roche-sur-Yon – Code NAF : 6202A
Email : contact@poweb85.fr

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société POWEB SASU (ci-après « le Prestataire »), fournit à ses clients professionnels et non-professionnels (ci-après « le Client ») ; les prestations définies à l'article 3 (ci-après « Prestation ou Prestations »).

1. Univers contractuel

1.1 Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute commande de Prestations passée par un Client non-professionnel ou un Client professionnel, au sens du Code de la consommation.

Ces CGV s'appliquent expressément à toute commande :

- passée en ligne sur le site internet du Prestataire [https://www.poweb85.fr] (ci-après le « Site Internet ») ;
- ou hors ligne, par signature d'un devis ou par tout autre accord écrit (papier ou numérique) mentionnant l'acceptation expresse d'une commande.

Toutefois, elles ne s'appliquent pas aux Prestations de formation réalisées par le Prestataire, lesquelles sont régies par des CGV d'une entité juridique distincte.

1.2 Communication

Les présentes CGV sont portées à la connaissance du Client préalablement à toute commande et sont systématiquement communiquées ou accessibles en ligne sur le site internet du Prestataire. Toute commande d'un Client valant acceptation pleine et entière des CGV en vigueur au jour de la commande.

Elles deviennent opposables au Client dès validation de la commande ou signature du devis, et prévalent sur tout document contradictoire émanant du Client, sauf stipulation contraire acceptée par les deux parties dans des conditions particulières.

2. Acceptation et modification des CGV

2.1 Acceptation des CGV

Les présentes CGV sont expressément acceptées par le Client :

- Pour les commandes sur devis : par signature manuscrite ou électronique du devis ou tout écrit valant accord ;
- Pour les commandes en ligne : par validation électronique du parcours de commande comportant une case à cocher et un mécanisme de double clic, conformément à l'article 1127-2 du Code civil.

2.2 Modification des CGV

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses CGV à tout moment. Les nouvelles CGV seront applicables :

- Aux nouvelles commandes, dès leur mise en ligne ;
- Aux contrats en cours, uniquement après notification écrite préalable au Client par email, moyennant un préavis de 30 jours calendaires. Si le Client refuse les nouvelles conditions, il pourra résilier le contrat sans frais avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGV.

Il est expressément entendu qu'en cas de contradiction entre les présentes CGV et un devis signé, les stipulations du devis prévalent.

3. Prestation et Tarification

3.1 Nature des Prestations

Les Prestations régies par les présentes CGV sont décrites sur le Site Internet du Prestataire, et comprennent notamment les services suivants :

- Création/refonte de sites web (WordPress, WooCommerce, etc.) ;
- SEO, audits, optimisations ;
- Maintenance et sauvegardes ;
- Migration de services (messagerie, hébergement, noms de domaine) ;
- Gestion de noms de domaine et hébergements (O2switch, IONOS, OVH...) ;
- Conseil en image de marque (Google My Business, réseaux sociaux...) ;
- Automatisation et intégrations techniques.

3.2 Les commandes passées hors ligne

Toute commande passée par un Client hors ligne fait l'objet d'un devis établi par le Prestataire.

Les devis sont valables pendant une durée de 30 jours calendaires à compter de leur émission.

La Prestation est réputée acceptée et validée par le Client dès signature du devis et acceptation des présentes CGV.

Les modalités de paiement de chaque Prestations passée hors ligne sont expressément définies dans le devis et résumées à l'article 3.6 des présentes. Sachant que certaines Prestations peuvent faire l'objet du paiement d'un acompte, tandis que d'autres sont sujettes au paiement au comptant.

Les factures sont émises dès validation du devis conformément aux modalités de paiement définies dans le devis. Chaque facture étant payable sous un délai maximum de 30 jours à compter de leur date de réception, par virement bancaire, ou par chèque.

3.3 Les commandes passées en ligne

Les Prestations pouvant directement être commandées en ligne sur le Site Internet du Prestataire sont les suivantes : maintenance de site WordPress, coaching, audit SEO.

Toute commande passée en ligne sur le Site Internet du Prestataire est soumise au respect de la procédure de validation électronique du parcours de commande comportant une case à cocher et un mécanisme de double clic, conformément à l'article 1127-2 du Code civil.

Les commandes passées en lignes sont payables au comptant via la plateforme Stripe.

En cas de commande en ligne passée par un Client non professionnel, l'exécution immédiate des Prestations considérées comme services numériques est subordonnée à son accord exprès à renoncer à son droit de rétractation, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

3.4 Tarification

Le tarif applicable à chaque Prestation est défini en fonction de la nature de la Prestation :

- soit sous forme d'abonnement mensuel : à partir de 29€ HT.
- soit sous la base d'un taux horaire : 100€ HT, ou 90€ HT pour le coaching.
- soit sur la base d'un tarif « mission » : à partir de 150€ HT.

Il est expressément entendu que le tarif exact HT (hors taxes) de chaque Prestation est défini sur le devis établi par le Prestataire, conformément à l'article 3.6 des présentes.

Pour les Prestations faisant l'objet de commande en ligne, le tarif est directement indiqué sur le Site Internet du Prestataire.

3.5 Retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application de pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce.
En cas de rejet de paiement ou de défaut de règlement, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution des Prestations.

3.6 Récapitulatif des modalités de réalisation des Prestations

Le tableau ci-dessous résume les modalités applicables à la réalisation des commandes passées hors ligne via devis telles que définies à l'article 3.2 ci-dessus.

Type de prestation	Mode de tarification	Modalités de paiement	Mode de commande
Création/refonte de site	Forfait	-Acompte minimum de 30% ou 50% si sur mesure - Solde : précisé sur le devis	Hors ligne
SEO et audits	Forfait ou mission	-Acompte minimum de 30% -Solde : précisé sur le devis	Hors ligne
Maintenance	Abonnement (mensuel/ annuel)	Au comptant dès réception de la facture mensuelle	En ligne et hors ligne
Migration de services	Forfait	-Acompte minimum de 50% -Solde : précisé sur le devis	Hors ligne
Coaching	À l'heure	Au comptant dès réception de la facture	En ligne et hors ligne
Conseil	Forfait ou mission	-Acompte minimum de 30% -Solde : précisé sur le devis	Hors ligne

4. Obligations

4.1 Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Réaliser les Prestations conformément aux usages professionnels, dans les délais convenus avec le Client.
- Assister le Client dans la mise en œuvre technique de chaque Prestation, dans la limite des informations et contenus fournis par le Client.
- Et d'une manière générale, à respecter les termes des présentes CGV ainsi que le cas échéant, ceux définis dans le devis ou tout autre document portant sur la réalisation de la Prestation.

En cas de manquement à ses obligations par le Prestataire, le Client pourra mettre fin à la relation contractuelle conformément aux dispositions légales en vigueur, et conformément à l'article 13 des présentes sur la résiliation.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de tout retard ou dysfonctionnement résultant d'un défaut de collaboration du Client, ou de l'absence d'éléments indispensables à l'exécution des Prestations.

4.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la commande l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne exécution des Prestations (contenus, accès, informations légales, logos, fichiers techniques, etc.). À défaut de transmission des éléments dans le délai imparti, le Prestataire se réserve le droit de reporter la date de début des Prestations ou d'annuler la commande sans indemnité.
- Collaborer activement avec le Prestataire, à répondre aux demandes raisonnables dans des délais compatibles avec l'exécution des Prestations, et à agir de bonne foi durant toute la durée de la relation contractuelle.
- Garantir la licéité des contenus transmis et l'autorisation de leur utilisation dans le cadre des Prestations. Le Client dégage le Prestataire de toute responsabilité en cas de violation de droits de tiers (droit d'auteur, RGPD, etc.).
- Informer ses utilisateurs finaux ou collaborateurs de toute opération de maintenance ou migration susceptible d'affecter temporairement la disponibilité des services, lorsque la communication externe relève de sa responsabilité.
- Valider toute livraison conformément à l'article 11 des présentes (maquette, prototype, version bêta, livrable final). Le Client dispose d'un délai fixe à compter de la livraison pour formuler ses éventuelles réserves motivées par écrit. Toute absence de retour dans le délai imparti vaut acceptation ferme et définitive du livrable, sans possibilité de réclamation ultérieure, sauf dysfonctionnement manifeste ou vice caché.
- Et d'une manière générale, à respecter tous les termes des présentes CGV, ainsi que le cas échéant, les termes du devis ou de tout autre document écrit portant sur la réalisation de la Prestation.

Eu égard à la spécificité de chaque Prestation, il est expressément entendu que le Client pourrait être assujetti au respect d'autres obligations définies au cas par cas dans le devis ou dans tout autre document laissant trace écrite.

En cas de manquement à ses obligations par le Client, le Prestataire pourra suspendre l'exécution de la Prestation, ajuster les délais de livraison, ou facturer des frais complémentaires correspondant aux interruptions ou temps d'attente induits. Une telle décision sera notifiée au Client par tout moyen laissant trace écrite.

5. Propriété intellectuelle

5.1 Cession de droits : règles générales

Le Prestataire cède au Client, à titre exclusif, les droits patrimoniaux suivants : droit de reproduction, de représentation, d'adaptation, de traduction, de modification, d'intégration, pour une durée illimitée, dans le monde entier, et pour tout support numérique ou papier, sous réserve du paiement intégral de la Prestation.

La cession est effective à compter du paiement intégral de la Prestation, à l'exclusion de tout acompte ou versement partiel.

En cas de défaut de paiement, le Prestataire se réserve la propriété des droits d'exploitation sur les éléments livrés, jusqu'au règlement complet.

5.2 Cession de droits : règles spécifiques

Le code développé spécifiquement pour le Client est cédé dans les conditions visées ci-dessus. Les composants tiers (plugins, bibliothèques open source, etc.) restent soumis à leurs licences respectives, ce que le Client accepte expressément.

Les assets utilisés dans le cadre du projet (images, templates, illustrations) sont fournis au Client avec une licence d'utilisation exclusive et non transférable, limitée à l'usage du projet objet de la commande. Ils ne peuvent faire l'objet d'aucune revente ou réutilisation hors de ce cadre.

Le Client s'engage à respecter les termes des licences des composants tiers en cas de modification ou réutilisation indépendante.

5.3 Communication

Sauf opposition écrite, le Client autorise le Prestataire à mentionner sa dénomination sociale, son logo, ainsi qu'un aperçu du projet réalisé à titre de référence commerciale sur ses supports de communication et son Site Internet.

Cette autorisation ne porte en aucun cas sur les données confidentielles ou stratégiques du Client.

6. Hébergement et noms de domaine

6.1 Noms de domaine

Le nom de domaine peut être soit acquis par le Client ; soit par le Prestataire.

Lorsque le nom de domaine est réservé par le Prestataire pour le compte du Client, ce dernier en reste le seul titulaire. Un transfert au nom du Client sera effectué dans un délai de 15 jours calendaires après la livraison de la Prestation. Le Prestataire agissant en qualité de mandataire technique.

Le Prestataire s'engage à fournir les codes de gestion du domaine au Client sur simple demande écrite.

6.2 Hébergement

6.2.1 Hébergement géré par le Prestataire

Les modalités de réalisation de la Prestation d'hébergement sont directement définies dans le devis ou dans tout autre document écrit relatif à ladite Prestation.

Il est expressément entendu qu'en cas d'hébergement géré par POWEB, des sauvegardes sont effectuées conformément à l'article 7.2 des présentes. Le Prestataire s'engageant à assurer une continuité de service et à informer le Client en cas d'incident majeur d'hébergement.

De même, il est à noter qu'en cas de fin de contrat, le Prestataire s'engage à restituer au Client, sur simple demande écrite et dans un délai de 15 jours calendaires, l'ensemble des données et fichiers nécessaires à la poursuite de l'exploitation du site internet du Client. Des frais techniques pouvant être facturés pour les opérations de transfert. Ces frais feront l'objet d'un devis préalable et accepté par le Client.

En cas de non-paiement à l'échéance, et après mise en demeure restée infructueuse pendant 7 jours calendaires, le Prestataire pourra suspendre l'accès aux services d'hébergement, sans que cette suspension n'engage sa responsabilité.

6.2.2 Hébergement géré par le Client

Lorsque le Client choisit son propre hébergeur, le Prestataire n'est pas responsable :

- des indisponibilités liées à l'infrastructure du tiers,
- des limitations contractuelles ou techniques imposées,
- ni des restrictions d'accès qui empêcheraient le Prestataire d'exécuter sa mission.

Dans un tel cas, et sauf mention contraire dans le devis, la responsabilité de la sauvegarde des données incombe au Client.

Le Prestataire pouvant alors proposer des solutions de sauvegarde sur demande expresse du Client. Toute prestation de sauvegarde dans ce cadre fera l'objet d'une proposition tarifaire distincte. Le Prestataire ne garantissant pas la compatibilité de certains outils ou plugins avec les configurations propres à l'hébergeur choisi par le Client.

7. Maintenance et sauvegardes

7.1 Maintenance

La Prestation de maintenance fournie par le Prestataire inclut par défaut les éléments suivants :

Maintenance préventive : mises à jour hebdomadaires (CMS, plugins, thèmes), sauvegarde mensuelle, contrôle de sécurité de base, surveillance des performances.

Maintenance corrective : correction des bugs ou dysfonctionnements liés au site livré, dans la limite des éléments fournis initialement.

Maintenance évolutive (optionnelle ou sur demande) : ajout de nouvelles fonctionnalités, évolutions structurelles ou graphiques majeures. Ces interventions font l'objet d'un devis spécifique ou d'un forfait complémentaire hors du contrat initial.

7.2 Sauvegardes

7.2.1 Réalisation des sauvegardes

Il est expressément entendu, conformément à l'article 6.2.1, que les modalités de réalisation des sauvegardes seront expressément définies dans le devis établi par le Prestataire lorsque ce dernier gère l'hébergement du site du Client.

Dans tous les cas, le Prestataire s'engage à réaliser des sauvegardes automatiques régulières des sites hébergés sous sa gestion comme suit :

- Fréquence : Sauvegardes automatiques quotidiennes des données d'hébergement (fichiers du site, bases de données, comptes emails) via l'outil de sauvegarde mis à disposition par l'hébergeur.
- Périmètre : Sauvegardes portant sur l'environnement d'hébergement (fichiers du site, bases de données et, le cas échéant, comptes emails) tel qu'il est stocké sur le serveur, à l'exclusion de tout contenu externe ou service tiers (paiement, emailing, outils cloud, etc.).
- Durée de conservation : Les points de sauvegarde sont conservés pour une durée limitée, variable selon la politique de l'hébergeur, et ne font pas l'objet d'une obligation de conservation spécifique de la part du Prestataire. Le Client demeure responsable de la mise en place de ses propres sauvegardes complémentaires.

Le Client est informé qu'il lui appartient, en toute hypothèse, de conserver une copie à jour de l'ensemble de ses contenus et données sur un support distinct de l'hébergement, et de ne pas se reposer exclusivement sur les sauvegardes réalisées par le Prestataire ou l'hébergeur.

7.2.2 Restauration de sauvegardes

La restauration d'une sauvegarde est incluse en cas d'anomalie technique imputable au Prestataire.

En revanche, si la restauration est due à une erreur du Client (ex. suppression involontaire de contenu, mauvaise manipulation, installation non autorisée de plugin), elle est facturée 150 € HT par intervention.

La demande de restauration doit être adressée par écrit (email avec date certaine), et le Prestataire s'engage à intervenir dans un délai maximum de 3 jours ouvrés, sauf urgence validée conjointement.

7.3 Modalités de réalisation

Pour faciliter l'exécution des Prestations de maintenance et de sauvegarde précitées, le Client s'engage à :

- Ne pas modifier la structure du site sans l'accord préalable écrit du Prestataire,
- Ne pas installer de plugin ou thème sans validation préalable si le site est sous contrat de maintenance,
- Conserver de manière sécurisée les identifiants fournis, et à informer immédiatement le Prestataire de toute faille ou usage frauduleux constaté.

De sorte que la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée :

- En cas de mauvaise manipulation du Client,
- En cas de défaillance d'un plugin ou d'un service tiers non développé par le Prestataire,
- En cas de perte de données non directement imputable à une faute prouvée du Prestataire.

Ce dernier n'étant tenu qu'à une obligation de moyens dans le cadre de la maintenance et des sauvegardes, sauf engagement contractuel contraire.

8. Prestations spécifiques

8.1. Migration de services

8.1.1 Objet et périmètre de la migration

La migration de services désigne l'ensemble des opérations techniques permettant de transférer tout ou partie de l'infrastructure numérique du Client vers une nouvelle solution, comprenant notamment :

- le transfert de noms de domaine,
- la migration de boîtes mail (configuration, contenus, DNS associés),
- la migration de sites internet (CMS, bases de données, fichiers),
- le transfert de services liés (certificats SSL, hébergements, redirections, etc.).

Le périmètre exact de la migration est défini dans le devis ou tout autre document récapitulatif accepté par le Client.

8.1.2 Planification et exécution

La migration est planifiée de concert avec le Client, et dans la mesure du possible, en dehors des heures de bureau pour limiter les interruptions de service.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer une migration fluide, mais ne peut garantir de délai ferme d'exécution, compte tenu des dépendances extérieures (temps de propagation DNS, disponibilité des services tiers, interventions des hébergeurs, etc.).

8.1.3 Validation de la migration

La migration est réputée finalisée lorsque le Prestataire adresse au Client un rapport de fin d'intervention ou un courriel de confirmation indiquant que l'ensemble des services sont opérationnels.

Le Client dispose alors d'un délai de 3 jours ouvrés pour signaler par écrit tout dysfonctionnement majeur imputable à la migration.

À défaut de retour dans ce délai, la migration est considérée comme tacitement validée. Cette validation déclenche le point de départ de la garantie prévue ci-dessous.

8.1.4 Garantie post-migration

Le Prestataire garantit la correction des anomalies techniques directement imputables à l'opération de migration, pendant un délai de 14 jours calendaires à compter de la validation telle que définie à l'article 8.1.3.

Cette garantie couvre exclusivement :

- les erreurs de configuration des services migrés,
- les défauts d'accès à un service opérationnel avant migration (site, mail, etc.),
- les pertes de données techniques intervenues du fait d'une erreur prouvée du Prestataire.

8.1.5 Exclusions de garantie migration

Sont expressément exclus de la garantie « migration » :

- les délais ou erreurs liés à la propagation DNS indépendante de la volonté du Prestataire;
- les interruptions de service causées par un hébergeur tiers ou fournisseur de messagerie;
- les pertes de messages isolés non systématiques dans les migrations de messagerie ;
- les modifications effectuées par le Client ou un tiers après la migration sans validation préalable du Prestataire ;
- toute anomalie non signalée dans le délai prévu à l'article 8.1.3.

8.1.6 Responsabilité

Le Prestataire est tenu par une obligation de moyens dans le cadre de la migration de services. En cas de faute avérée, la responsabilité du Prestataire est expressément limitée au montant de la Prestation de migration concernée, sauf disposition légale impérative contraire.

8.2. SEO et conseil

Le périmètre et les modalités de réalisations des Prestations de SEO et conseil sont expressément spécifiés dans le devis ou tout autre document écrit validé par les deux parties, sous réserve du respect des termes de la présente clause.

8.2.1 Objet de la Prestation

Les prestations de référencement naturel (SEO) et/ou de conseil fournies par le Prestataire peuvent inclure tout ou partie des actions suivantes :

- Audit technique du site (structure, vitesse, accessibilité, etc.)
- Optimisation on-page (balises, contenus, maillage interne, métadonnées)
- Recommandations éditoriales ou rédaction de contenus optimisés
- Recommandations techniques (ex : optimisation mobile, sécurité)
- Suivi de positionnement sur des mots-clés définis
- Recommandations en netlinking ou actions correctives (hors achat de liens sauf mention expresse)
- Conseils stratégiques sur la visibilité numérique et la performance en ligne.

8.2.2 Périmètre d'intervention du Prestataire

Le Client est expressément informé que le référencement naturel dépend :

- des algorithmes des moteurs de recherche (notamment Google), dont les mises à jour sont fréquentes et non divulguées,
- du niveau de concurrence sectorielle,
- des actions internes du Client ou de tiers (mise à jour du site, modifications de contenu, absence de maintenance, etc.),
- de la qualité globale du site (UX, contenus, temps de chargement, sécurité, etc.).

Ces éléments sont hors du contrôle du Prestataire et peuvent affecter les résultats, sans que cela n'engage sa responsabilité.

8.2.3 Modalités d'exécution de la Prestation

Obligations du Client – Il est expressément entendu que la réussite des Prestations SEO et Conseil suppose une collaboration active du Client, notamment pour :

- valider ou mettre en œuvre les recommandations proposées,
- transmettre les accès nécessaires aux outils d'analyse (Google Search Console, Analytics, CMS, etc.),
- s'abstenir de pratiques contraires aux règles des moteurs de recherche (ex : sur-optimisation, duplication de contenu, liens factices…).

Tout manquement aux obligations précitées pouvant limiter l'efficacité des actions menées par le Prestataire.

Obligations du Prestataire – Le Prestataire s'engage à fournir au Client les documents suivants, selon la fréquence convenue dans le devis, lesquels pourront le cas échéant, être complétés par un suivi des positions ou du trafic si cela fait partie de la Prestation définie contractuellement :

- un rapport d'intervention listant les actions réalisées,
- ou un rapport d'audit présentant les constats, recommandations, ou analyses.

Il est expressément entendu que la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée dans les cas suivants ; laquelle, en toute hypothèse, est limitée au montant de la Prestation SEO ou de conseil concernée, sauf disposition légale impérative contraire : perte de positionnement due à une mise à jour algorithmique ; absence d'évolution significative des performances ; non-mise en œuvre des recommandations par le Client.

8.3. Coaching et e-learning

8.3.1 Coaching

Réservation et paiement – La réservation d'une séance de coaching peut se faire aussi bien en ligne qu'hors ligne conformément aux dispositions des articles 3.2 et 3.3 des présentes. Le paiement étant nécessairement dû au moment de la commande.

Conditions d'annulation – Toute annulation du fait du Prestataire sera communiquée par tout moyen laissant trace écrite au Client dans un délai maximal de 72h, et pourra donner lieu à un remboursement au cas par cas.De même,toute demande d'annulation du fait du Client doit être adressée par tout moyen laissant trace écrite au Prestataire. La date et l'heure de réception du message du Client valent preuve pour l'application des délais suivants :

- Annulation au moins 72h avant la séance : remboursement intégral (100 %).
- Annulation entre 24h et 72h avant : remboursement de 50 %.
- Annulation moins de 24h avant ou absence non signalée : aucun remboursement.

Absence du fait du Client – Toute absence du fait du Client sera intégralement due. Est considérée comme absence du fait du Client :

- le fait pour le Client de ne pas se présenter à l'horaire convenu,
- ou de ne pas se connecter (pour les séances en visioconférence),
- sans notification écrite préalable adressée au Prestataire avant l'heure de début prévue.

Absence du fait du Prestataire – Toute absence du fait du Prestataire pour quelque cause que ce soit sera signalée au Client par tout moyen laissant trace écrite, dans un délai maximal de 72h.

Rétractation des Clients non-professionnels – Si la séance est prévue avant l'expiration du délai légal de rétractation, le Client non-professionnel doit fournir son accord exprès pour l'exécution immédiate de la Prestation, ainsi que sa renonciation au droit de rétractation, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation. À défaut, la séance ne pourra pas être réalisée avant l'expiration d'un délai de 14 jours.

9. Garanties

9.1 Garanties légales

Conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil, le Prestataire reste tenu de la garantie légale des vices cachés affectant les livrables. Cette garantie s'applique indépendamment de toute garantie contractuelle, dans les conditions prévues par la loi.

9.2 Garanties conventionnelles par type de prestation

Les garanties conventionnelles spécifiques ci-dessous s'appliquent uniquement aux prestations fournies par le Prestataire, sous réserve d'une utilisation normale et conforme du service ou du livrable par le Client :

Prestation	Garantie contractuelle	Couverture	Exclusions
Création de site	3 mois après livraison	Correction des bugs bloquants liés au développement initial	Plugins ou scripts tiers, défaillance d'hébergeur, erreur de manipulation client
Migration	14 jours après validation écrite de la migration	Réparation des erreurs techniques directement imputables au Prestataire	Problèmes DNS, erreurs du Client, pertes dues à l'hébergeur
Maintenance	Pendant toute la durée du contrat	Mises à jour techniques, corrections de sécurité, assistance	Intervention non autorisée, plugins tiers défectueux, défaut de sauvegarde externe
SEO et conseil	Aucune garantie conventionnelle (voir article 8.2 des présentes)	–	–
Coaching / e-learning	Aucune garantie conventionnelle (voir article 8.3 des présentes)	–	–

9.3 Procédure de réclamation sous garantie

Toute demande d'intervention du Client au titre de la garantie doit :

- être notifiée par écrit (email avec date certaine) à l'adresse support du Prestataire dans un délai maximal de 3 jours ouvrés à compter de la connaissance du dysfonctionnement ;
- comporter une description précise du dysfonctionnement ;
- inclure, si possible, des captures d'écran ou des éléments de contexte.

Le Prestataire s'engage à :

- accuser réception sous 2 jours ouvrés ;
- classer le niveau de criticité (bloquant / mineur) ;
- intervenir dans un délai maximum de 10 jours ouvrés pour un bug non bloquant ou 5 jours ouvrés pour un bug critique.

9.4 Prestations hors garantie

Les interventions effectuées en dehors des périodes de garantie ou pour des causes non couvertes pourront donner lieu à :

- une facturation au taux horaire en vigueur, soit 100€ HT par heure (toute heure entamée est due) ;
- une facturation en urgence majorée (en fonction des disponibilités) ;
- un devis préalable sur demande du Client.

10. Responsabilité

10.1 Règles générales

Dans le cadre de l'exécution des Prestations citées à l'article 3 des présentes, le Prestataire est tenu par une obligation de moyens, sauf stipulations contraires dans le devis ou dans tout autre document écrit y relatif. En tout état de cause cette obligation de moyens sera de facto applicable pour toutes les prestations intellectuelles ou techniques non exécutables immédiatement, notamment en matière de : référencement naturel (SEO), conseil en communication ou stratégie, maintenance, coaching ou formation.

10.2 Périmètre contractuel

Dans le cadre de l'exécution de toutes les Prestations suscitées, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects, tels que pertes de données, de clientèle, de chiffre d'affaires ; des conséquences d'une

mauvaise utilisation, négligence ou non-respect des consignes par le Client ; des dysfonctionnements liés à des services tiers.

A ce titre, eu égard à la diversité des Prestations proposées, et sans que cela ne soit exhaustif, la responsabilité du Prestataire ne saurait notamment être engagé dans les cas suivants :

- des contenus, images, textes ou données fournis par le Client ;
- des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, d'image, d'opportunité, préjudice commercial ou moral) ;
- des erreurs, bugs ou défaillances imputables à un plugin tiers, un service tiers ou à un hébergeur externe ;
- des manipulations réalisées par un tiers non autorisé ou par le Client lui-même sans validation préalable ;
- des pertes de données en l'absence de sauvegarde contractuelle active ;
- de tout retard ou dysfonctionnement résultant d'un défaut de collaboration du Client, ou de l'absence d'éléments indispensables à l'exécution des Prestations.

En toute hypothèse, la responsabilité du Prestataire est strictement limitée au montant effectivement payé par le Client pour la Prestation concernée, hors taxes, au titre des 6 derniers mois.

10.3 Cas de force majeure

Conformément à l'article 1218 du Code civil, aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles si ce manquement résulte d'un événement de force majeure.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative :
pandémie, épidémie, grève généralisée, incendie, cyberattaque, indisponibilité prolongée d'un fournisseur, panne massive de réseau ou d'électricité, décision gouvernementale, catastrophe naturelle ou bloquant les transports.

Il est expressément entendu s'agissant du Prestataire, et eu égard à la diversité des Prestations proposées, que la force majeure pourra notamment être caractérisée en cas de retard ou d'inexécution résultant de circonstances indépendantes de sa volonté, incluant mais sans s'y limiter : la panne réseau ou serveur externe, le cyberattaque ou piratage, la défaillance d'un fournisseur tiers (hébergement, domaine…), la catastrophe naturelle ou incident technique majeur.

En cas de survenance d'un tel événement :

- La Partie empêchée devra notifier l'autre Partie par écrit dans un délai de 7 jours ouvrés ;
- Les obligations concernées seront suspendues pendant la durée de l'événement ;
- Si l'empêchement dépasse 45 jours calendaires, chaque Partie pourra résilier le contrat de plein droit, sans indemnité, par notification écrite avec effet immédiat.

10.4 Procédure de réclamations

Afin de faciliter la mise en œuvre des réclamations du Client qui ne seraient régies par l'article 9.3 ci-dessus (réclamations sous garantie), le Prestataire a mis en place la procédure suivante, laquelle consiste pour le Client à :

- adresser une notification écrite de la réclamation au Prestataire dans un délai de 03 jours ouvrés à compter de la connaissance du dommage ;
- laisser au Prestataire un délai raisonnable de correction (10 jours ouvrés) ;
- coopérer de bonne foi dans l'analyse et la résolution du problème.

11. Livraison

La présente clause s'applique uniquement aux Prestations qui peuvent faire l'objet d'une commande hors ligne telle que définie à l'article 3 des présentes.

Les modalités de livraison des Prestations commandées par le Client sont définies dans le devis ou dans tout document écrit y relatif, sous réserve du respect des dispositions de la présente clause.

1. Modalités de livraison de site internet

À l'issue de la prestation de création de site, le Client dispose d'un délai de 10 jours calendaires à compter de la livraison finale du site internet pour valider expressément le livrable par écrit (email, formulaire, interface dédiée), ou formuler des réserves motivées en cas de non-conformité technique ou fonctionnelle. En l'absence de retour écrit dans ce délai, la réception est réputée acquise, sous réserve que le site internet ait bien été livré dans son intégralité ; et que le Client ait été expressément informé du début du délai de validation.

Toute réserve écrite dûment formulée ouvre droit à une reprise corrective dans un délai raisonnable compris entre 5 et 30 jours calendaires , selon la nature des défauts constatés. La validation expresse ou implicite déclenche la garantie contractuelle prévue à l'article 9 des présentes.

1. Modalités de validation de la Migration

Après toute migration de service (site, base de données, messagerie), le Client dispose de 2 jours calendaires pour vérifier le bon fonctionnement du service migré ; et envoyer un avis de validation ou de réserve technique par écrit.

Passé ce délai, la migration est réputée conforme, sauf preuve contraire. Les anomalies techniques directement imputables au Prestataire sont couvertes par la garantie définie à l'article 9 ci-dessus, sous réserve d'une validation dans les délais.

12. Remboursement

Les demandes de remboursement sont encadrées par les présentes Conditions Générales et, le cas échéant, par les conditions particulières précisées dans le devis ou tout document écrit y afférent.

12.1 Principe général

Toute demande de remboursement doit être motivée par écrit et transmise par le Client dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la survenance du fait générateur (annulation, dysfonctionnement avéré, inexécution de la prestation, etc.).

Toute demande de remboursement fera l'objet d'une instruction par le Prestataire dans un délai de 15 jours calendaires à compter de sa réception.

Si la demande est jugée recevable, un remboursement partiel ou total pourra être effectué dans un délai de 14 jours calendaires, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord exprès contraire.

12.2 Exclusions

Sauf stipulation contraire, les Prestations déjà exécutées, même partiellement, ou les Prestations à exécution instantanée ayant donné lieu à un démarrage effectif, ne peuvent donner lieu à remboursement.

Aucun remboursement ne sera accordé en cas :

- de mauvaise utilisation du service ou du livrable par le Client ;
- d'inexécution imputable au Client (retard, absence de validation, défaut de collaboration) ;
- de désaccord subjectif sans non-conformité technique avérée.

12.3 Cas particuliers

Les modalités spécifiques de remboursement, notamment en cas de Prestations récurrentes, à exécution successive (maintenance, hébergement), ou de paiement anticipé, sont définies dans le devis ou les conditions particulières remises au Client avant validation de la commande.

13. Résiliation

13.1 Résiliation des Prestations à exécution successive

Dans le cadre des présentes, est considéré comme Prestation à exécution successive, toute Prestation dont l'exécution est récurrente, prévue sur une longue durée, telle que la maintenance ou encore l'hébergement. Ce type de contrat dont les modalités de renouvellement et de résiliation sont détaillées dans le devis ou le document écrit y relatif ; peut être résilié par les deux parties :

Soit par le Client : moyennant un préavis écrit de 30 jours calendaires avant l'échéance pour les contrats annuels, ou 14 jours calendaires avant l'échéance pour les contrats mensuels.

Soit par le Prestataire : en respectant les mêmes délais de préavis, sauf en cas de manquement grave du Client tel que défini à l'article 13.3 des présentes

Les demandes de résiliation doivent être notifiées par écrit, via un moyen permettant de prouver la date de réception (email avec accusé ou lettre recommandée).

13.2 Résiliation anticipée des Prestations à exécution instantanée

Dans le cadre des présentes, est considéré comme Prestation à exécution instantanée, toute Prestation dont l'exécution est prévue sur une durée ponctuelle, telle que la création de site internet ou encore la migration, le coaching. Ce type de contrat dont les modalités de résiliation sont détaillées, le cas échéant, dans le devis ou le document écrit y relatif ; peut être résilié par les deux parties.

Le Client peut résilier une Prestation à exécution instantanée avant son achèvement, à condition:

- De notifier le Prestataire par écrit (email avec accusé ou lettre recommandée),
- D'indemniser le Prestataire à hauteur du travail déjà réalisé à la date de la résiliation, selon le détail fourni sur demande.

Le Prestataire peut quant à lui résilier une Prestation à exécution instantanée avant son achèvement, en cas de manquement grave du Client tel que défini à l'article 13.3 des présentes.

Il est expressément entendu qu'aucune résiliation unilatérale ne peut avoir pour effet d'annuler rétroactivement une commande validée et commencée sans justification valable.

13.3 Résiliation pour manquement grave

En cas de manquement grave ou répété à ses obligations contractuelles par l'une des parties, dont le défaut de paiement, la violation de lois, ou l'atteinte à la sécurité), l'autre partie pourra :

- adresser une mise en demeure écrite, accordant à la partie défaillante un délai de 10 jours ouvrés pour remédier à la situation ;
- ou, en cas de gravité manifeste (fraude, contenu illicite, incident majeur), résilier le contrat de plein droit, sans préavis.

La résiliation pour faute n'exonère pas la partie fautive du paiement des prestations déjà exécutées ni de l'indemnisation éventuelle du préjudice causé.

13.4 Effets de la résiliation

Toute résiliation entraîne :

- la suspension immédiate des accès ou services concernés, sauf accord contraire ;
- l'émission d'une facture finale pour les prestations dues ;
- l'effacement ou la restitution des données hébergées, à la demande du Client, dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la résiliation, sauf obligation légale de conservation.

14. Confidentialité

Chaque Partie s'engage à conserver strictement confidentielles toutes les informations, documents, données, ou savoir-faire échangés dans le cadre du présent contrat et désignés comme confidentiels, ou qui doivent raisonnablement être considérés comme tels compte tenu de leur nature.

Cette obligation s'impose pendant toute la durée du contrat et pendant une période de 3 ans après sa cessation, quelle qu'en soit la cause.

Chaque Partie s'engage à :

- Ne pas divulguer à des tiers, directement ou indirectement, tout ou partie des informations confidentielles ;
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger ces informations ;
- Limiter l'accès aux seules personnes ayant besoin d'en connaître pour exécuter le contrat.

En cas de violation de cet engagement, la Partie fautive pourra engager sa responsabilité contractuelle et être tenue à réparation intégrale du préjudice subi.

15. Sous-traitance

Le Prestataire se réserve le droit de faire appel à des prestataires ou sous-traitants externes pour l'exécution de tout ou partie de ses Prestations, sous réserve d'en informer le Client préalablement.

Dans tous les cas :

- Le Prestataire demeure seul responsable à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations contractuelles ;
- Les sous-traitants sont tenus aux mêmes obligations de confidentialité et de sécurité que le Prestataire ;

- Si des données personnelles sont susceptibles d'être traitées par le sous-traitant, le Prestataire s'engage à encadrer ces traitements conformément au RGPD, notamment via un contrat de sous-traitance dédié ;
- En cas de sous-traitance intégrale d'une mission principale, l'accord écrit préalable du Client pourra être requis.

16. Protection des données

Le Prestataire s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données à caractère personnel traitées dans le cadre des présentes. Les modalités complètes de traitement sont décrites dans la politique de confidentialité accessible à l'adresse suivante : https://www.poweb85.fr/politique-confidentialite, à laquelle le Client déclare adhérer.

17. Litiges

17.1 Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.
La langue du contrat est le français. En cas de traduction dans une autre langue, la version française prévaudra en cas de contradiction ou de litige.

17.2 Médiation préalable

En cas de litige, les Parties s'engagent à tenter une résolution amiable avant toute action judiciaire. La tentative de médiation est une condition préalable obligatoire à toute action judiciaire.

- Pour les Clients Professionnels : les Parties conviennent de recourir à une médiation conventionnelle, dans un délai de 30 jours à compter de la notification du différend par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Pour le Client non-professionnel : il peut, conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, recourir gratuitement à un dispositif de médiation à la consommation.

À ce titre, le Prestataire adhère au service de médiation suivant :
CM2C
49 rue de Ponthieu, 75 008 PARIS
Tel : 01 89 47 00 14
Site internet : https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php
Mail : litiges@cm2c.net

17.3 Juridiction compétente

Sauf dispositions légales impératives contraires :

- Entre professionnels, à l'égard d'un Client professionnel, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes sera soumis aux tribunaux compétents du ressort de La Roche-sur-Yon, compétence acceptée expressément conformément à l'article 48 du Code de procédure civile.
- En cas de contrat conclu avec un Client non professionnel, celui-ci conserve la possibilité de saisir, au choix, la juridiction de son domicile ou celle du Prestataire, conformément aux règles du Code de procédure civile.