Conditions Générales de Vente - Prestations (v3.6)

En vigueur à partir du 1er juin 2026
Accompagnement & Stratégie SAS

1 - Préambule et définitions

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

Le « Client » : toute personne physique ou morale qui achète auprès du Prestataire une ou plusieurs prestations et services (ci-après la ou les « Prestation(s) »), qu'il s'agisse :

1. d'accompagnement en stratégie, management, organisation, finance, développement commercial, etc… ;
2. de création ou de refonte de sites Internet ou de boutiques en ligne, de prestations de communication et de marketing digital ou encore de suivi et de maintenance de site Internet.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les Prestations, sauf conditions particulières convenues par écrit entre les Parties.

Les prestations relevant de la formation professionnelle continue sont régies par des CGV distinctes.

2 - Objet

Les présentes CGV définissent les droits et obligations respectifs du Client et du Prestataire dans le cadre de la réalisation des Prestations.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve du Client et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document, sauf accord exprès et écrit entre les Parties.

3 - Contractualisation

Toute commande de Prestation doit faire l'objet d'un contrat écrit : convention, devis accepté, bon de commande, mandat de maintenance ou échange d'e-mails précisant la nature et le prix de la Prestation (ci-après le « Contrat »).

La signature (papier ou électronique) du Contrat vaut acceptation sans réserve des présentes CGV.

4 - Devis

Tout devis ou proposition commerciale émis par le Prestataire a une durée de validité de trois (3) mois à compter de sa date d'émission.

5 - Prix et modalités financières

5-1) Tarifs

Les tarifs incluent les remises éventuelles. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.
La validation d'une commande engage le Client à régler le prix convenu.

5-2) Prestations complémentaires

Toute prestation non prévue au Contrat fait l'objet d'une commande complémentaire.
En cas de facturation horaire, le tarif est fixé à 160 € HT / heure.

5-3) Maintenance hors mandat

La présente disposition ne s'applique qu'aux sites Internet réalisés par le Prestataire, pour lesquels un mandat de suivi et de maintenance a été proposé, mais n'a pas été régularisé par le Client.

Dans ce cas, toute intervention ponctuelle de maintenance ou de correction demandée par le Client sera facturée au temps passé, sur la base du tarif horaire du § 5-2, majoré de 50 %**,** avec un minimum de deux (2) heures de facturation.

Ces interventions s'effectuent hors du cadre du mandat-type de maintenance et ne comportent aucune obligation de surveillance, de mise à jour ou de sauvegarde continue du site.

5-4) Délais et retard de paiement

Les factures doivent être réglées dans un délai de 30 jours à compter de leur émission.
Tout retard entraîne, de plein droit :

- des pénalités de retard calculées selon le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage ;
- une indemnité forfaitaire de 50 € pour frais de recouvrement.

Le Prestataire peut suspendre l'exécution des Prestations, sans que cette suspension puisse être considérée comme une inexécution contractuelle, et recouvrer sa créance par voie contentieuse, aux frais du Client.

5-5) Absence de subrogation

L'éligibilité du Contrat à une aide financière ou subvention d'un organisme tiers n'a aucun effet sur les modalités financières convenues.

Le Client demeure seul débiteur des sommes dues.

5-6) Modalités de paiement

Le paiement s'effectue :

- par virement bancaire, ou
- par paiement en ligne (carte bancaire sécurisée), ou
- par prélèvement, lorsque le contrat correspondant vaut mandat de prélèvement.

Pour les mandats de suivi et de maintenance des sites Internet, dont le règlement est effectué par prélèvement automatique annuel, celui-ci intervient au mois de juin de chaque année, ou lors de la signature du mandat, si celle-ci intervient après le 30 juin.

Les paiements ne sont réputés définitifs qu'après leur encaissement effectif par le Prestataire.

Le Prestataire n'est pas tenu de livrer les Prestations tant que le prix n'a pas été intégralement réglé.

6 - Coopération et communication

Chaque Partie s'engage à coopérer activement afin d'assurer la bonne exécution du Contrat.
Le défaut de collaboration de l'une des Parties pourra entraîner la résiliation du Contrat à ses torts, après mise en demeure restée sans effet.

Validation des livrables : dans le cadre de la réalisation des Prestations, certains livrables peuvent nécessiter une validation du Client (architecture du site, pages, contenus, etc…). Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés pour formuler ses observations. À défaut de réponse dans ce délai, les livrables sont réputés validés de plein droit, permettant la poursuite normale de la Prestation.

La nature du Contrat permet un échange à distance entre les Parties, notamment par l'intermédiaire d'une plateforme professionnelle de visioconférence (Microsoft Teams ou équivalent).
Le partage de données sensibles doit s'effectuer de manière sécurisée (ex. : https://pwpush.com/).
La transmission de fichiers volumineux peut être effectuée via le service https://fromsmash.com/fr.

7 - Prestations d'accompagnement et de conseil

7-1) Obligations du Client

Le Client fournit toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Prestations.

7-2) Obligations du Prestataire

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens, sauf stipulation contraire expresse.

8 - Prestations de création de sites, marketing digital et maintenance

8-1) Obligations du Client

Le Client souscrit, ou mandate le Prestataire pour souscrire en son nom, aux services nécessaires à la réalisation du Site (nom de domaine, hébergement, comptes Google, etc...).

Il désigne le Prestataire comme mandataire technique pour la gestion de l'hébergement, notamment chez SiteGround.

Le Client s'engage à ne pas modifier les identifiants techniques sans en informer le Prestataire et à utiliser des mots de passe forts selon les recommandations de l'ANSSI.

Le Client s'interdit également de modifier les éléments constitutifs du pack ProWeb sans accord préalable exprès, comme notamment :
• l'hébergement chez SiteGround ;
• l'utilisation du framework Divi ;
• ou encore l'ajout d'extensions WordPress non prévues dans le package initial ou le retrait ou la désactivation d'extensions figurant dans ce package initial.

Compte-tenu des risques et conséquences liés à ce type d'opération, le Client s'interdit également de procéder lui-même à toute mise à jour des éléments du Pack Pro Web, qu'il s'agisse de WordPress, de Divi et de l'une ou l'autre des extensions constitutives du Pack.

Enfin, le Client fournit ou valide les contenus nécessaires à l'exécution des Prestations.

8-2) Obligations du Prestataire et mutualisation technique

Le Prestataire exécute les Prestations conformément au Cahier des Spécifications Techniques et Fonctionnelles (CSTF) et selon le principe de mutualisation technique du Pack ProWeb (hébergement SiteGround, framework Divi, extensions WordPress cohérentes, outils SendinBlue-Brevo, etc...).

Dans ce contexte de mutualisation, le Prestataire fait bénéficier le Client des évolutions et correctifs issus de l'expérience du Pack ProWeb.

En cas de difficulté technique empêchant une fonctionnalité prévue, le Prestataire proposera une solution de remplacement compatible avec l'économie du Contrat.

Concernant le référencement naturel, le Prestataire applique les bonnes pratiques SEO en vigueur à la date de livraison, sans obligation de résultat.

8-3) Responsabilités et garanties

Le Client est seul responsable du contenu publié et garantit le Prestataire contre tout recours de tiers.

Le Prestataire garantit détenir les droits nécessaires pour transférer la propriété des éléments livrés.

Les dysfonctionnements imputables à une mauvaise manipulation du Client peuvent donner lieu à facturation de remise en état par le Prestataire.

8-4) Sous-traitance et développements spécifiques

Le Prestataire peut recourir à la sous-traitance, restant seul responsable vis-à-vis du Client.

En cas de développement spécifique nécessitant une expertise externe, le partenaire-développeur proposé par le Prestataire contractera directement avec le Client.

8-5) Mise en ligne / Livraison

La mise en ligne du Site sur son nom de domaine définitif vaut livraison.

Pour les autres Prestations (campagnes digitales, e-mailings, publications), la livraison correspond à la diffusion publique du contenu.
Toute non-livraison imputable au Client (absence de validation, manque de coopération) rend exigible la facturation prévue à la livraison.

8-6) Sauvegardes et sécurité

Le Prestataire effectue des sauvegardes régulières du Site (SiteGround, Manage WP, sauvegardes manuelles).

En cas de perte accidentelle, il fera ses meilleurs efforts pour rétablir le Site à partir de la sauvegarde la plus récente.

Si la perte résulte d'un manquement du Client (non-renouvellement d'hébergement ou du nom de domaine, mauvaise manipulation, etc…), les frais de remise en ligne sont à sa charge.

8-7) Suivi et maintenance

Le Prestataire propose, pour les sites Internet qu'il a réalisés, un mandat de suivi et de maintenance spécifique régissant la surveillance, la mise à jour et la maintenance corrective et préventive du Site.

Ce mandat, optionnel mais fortement recommandé, précise les obligations respectives du Client et du Prestataire ainsi que les modalités techniques, financières et de résiliation applicables.

Lorsque le Client n'a pas régularisé ledit mandat, toute intervention ponctuelle de maintenance ou de correction sera considérée comme une maintenance hors mandat, facturée selon les conditions du § 5-3 des présentes CGV.

Le mandat de suivi et de maintenance s'applique exclusivement aux sites Internet réalisés par le Prestataire. La gestion de la messagerie du Client n'entre pas dans le champ du mandat de maintenance.

9 - Droits de propriété

Tous les éléments livrés deviennent la propriété exclusive du Client après paiement intégral.

Le transfert des droits d'auteur et d'exploitation est limité à l'usage propre du Client ; toute revente ou cession est interdite sans accord du Prestataire.

Les licences ou abonnements tiers restent à la charge du Client, à l'exception de ceux pris en charge dans le cadre d'un mandat de suivi et de maintenance en vigueur.

10 - Clause résolutoire et durée des mandats

En cas d'inexécution par l'une des Parties, le Contrat peut être résilié de plein droit 30 jours après mise en demeure restée infructueuse. La résiliation interviendra sans préjudice des dommages et intérêts éventuellement dus.

En cas de défaut de paiement, les acomptes versés restent acquis au Prestataire.

Pour les contrats de maintenance, la résiliation peut intervenir à tout moment moyennant un préavis de trois (3) mois, la cessation prenant effet à la fin de l'année civile en cours. En cas de mauvaise manipulation répétée de la part du Client entrainant une intervention répétée du Prestataire, ou encore en cas d'intervention non concertée d'un tiers mandaté par le Client sur les éléments du Pack Pro Web, le Prestataire a la faculté de résilier le contrat de maintenance avec effet immédiat.

11 - Clause de réserve de propriété

Le Prestataire conserve la propriété des droits attachés aux Prestations jusqu'au paiement intégral du prix.

12 - Droit de rétractation

En cas de souscription en ligne, le Client bénéficie du délai légal de rétractation applicable à son statut, selon qu'il est un professionnel ou un particulier.

Pour un particulier, le délai légal de rétractation est de quatorze (14) jours.

Pour un professionnel, le droit de rétractation ne peut s'appliquer que si les trois conditions suivantes sont réunies :
• un contrat conclu en dehors de l'établissement du client ;
• un contrat dont l'objet n'entre pas dans le champ de l'activité principale du client ;
• une entreprise de moins de 5 salariés.

Il est rappelé à ce propos que la réalisation d'un site Internet pour vendre les produits d'une entreprise entre bien dans son champ principal d'activité.

La rétractation s'exerce via le formulaire prévu sur le site du Prestataire.

13 - Litiges et médiation

Réclamations : support@pro-web.academy
En cas de litige non résolu, le Client consommateur peut saisir la SAS Médiation Solution :
📍 222 chemin de la Bergerie - 01800 Saint-Jean-de-Niost
✉️ contact@sasmediationsolution-conso.fr
🌐 sasmediationsolution-conso.fr/processus-mediation/saisir-le-mediateur

14 - Force majeure

Aucune des Parties ne sera tenue responsable en cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

15 - Confidentialité

Les Parties s'engagent à respecter la confidentialité de toutes les informations échangées.
Toute communication à un tiers nécessite l'accord écrit préalable de l'autre Partie.

16 - Communication, données personnelles et références

Par dérogation à la confidentialité, le Client autorise le Prestataire à le citer comme référence (nom, logo, témoignage…) dans ses supports de communication (sites web, brochures, etc.).
Le Prestataire est autorisé à faire figurer sa signature commerciale (« Pro Web », « Pro PME », « Pro Asso ») en pied de page du Site, avec un lien pointant vers https://pro-web.academy ou tout autre site institutionnel du Prestataire.
Dans le cadre du RGPD, le Client autorise la collecte et le traitement de ses données personnelles pour

les besoins du Contrat et des communications professionnelles liées aux activités du Prestataire.
Le Prestataire traite les données personnelles du Client conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Pour acceptation exprès des présentes Conditions Générales de Vente :

Signature du Client :

Cachet du Client :