



Annexe 2 - Conditions Générales de Vente

Accompagnement et Stratégie SAS

1 - Préambule et définitions

Le « Prestataire » : la société Accompagnement et Stratégie SAS, qui est enregistrée au registre du commerce d'Annecy sous le numéro 537 469 991 et sise aux Granges à 74300 Arâches, exerce, notamment, une activité de conseil et d'accompagnement en matière de stratégie, d'organisation et de communication sous les marques Gaïa Culinaires, Pro PME, Pro Asso et Pro Web.

Le « Client » : toute personne physique ou morale qui achète auprès du Prestataire des prestations et services (ci-après la ou les « Prestation(s) »), qu'il s'agisse d'accompagnement en stratégie, de la réalisation ou de la refonte d'un site internet (ci-après le « Site ») ou encore d'autres prestations de marketing digital.

Le Client et le Prestataire étant ci-après dénommés individuellement ou collectivement la ou les « Partie(s) ».

« CGV » : les Conditions Générales de Vente, objet du présent document, applicables aux Prestations.

2 - Objet

Les CGV ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs du Client et du Prestataire dans le cadre des Prestations.

Toute commande de Prestation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux CGV, qui prévalent sur tous autres documents, y compris sur toutes autres conditions d'achat du Client, sauf accord expresse entre les Parties.



Les Prestations pouvant être fournies par le Prestataire au Client sont notamment les suivantes :

2-1) Des prestations d'accompagnement et de conseil en stratégie, management, organisation, finance, développement commercial, etc...

2-2) Des prestations de marketing digital et de communication, pouvant notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, se traduire par :

- La création ou la refonte de sites Internet.
- La création ou la refonte de sites Internet de vente en ligne.
- L'accompagnement à l'élaboration et la mise en œuvre de stratégie de communication et/ou de marketing digital.
- La réalisation et le suivi de campagnes de marketing de contenu, comprenant la publication de contenus multi-supports (Internet + réseaux sociaux + e-mailing).
- La réalisation et le suivi de campagnes de communication par e-mailing.
- La réalisation et le suivi de campagnes de marketing digital par l'achat de mots-clés (Google Ads et autres).
- Le suivi et la maintenance de sites Internet.
- etc...

Les prestations délivrées par le Prestataire dans ces domaines au titre de la formation professionnelle continue ne sont toutefois pas soumises aux présentes CGV, mais font l'objet de conditions générales de vente spécifiques, accessibles à partir du lien suivant : <https://pro-web.academy/wp-content/uploads/2020/09/pro-web-academy-proweb-site-internet-vente-en-ligne-marketing-digital-formation-documents-client-opco-cgv.zip>

3 - Contractualisation

Toute commande de Prestations par le Client au Prestataire doit faire l'objet d'une convention écrite (ci-après le « Contrat »).

Le Contrat peut revêtir différentes formes ; il peut ainsi être constitué par :

- une convention de prestations de services (sur papier ou digitale et signée en ligne) ;
- un bon de commande signé (sur papier ou digital) ;
- un devis accepté (sur papier ou digital) ;
- un mandat de suivi et de maintenance de site Internet ;
- un échange de courriers ou de courriels définissant la nature et le prix des Prestations.



La signature du Contrat par le Client (ou la matérialisation de son accord, par exemple pour acceptation du devis), vaut acceptation sans réserve des CGV par le Client.

4 - Devis

Tout devis, et plus généralement toute proposition de Contrat émise par le Prestataire, ont une durée de validité de trois mois.

5 - Prix et modalités financières

5-1) Tarifs

Les tarifs proposés au Contrat comprennent les rabais et ristournes que le Prestataire peut être amené à octroyer et aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Le fait de valider une commande implique l'obligation pour le Client d'en payer le prix correspondant.

5-2) Prestations complémentaires ou hors Contrat

Toute prestation non prévue au Contrat fera l'objet d'une commande complémentaire. En cas de facturation à l'heure, un tarif de 160 € HT par heure sera appliqué.

5-3) Prestations de maintenance de site Internet hors mandat

Toute prestation de maintenance de site Internet réalisée à la demande du Client, en l'absence d'un mandat de suivi régularisé, donnera lieu à une facturation au temps passé sur la base du tarif horaire du § 5-2, majoré de 50%, avec un minimum de facturation de 2 heures.

5-4) Délais et retard de paiement

Les factures émises par le Prestataire doivent être payées par le Client dans un délai de 30 jours.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités de retard, augmentées d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 50 euros.

Le taux des pénalités de retard est égal à 12% par an.



Le Prestataire aura par ailleurs la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client, sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus au Prestataire.

5-5) Absence de subrogation

L'éligibilité du Contrat à une aide financière ou une subvention, quelles qu'elles soient, en provenance d'un organisme tiers, n'a aucun effet sur les modalités financières du Contrat, qui ne peut faire l'objet d'une quelconque subrogation partielle ou totale.

En conséquence, le Client reste seul débiteur des sommes dues au Prestataire au titre du Contrat.

5-6) Modalités de paiement

Le Client peut choisir entre les différents moyens de paiement suivants :

- Paiement en ligne par carte bancaire.
- Paiement hors ligne par virement.

Les paiements effectués par le Client ne sont considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par le Prestataire des sommes dues.

Le Prestataire n'est pas tenu de procéder à la livraison des Prestations commandées par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité.

6 - Coopération et communication entre les Parties

Chaque Partie s'engage à collaborer activement avec l'autre Partie afin d'assurer la bonne exécution du Contrat.

Le défaut de collaboration de l'une des Parties, entraînant l'arrêt de l'exécution du Contrat, ouvrira à l'autre Partie la faculté de mise en œuvre de la clause résolutoire aux torts de la Partie non-coopérante.

Les Parties conviennent d'entretenir et de favoriser, pendant toute la durée du Contrat, une communication optimale entre elles par tous moyens appropriés.

La nature du Contrat permet un échange à distance entre les Parties, notamment par l'intermédiaire du service Zoom. Le Prestataire met ainsi à disposition du Client le lien Zoom suivant :

<https://us02web.zoom.us/j/6730697658?pwd=NzY4YVU3bWVGUEZrWmZ6UzVBdUtvUT09.>





Pour des raisons de sécurité, il est rappelé que le partage de données instantané de ce service ne doit en aucun cas être utilisé pour partager des informations sensibles et confidentielles. Notamment, pour tout éventuel échange d'identifiants et de mots de passe, les Parties pourront avoir recours au service crypté <https://pwpush.com/>.

7 - Eléments relatif aux prestations d'accompagnement et de conseil

7-1 - Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir au Prestataire toute information utile et à faciliter par tous moyens à sa disposition la réalisation des Prestations.

7-2 - Obligations du Prestataire

S'agissant de conseil et d'accompagnement, le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

8 - Eléments relatif aux prestations de création ou de refonte de site Internet et de marketing digital

8-1 - Obligations du Client

Le Client s'engage à souscrire aux services décrits au Cahier des Spécifications Techniques et Fonctionnelles et qui sont indispensables à la construction du Site et à la réalisation des Prestations : contrat de réservation de nom de domaine, contrat d'hébergement, compte Google, etc...

A cet effet, le Client pourra donner mandat au Prestataire pour effectuer les souscriptions correspondantes, étant entendu que le Client reste seul titulaire des services correspondants, dont les coûts et abonnements sont à sa charge exclusive.

Le Client s'engage en outre à désigner le Prestataire comme mandataire technique pour la gestion de ses noms de domaines chez Gandi et pour la gestion de son hébergement chez SiteGround. Cette désignation doit demeurer active pendant toute la durée du Contrat et le Client s'interdit en conséquence de modifier les identifiants et mots de passe des différents services figurant au Cahier des Spécifications Techniques et Fonctionnelles, sans en avertir préalablement le Prestataire.



Dans l'hypothèse d'une modification par le Client de tout ou partie de ses mots de passe, le Client s'engage à utiliser des mots de passe forts, c'est-à-dire dont la force est supérieure à 130 au sens de l'ANSSI, afin de ne pas compromettre la sécurité du Site ou des services concernés (<https://www.ssi.gouv.fr/administration/precautions-elementaires/calculer-la-force-dun-mot-de-passe/>).

Le Client s'engage à fournir au Prestataire l'ensemble des contenus nécessaires à la réalisation du Site ou à l'exécution des éventuelles autres prestations prévues au Contrat (contenus nécessaires à la rédaction d'e-mailings ou de publications sur les réseaux sociaux par exemple) et/ou à valider et/ou compléter les contenus proposés par le Prestataire.

8-2 - Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à réaliser le Site conformément aux spécifications du Cahier des Spécifications Techniques et Fonctionnelles accepté par le Client et annexé au Contrat.

Les Prestations pour la réalisation du Site faisant appel à des outils, logiciels et composants fournis par des tiers, conformément au Cahier des Spécifications Techniques et Fonctionnelles, le Prestataire ne peut être soumis qu'à une obligation de moyens vis-à-vis des fonctionnalités correspondantes attendues de ces outils, logiciels et composants.

En revanche, le Prestataire est engagé par une obligation de résultat pour la mise en ligne du Site faisant l'objet du Contrat, en faisant ses meilleurs efforts pour respecter autant que possible les dispositions du Cahier des Spécifications Techniques et Fonctionnelles.

En cas de difficulté technique survenant en cours de développement, et rendant impossible la mise en œuvre d'une fonctionnalité ou d'un outil, prévus au Cahier des Spécifications Techniques et Fonctionnelles, le Prestataire pourra substituer une solution de remplacement à des conditions compatibles avec l'économie du Contrat.

Dans l'hypothèse où aucune solution de substitution à des conditions compatibles avec l'économie du Contrat ne serait possible, les Parties se concerteront pour décider, soit d'un aménagement du Cahier des Spécifications Techniques et Fonctionnelles, soit des conditions financières du Contrat.



Concernant le référencement naturel du Site, le Prestataire s'engage à respecter les bonnes pratiques en la matière dans le cadre de la construction du Site, mais ne peut être tenu par une obligation de résultat : en effet, ces bonnes pratiques sont par nature changeantes et ne sont pas communiquées officiellement par Google, notamment. De plus, la position d'un site en matière de référencement naturel dépend de multiples facteurs étrangers au Prestataire, comme le choix des mots-clés utiles effectué par le Client, ou le niveau de concurrence sur ces mots-clés, par exemple. Le Prestataire fera en revanche ses meilleurs efforts pour assister et conseiller le Client sur ses choix, de manière à chercher à optimiser le référencement naturel du Site.

8-3 - Responsabilités et garanties

Le Client est seul responsable des contenus, de toute nature, publiés sur le Site ou les autres supports de communication, pour lesquels il assume une responsabilité éditoriale.

Le Client déclare en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle sur tous les contenus fournis au Prestataire pour mise en ligne sur le Site et les autres supports (e-mailings, réseaux sociaux...), comme sur les marques et nom de domaine utilisés par le Site et les autres supports.

Le Client s'engage en conséquence à garantir le Prestataire contre tout recours émanant de tiers, pour quelque raison que ce soit, au titre des contenus publiés sur le Site et les autres supports.

De la même manière, le Prestataire déclare être titulaire de tous les droits et licences sur les outils, services et composants utiles et nécessaires à la construction du Site, et être autorisé à en transférer la propriété au Client dans le cadre du transfert de droits de propriété prévu à l'article 12 ci-dessous.

En cas de dysfonctionnement d'éléments fournis par des tiers (extensions, logiciels, services de paiement en ligne, etc...), le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour trouver des solutions avec les tiers concernés pour le compte du Client, soit pendant la période de construction du Site, soit au-delà de la livraison du Site, sous réserve de la signature par le Client d'un mandat de suivi et de maintenance du Site, tel que proposé par le Prestataire à l'issue de la mise en ligne du Site.

L'intervention d'un tiers dans le développement ou la maintenance du Site mettra par ailleurs fin à toute garantie du Prestataire au titre du Site, et notamment à tout mandat



de suivi et de maintenance.

8-4 - Sous-traitance et développements spécifiques

Le Prestataire pourra faire appel à la sous-traitance pour l'exécution de tout ou partie du Contrat, et notamment la construction de tout ou partie du Site. Dans ce cas, le

Prestataire restera le seul interlocuteur du Client et le seul responsable de la bonne exécution du Contrat.

Toutefois, en cas de besoin d'un développement spécifique, nécessaire pour obtenir des fonctionnalités dépassant les compétences techniques du Prestataire, le Prestataire fera appel à l'un de ses partenaires-développeurs, lequel contractera directement avec le Client.

Ce partenaire-développeur sera ainsi l'interlocuteur du Client pour tout ce qui concerne le développement spécifique, ainsi que sa maintenance et son évolution dans le temps.

8-5 - Mise en ligne du Site / Livraison des Prestations

Le Site est réputé livré à l'occasion de sa mise en ligne, c'est-à-dire au moment où le Site est diffusé sur son nom de domaine définitif et ouvert aux moteurs de recherche.

Pour les autres prestations de marketing digital, la livraison est réputée effective lors de la diffusion du message sur les réseaux sociaux, de l'article dans la page Actualités, ou encore de l'envoi de l'e-mailing à sa liste de diffusion.

Cette livraison interviendra après validation par le Client de la date correspondante proposée par le Prestataire. En cas de non validation de la date par le Client, celui-ci en fera connaître les raisons au Prestataire :

- En cas de cause imputable au Prestataire (corrections à apporter, etc...), celui-ci fera le nécessaire et proposera alors au Client une nouvelle date de livraison.
- En cas de cause non imputable au Prestataire (changement de stratégie du Client, etc...), la livraison sera réputée effective et rendra exigible la facturation prévue à la livraison du Site ou de la Prestation.



D'une manière plus générale, la non livraison du Site ou d'une Prestation en raison d'un manquement du Client, notamment à son obligation de coopération prévue à l'article 6 ci-dessus, rendra exigible la facturation prévue à la livraison du Site ou de la Prestation.

9 - Droits de propriété

Les Parties conviennent expressément que l'ensemble des éléments issus des Prestations sera la propriété exclusive, pleine et entière du Client, qui pourra en disposer discrétionnairement, pendant et au-delà de la durée du Contrat, sans limitation de durée (*).

Ceci implique le transfert au Client des droits d'auteur et d'exploitation sur la création du Site, ce transfert étant toutefois limité au seul usage du Client dans le cadre de ses propres activités ; toute revente à un tiers étant formellement interdite et susceptible de contrevenir aux droits d'auteur du Prestataire.

Ce transfert de propriété comprend également les droits d'utilisation des photos et films éventuellement réalisés par le Prestataire chez le Client, dont les droits d'exploitation sont acquis au Client.

(*) Le renouvellement d'éventuelles licences intermédiaires d'outils et de logiciels utiles à la réalisation du Site et compris dans le pack ProWeb, au-delà de la mise en ligne du Site, reste à la charge du Client, sauf souscription par le Client, dans les 30 jours suivant cette mise en ligne, au mandat de suivi et de maintenance du Site proposé par le Prestataire.

10 - Clause résolutoire

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une ou l'autre des Parties, notamment en cas de non réalisation des Prestations de la part du Prestataire ou en cas de défaut de paiement total ou partiel de la part du Client, le Contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'autre Partie.

La résiliation prendra effet 30 jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse.

En cas de défaut de paiement total ou partiel de la part du Client, le Prestataire conservera les acomptes éventuellement perçus, indépendamment de tous dommages-intérêts.

11 - Clause de réserve de propriété

Le Prestataire conserve la propriété des droits attachés aux Prestations jusqu'au paiement intégral de leur prix, en principal et en accessoires.

Le transfert des droits de propriété, prévu à l'article 12 ci-dessus, ne peut donc intervenir qu'après le paiement complet et effectif de toutes les sommes dues par le Client au Prestataire.

12 - Retracting

Dans l'hypothèse d'une souscription en ligne au Contrat, le Client disposera du délai légal de rétractation applicable selon son statut (personne physique, personne morale de moins de cinq salariés, etc...).

Cette rétractation devra être exercée à partir du formulaire prévu à cet effet au sein du site Internet par lequel le Client aura procédé à sa souscription en ligne.

13 - Litiges

Pour toute réclamation, le Client doit contacter et notifier le Prestataire par e-mail à l'adresse contact@pro-web.support ou via le formulaire de contact du site Pro Web Support : <https://pro-web.support/contact/>. Le Prestataire fait ses meilleurs efforts pour traiter la réclamation dans les délais les plus brefs.

En cas de différend entre les Parties dans l'exécution ou l'interprétation du Contrat, les Parties conviennent expressément de privilégier la recherche d'une solution amiable.

En cas de différend persistant, le Client particulier a la possibilité d'introduire une requête en résolution amiable auprès du service de Médiation de la Consommation :

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une



demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Prestataire.

Le Prestataire a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 50523/VM/2212, la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

• soit par écrit à :
Médiation Solution
222, chemin de la Bergerie
01800 Saint-Jean de Nioist
tel : +33 04 82 53 93 06

• soit par e-mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr

• soit par le formulaire de saisine en ligne :

<https://sasmediationsolution-conso.fr/processus-mediation/saisir-le-mediateur>.

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution du professionnel concerné,
- un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- copie de la réclamation préalable,
- tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc...).

14 - Force majeure

La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de leurs obligations découle d'un cas de force majeure.

À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.



15 - Confidentialité

Les Parties s'engagent à respecter pendant toute la durée du Contrat une totale confidentialité en ce qui concerne le contenu du Contrat, ainsi qu'à l'égard de tous les documents, informations et renseignements échangés entre elles à l'occasion de la Prestation.

Chaque Partie devra imposer le respect de cet engagement de confidentialité à tous ses collaborateurs, salariés ou non.

Dans l'hypothèse où l'une des Parties considérerait comme nécessaire, pour l'exécution de tout ou partie du Contrat, de communiquer à un tiers une information ou un document couvert par le présent engagement de confidentialité, elle devra obtenir l'accord préalable et express de l'autre Partie.

16 - Communication, données personnelles et références

Par dérogation à l'article 15 ci-dessus, le Client accepte d'être cité par le Prestataire comme référence en tant que client de ses prestations. A cet effet, le Client autorise le Prestataire à mentionner son nom et son logo, ainsi qu'à publier sur ses documents promotionnels (et notamment ses sites Internet), tout ou partie des appréciations délivrées par le Client.

Dans le cadre du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD), le Client autorise par ailleurs expressément le Prestataire à récolter, conserver et traiter ses données personnelles dans l'intérêt des Prestations et pour toute communication à caractère professionnel dans le cadre des activités du Prestataire (Pro Web, Gaïa Culinaires, Pro PME ou Pro Asso).

17 - Nature du Contrat

Les Parties conviennent et affirment que le Contrat ne saurait être interprété comme créant un quelconque lien de subordination entre elles ou entre l'une d'entre elles et l'un ou plusieurs des dirigeants ou collaborateurs de l'autre Partie.



18 - Droit applicable et attribution de juridiction

Le Contrat et ses annexes sont soumis au droit français.

Toute contestation qui n'aurait pas été réglée à l'amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux d'Annecy, auxquels le Client et le Prestataire font attribution de juridiction.

Pour acceptation expresse des CGV :

Signature du Client :