

Conditions Générales de Vente – Agence web Le Chat Pistache

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les droits et obligations de Le Chat Pistache - Agence web (ci-après « l'Agence ») et du client (ci-après « le Client ») dans le cadre de la création, la mise à disposition et la gestion technique de sites internet en formule de location.

En validant le devis, en versant le premier règlement ou en signant électroniquement le contrat, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepte sans réserve.

Article 2 – Description des prestations

Les prestations proposées par l'Agence sont strictement limitées à la création de sites vitrines et de sites e-commerce standards, reposant sur des fonctionnalités natives et courantes des solutions utilisées, comprenant :

- la conception graphique et technique du site,
- le développement et la mise en ligne du site,
- l'hébergement du site internet et du nom de domaine si nécessaire,
- l'intégration des bonnes pratiques de référencement naturel lors de la conception du site,
- la maintenance technique, incluant les mises à jour de sécurité et correctifs nécessaires au bon fonctionnement du site,
- les modifications de contenu fournies par le Client, dans la limite du périmètre, du volume et des modalités définies dans l'offre commerciale, le devis ou la commande signée par le Client.

Les modifications de contenu incluses dans l'abonnement portent exclusivement sur des éléments existants du site.

Elles n'incluent pas la création de nouveaux contenus, pages ou rubriques, même lorsque les textes, images ou éléments sont fournis par le Client. Le référencement naturel optimisé inclus dans la prestation correspond exclusivement à la mise en œuvre de techniques de base de référencement **au niveau de la structure et de la conception du site**, notamment :

- une hiérarchie cohérente des titres,
- une structure technique compatible avec les exigences des moteurs de recherche,
- l'optimisation minimale des balises essentielles,
- ainsi qu'un premier niveau d'optimisation locale, pouvant inclure des ajustements mineurs des textes fournis par le Client.

Ce référencement naturel optimisé constitue une obligation de moyens et ne saurait en aucun cas garantir un positionnement, un volume de trafic ou des résultats commerciaux spécifiques.

Les modifications de contenu incluses dans l'abonnement s'entendent comme des ajustements mineurs sur des éléments existants du site et ne comprennent pas :

- **les prestations de référencement avancé (SEO)**, incluant sans que cette liste soit exhaustive la création de landing pages, la rédaction d'articles de blog, la stratégie de contenu, le netlinking ou toute action SEO récurrente
- la création de nouvelles pages ou rubriques,
- la modification de la structure du site,
- la refonte graphique,
- l'ajout ou la modification de fonctionnalités,
- ni toute demande nécessitant une intervention technique spécifique.

Toute prestation non expressément incluse dans l'abonnement, et notamment :

- la création de nouvelles pages, rubriques ou fonctionnalités,
- les prestations de référencement avancé (SEO),
- les campagnes publicitaires,
- la création et la rédaction de contenus,
- les refontes graphiques,
- l'intégration de bases de données,
- les développements spécifiques,
- ou la récupération ou migration de données ou de sites externes,

fera l'objet d'un devis complémentaire préalable.

Pour les sites e-commerce, la prestation inclut uniquement les fonctionnalités de base nécessaires à la vente en ligne, telles que notamment :

- la présentation des produits,
- un panier d'achat,
- un processus de commande standard,
- des moyens de paiement et de livraison standards.
- un compte client retraçant son historique d'achat et ses informations personnelles

Sont expressément exclus de la prestation, sauf accord écrit spécifique et devis complémentaire, tous développements ou fonctionnalités avancées, incluant notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- programmes de fidélité,
- systèmes de précommande,
- abonnements, ventes récurrentes ou paiements fractionnés spécifiques,
- configurateurs de produits,
- automatisations marketing,
- interconnexions avec des logiciels tiers (ERP, CRM, outils métiers),
- toute logique métier spécifique ou développement sur mesure.

L'Agence n'a pas vocation à concevoir, développer ou maintenir des fonctionnalités personnalisées ou des systèmes e-commerce avancés.

Le Client reconnaît expressément que l'Agence demeure **seule propriétaire du site internet, de sa structure, de son code source et de son environnement technique** pendant toute la durée du contrat de location ou de gestion.

Toute intervention technique réalisée par le Client ou par un tiers **sans l'accord écrit préalable de l'Agence** dégage cette dernière de toute responsabilité en cas de dysfonctionnement ou de perte de données.

Article 3 – Nom de domaine et hébergement

Le nom de domaine et l'hébergement du site internet sont, sauf mention contraire dans le devis ou la commande, réservés et gérés par l'Agence pour le compte du Client pendant toute la durée du contrat. En cas de résiliation du contrat, le **transfert du nom de domaine** pourra être effectué au profit du Client **uniquement sur demande écrite de sa part et sous réserve du règlement intégral de l'ensemble des sommes dues** au titre du contrat. À défaut de demande de transfert formulée par le Client dans un délai de trente (30) jours suivant la fin du contrat, le nom de domaine pourra être libéré par l'Agence, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée en cas de perte, de non-renouvellement ou de réattribution à un tiers. L'Agence ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à la migration du site ou du nom de domaine vers un autre prestataire, notamment en cas d'interruption de service, de perte de données ou d'incompatibilités techniques.

Article 3.bis – Prestations d’audit de sites internet existants

L’Agence propose, en complément de ses prestations de création et de gestion de sites web, des prestations d’audit de sites internet existants, qu’ils aient été conçus par l’Agence ou par un tiers.

L’audit consiste en une **analyse ponctuelle** du site à la date de sa réalisation, fondée sur des éléments accessibles publiquement et/ou sur les accès fournis volontairement par le Client (CMS, hébergement, outils d’analyse, comptes tiers), et ne constitue ni un suivi, ni un accompagnement récurrent.

L’audit peut porter, selon le devis ou la commande, sur tout ou partie des éléments suivants : structure technique du site, performances, référencement naturel (SEO), ergonomie, expérience utilisateur (UX), contenus, conformité générale et bonnes pratiques du web. Le format et le niveau de détail du rapport d’audit sont définis par le devis ou la commande et ne peuvent donner lieu à contestation subjective.

Les audits portant sur la conformité réglementaire (notamment RGPD, accessibilité ou obligations légales) sont réalisés à titre informatif et ne constituent en aucun cas un avis juridique. L’Agence ne se substitue pas à un professionnel du droit ou à un organisme de certification.

La prestation d’audit donne lieu à la remise d’un **rappor**t d’analyse et de recommandations. Elle n’inclut aucune modification, correction, intervention technique ou mise en œuvre des recommandations, sauf accord écrit spécifique et devis complémentaire.

Les prestations d’audit constituent une **obligation de moyens**.

L’Agence ne garantit aucun résultat en termes de positionnement dans les moteurs de recherche, de trafic, de visibilité, de conversions ou de performance commerciale.

Le Client reconnaît que les conclusions et recommandations issues de l’audit sont valables **uniquement à la date de réalisation de celui-ci**.

L’évolution des technologies, des algorithmes des moteurs de recherche, des navigateurs, des normes ou du site lui-même peut rendre tout ou partie de l’audit obsolète sans que la responsabilité de l’Agence ne puisse être engagée.

La réalisation d’un audit n’emporte aucune exclusivité au profit du Client. L’Agence se réserve le droit de réaliser des prestations similaires pour tout autre client, y compris dans un secteur d’activité comparable.

Article 4 – Conditions financières

4.1 – Frais de création

Un acompte initial peut être facturé au Client lors de la signature du contrat, conformément au devis ou à la commande. Ce montant peut varier selon le nombre de pages et la complexité du site. Cet acompte couvre les frais de conception et correspond à des heures de travail effectives ; il n’est en aucun cas remboursable, y compris en cas de rétractation.

4.2 – Abonnement mensuel

Le Client s’engage pour une durée initiale incompressible, telle qu’indiquée dans le devis ou la commande. L’abonnement comprend les prestations mentionnées à l’Article 2. Le tarif applicable est celui figurant dans la commande signée par le Client. Le tarif convenu à la signature du contrat est garanti fixe pendant toute la durée de la période d’engagement mentionnée dans le devis ou la commande. Toute évolution tarifaire ultérieure ne pourra s’appliquer qu’à compter du renouvellement du contrat et fera l’objet d’une notification préalable au client. Les prestations d’audit constituent des prestations indépendantes de l’abonnement de location ou de gestion du site, sauf mention contraire expresse dans le devis ou la commande.

4.3 – Facturation et paiement

Les mensualités sont prélevées ou facturées d’avance, à date fixe convenue entre les parties.

Tout retard de paiement entraîne automatiquement, sans mise en demeure préalable, l’application d’intérêts de retard au taux légal majoré de 10 points, ainsi qu’une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € (article L441-10 du Code de commerce).

En cas de défaut de paiement, l’Agence se réserve le droit de suspendre immédiatement l’accès au site et, après une mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours, de supprimer définitivement le site. La suspension ou la suppression du site n’emporte pas suspension des obligations de paiement du Client.

4.4 – Résiliation et résiliation anticipée

En cas de résiliation anticipée par le Client avant la fin de la période initiale d’engagement, l’intégralité des mensualités restant dues devient immédiatement exigible, conformément au devis ou à la commande. Toute demande de résiliation doit être formulée par courrier électronique adressé à : lechatpistache.agence@gmail.com.

4.5 – Reconduction tacite

Le contrat est conclu pour une durée initiale ferme et incompressible de vingt-quatre (24) mois. À l’issue de cette période initiale, il est reconduit tacitement par périodes successives d’un (1) an. Le contrat ne peut être résilié par le Client qu’à l’échéance de chaque période annuelle de reconduction, sous réserve du respect d’un préavis d’un (1) mois. La demande de résiliation doit être notifiée par courrier électronique à l’adresse lechatpistache.agence@gmail.com ou par courrier recommandé avec accusé de réception, et être reçue au plus tard un (1) mois avant la date d’échéance annuelle. Toute notification reçue hors délai entraînera automatiquement la reconduction du contrat pour une nouvelle période annuelle.

Article 5 – Droit de rétractation

Les présentes Conditions Générales de Vente s’appliquent exclusivement à des clients professionnels agissant dans le cadre de leur activité. Conformément à la législation en vigueur, aucun droit de rétractation ne s’applique aux contrats conclus entre professionnels.

Article 6 – Propriété intellectuelle

L’Agence reste propriétaire exclusif de la structure technique, du code source, du design, des templates, ainsi que de l’hébergement du site pendant toute la durée d’engagement minimale.

Le Client conserve la pleine propriété des éléments qu’il fournit (textes, images, vidéos, logos), sous réserve d’en détenir les droits. Toute reproduction, modification ou utilisation du site en dehors de la durée du contrat ou sans accord écrit de l’Agence est strictement interdite.

Les rapports d’audit, analyses, documents et recommandations remis au Client demeurent la propriété intellectuelle exclusive de l’Agence. Le Client bénéficie d’un droit d’utilisation interne, non exclusif et non transférable. Toute diffusion, reproduction, cession ou exploitation auprès de tiers sans accord écrit préalable de l’Agence est interdite.

Article 6.1 – Option d’acquisition du site

À l’issue d’une période d’utilisation continue de 24 mois, le Client a la possibilité d’acquérir la propriété complète du site internet (hors hébergement) sous réserve du règlement de l’ensemble des sommes dues au titre du contrat. À compter du transfert effectif, le Client devient pleinement propriétaire du site, de son code source et de sa structure. L’Agence remettra alors au Client les fichiers nécessaires à son exploitation et cessera toute prestation de maintenance.

Article 7 – Obligations et responsabilités du Client

Le Client s’engage à :

Fournir des contenus légaux et libres de droits (textes, images, vidéos, logos) et garantir qu’ils ne portent pas atteinte aux droits de tiers.
Ne pas utiliser le site à des fins illicites, contraires à l’ordre public,

diffamatoires ou en violation de la législation applicable.
Communiquer à l'Agence toutes les informations nécessaires à la bonne exécution du contrat.

Le Client reconnaît que :

L'Agence ne pourra être tenue responsable des contenus fournis par le Client ou publiés sur le site.

Toute violation de ces obligations pourra entraîner la suspension immédiate ou la suppression du site, sans préjudice des sommes dues.

Dans le cadre des prestations d'audit, le Client garantit disposer des droits nécessaires pour fournir à l'Agence l'accès aux outils, plateformes, comptes ou interfaces concernés.

L'Agence ne saurait être tenue responsable d'analyses incomplètes ou erronées résultant d'un accès partiel, limité, obsolète ou incorrect.

Article 8 – Maintenance, disponibilité et force majeure

8.1 – Maintenance et disponibilité

L'Agence assure la maintenance technique et la disponibilité du site dans des conditions normales de fonctionnement.

L'Agence ne garantit pas une disponibilité absolue du site 24h/24 et 7j/7. Des interruptions temporaires peuvent survenir pour mise à jour, maintenance ou incidents techniques.

8.2 – Force majeure

L'Agence ne pourra être tenue responsable en cas de force majeure, y compris mais non limité à :

Incidents techniques externes (pannes d'hébergement, attaques informatiques, coupures d'électricité ou réseau).

Catastrophes naturelles, incendies, inondations ou toute situation échappant au contrôle raisonnable de l'Agence.

8.3 – Limitation de responsabilité

La responsabilité financière de l'Agence, toutes causes confondues, est strictement limitée au montant total des sommes versées par le Client au titre des douze (12) derniers mois précédent le fait générateur du litige.

Les analyses réalisées dans le cadre des audits reposent notamment sur des outils, logiciels, données et plateformes tiers. L'Agence ne saurait être tenue responsable des limites, imprécisions ou évolutions de ces outils. L'Agence ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes résultant de la mise en œuvre ou de la non-mise en œuvre, par le Client ou par un tiers, des recommandations issues d'une prestation d'audit.

Article 9 – Données personnelles (RGPD)

L'Agence est amenée à collecter et traiter certaines données personnelles du Client dans le cadre de l'exécution du contrat.

Ces données sont nécessaires pour :

La création et la gestion du site.

L'émission de factures et le suivi administratif.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur ses données, qu'il peut exercer à l'adresse lechatpistache.agence@gmail.com

Article 10 – Résiliation

La résiliation du contrat par le Client intervient exclusivement dans les conditions prévues à l'article 4.5 des présentes CGV. La résiliation anticipée avant la fin de l'engagement minimal de vingt-quatre (24) mois ne libère pas le Client de son obligation de paiement des mensualités restantes. L'Agence se réserve le droit de résilier immédiatement le contrat et de supprimer le site en cas de :

Défaut de paiement persistant.

Utilisation illicite ou non conforme du site.

Violation grave des CGV par le Client.

Comportement abusif, excessif ou contraire à une relation commerciale loyale, incluant notamment, sans que cette liste soit exhaustive: propos injurieux, diffamatoires, menaçants ou dénigrants, ton agressif, pressions excessives ou répétées, harcèlement,

sollicitations abusives, pressions ou tentatives d'intimidation, remise en cause abusive de la bonne foi ou du professionnalisme de l'Agence.

Article 11 – Loi applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du contrat sera soumis au tribunal compétent du siège social de l'Agence, sauf disposition légale impérative contraire.

Les parties pourront également recourir à la médiation conventionnelle avant toute action judiciaire.

Article 12 – Cessation d'activité de l'Agence

En cas de cessation d'activité de l'Agence, les clients seront informés au moins six mois avant la date prévue de fermeture, par courrier électronique envoyé à l'adresse fournie dans le contrat. L'Agence se réserve le droit de mettre fin à tous les abonnements à la date de cessation d'activité. Dans ce cas, et sous réserve que le Client soit à jour de l'ensemble de ses paiements, le site internet lui sera restitué selon les modalités suivantes : transmission d'une copie complète des fichiers constitutifs du site (code source, base de données, médias), cession exclusive du design et de la structure du site, lui permettant d'assurer la continuité de son activité, sans frais supplémentaires.

Cette restitution est automatique pour les clients ayant atteint au moins 24 mois d'ancienneté ou ayant exercé l'option d'acquisition prévue à l'Article 6.1. L'Agence ne saurait être tenue responsable d'éventuelles incompatibilités techniques liées à la migration du site vers un autre prestataire.