

ARTICLE 1 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET OPPOSABILITÉ

1.1. Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services (les « CGV ») régissent exclusivement les relations contractuelles entre la société DESIGN-ME (le « Prestataire »), spécialisée dans la conception, la création, le développement et la refonte de sites internet (vitrine et e-commerce), l'optimisation du référencement naturel, l'hébergement, la maintenance informatique et la gestion de noms de domaine, et ses clients professionnels (le « Client ») agissant dans le cadre de leur activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

1.2. Elles constituent le socle unique de la négociation commerciale au sens de l'article L.441-1 du Code de commerce. Le fait de passer commande ou de signer un devis ou contrat de service emporte adhésion entière, préalable et sans réserve du Client aux présentes, à l'exclusion de tout autre document (brochure, catalogue, prospectus), qui n'a qu'une valeur indicative.

1.3. Sauf accord exprès, préalable et écrit du Prestataire, aucune condition particulière ni conditions générales d'achat du Client ne peut prévaloir sur les présentes, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

1.4. En cas de contradiction entre le contrat de service signé et les présentes CGV, le contrat de service prévaut.

1.5. Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une clause des présentes ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 2 — COMMANDE, CAHIER DES CHARGES ET EXÉCUTION

2.1. **Formation du contrat.** Le contrat est formé dès réception par le Prestataire du devis ou contrat de service signé par le représentant légal du Client ou toute personne dûment mandatée, au format manuscrit ou par signature électronique.

2.2. **Périmètre.** Le périmètre des prestations, les fonctionnalités du site, les choix technologiques et le périmètre de la mission SEO sont détaillés au devis ou contrat de service.

2.3. **Cahier des charges.** Si la nature du projet l'exige, un cahier des charges est rédigé par le Prestataire en collaboration avec le Client. Sa rédaction n'est pas une condition de validité du contrat, notamment pour les prestations de référencement, d'audit ou de conseil.

2.4. **Modifications.** Toute modification de périmètre ou ajout de fonctionnalités sollicité en cours de projet fait l'objet d'un avenant écrit et d'une facturation complémentaire au forfait ou au tarif horaire en vigueur.

2.5. **Collaboration.** Le Client s'engage à collaborer de bonne foi : interlocuteur unique désigné, fourniture des accès, informations et contenus, réponse aux sollicitations dans un délai raisonnable. Les délais d'exécution sont prorogés de plein droit de la durée des retards imputables au Client.

2.6. **Garantie sur les contenus fournis.** Le Client garantit détenir tous les droits de propriété intellectuelle, droits à l'image et autorisations sur les textes, logos, photographies, vidéos, marques et bases de données qu'il transmet. Il garantit le Prestataire contre toute réclamation ou condamnation d'un tiers fondée sur ces éléments et en supporte les frais de défense.

ARTICLE 3 — LIVRAISON, MISE À DISPOSITION ET VALIDATION

3.1. Le Prestataire soumet les maquettes graphiques et structurales au Client par tout moyen écrit (courriel, plateforme collaborative).

3.2. Le Client dispose de dix (10) jours ouvrés à compter de l'envoi pour formuler par écrit, de manière détaillée, ses observations, demandes de corrections ou réserves.

3.3. **Validation tacite.** À l'expiration de ce délai, et après une relance écrite demeurée sans réponse pendant cinq (5) jours ouvrés supplémentaires, la maquette et l'arborescence sont réputées validées sans réserve. Cette validation autorise le Prestataire à facturer les frais de création initiaux et à engager la phase de développement.

3.4. **Fourniture des contenus.** Le Client est seul responsable de la fourniture des contenus textuels, graphiques, logos, images et accès nécessaires. En cas de carence, le Prestataire lui adresse une relance écrite. À défaut de fourniture dans les trente (30) jours suivant cette relance, le Prestataire est autorisé à achever le développement et à mettre le site en ligne dans son état technique et fonctionnel, le cas échéant avec des contenus provisoires clairement identifiés comme tels. La carence du Client ne peut bloquer, suspendre ni différer l'exigibilité des factures, le déclenchement de l'abandon ou la réception. Le Client peut transmettre ses contenus définitifs à tout moment, leur intégration étant assurée au titre de la maintenance incluse dans l'abonnement.

3.5. **Réception.** Dès la mise en ligne ou la présentation finale conforme, le Client dispose de dix (10) jours ouvrés pour signer le procès-verbal de réception ou formuler par écrit des réserves précises et motivées. À défaut de signature comme de réserves dans ce délai, la réception est réputée acquiesce sans réserve. Les réserves ne portent que sur les non-conformités au périmètre contractuel, à l'exclusion des demandes d'évolution relevant de l'article 2.4.

ARTICLE 4 — DROIT DE RÉTRACTATION

4.1. **Champ légal.** Conformément à l'article L.221-3 du Code de la consommation, les dispositions relatives au droit de rétractation applicables aux consommateurs bénéficient de plein droit au Client professionnel lorsque sont cumulativement réunies les trois conditions suivantes : (i) le contrat est conclu hors établissement au sens de l'article L.221-1 ; (ii) l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du Client ; (iii) le Client emploie cinq (5) salariés ou moins.

4.2. **Extension contractuelle.** Au-delà de ces hypothèses, le Prestataire accorde contractuellement le bénéfice du droit de rétractation à tout Client professionnel, selon les mêmes délai et modalités, quel que soit le lieu ou le mode de conclusion du contrat.

4.3. **Délai.** Le Client dispose de **quatorze (14) jours calendaires** à compter de la signature du contrat de service pour exercer ce droit, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de pénalité.

4.4. **Modalités d'exercice.** Le Client notifie sa décision au moyen du formulaire type figurant au recto du contrat, ou par toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté adressée à DESIGN-ME, 14 Rue Léo Lagrange, 35131 Chartres-de-Bretagne, ou à contact@agence-designme.com. L'envoi de la notification avant l'expiration du délai suffit à préserver le

droit du Client. Le Prestataire en accuse réception sans délai sur support durable.

4.5. **Effets.** La rétractation met fin au contrat sans indemnité. Sous réserve de l'article 4.6, le Prestataire rembourse l'intégralité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la notification et révoque le mandat de prélèvement SEPA.

4.6. **Exécution anticipée et fin du droit.** Conformément aux articles L.221-25 et L.221-28 1^{er} du Code de la consommation, lorsque le Client a expressément demandé, en cochant la case prévue au recto, le commencement de l'exécution avant l'expiration du délai de rétractation : (i) Il reste redevable, en cas de rétractation, d'un montant proportionné aux prestations effectivement fournies jusqu'à la communication de sa décision, calculé au prorata du prix total convenu ; (ii) son droit de rétractation ne peut plus être exercé une fois la prestation pleinement exécutée, soit à compter de la mise en ligne effective du site, si celle-ci intervient avant le terme du délai de quatorze jours.

4.7. **Interdiction de paiement anticipé.** Conformément à l'article L.221-10 du Code de la consommation, lorsque le contrat est conclu hors établissement et relève du champ de l'article 4.1, aucun paiement ni aucune contrepartie ne peut être exigé ou obtenu du Client avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du contrat. Le premier prélèvement n'est présenté qu'à l'issue de ce délai.

ARTICLE 5 — CONDITIONS FINANCIÈRES, PAIEMENT ET ABONNEMENT

5.1. **Tarifs.** Les prix figurent au devis ou contrat de service, en euros et hors taxes, la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation s'y ajoutant. Ils comprennent des frais de création ou de refonte initiaux et un abonnement mensuel récurrent.

5.2. **Contenu de l'abonnement.** L'abonnement comprend de manière indissociable et forfaitaire : l'hébergement du site, la maintenance technique corrective et préventive, le suivi du référencement naturel, l'assistance, ainsi que la gestion et le renouvellement du nom de domaine, dont le Client est titulaire légal.

5.3. **Règlement.** Les frais de création sont payables à réception de facture par virement ou prélèvement. Les mensualités sont payables exclusivement par prélèvement SEPA, à terme à échoir, en vertu d'un mandat signé par le Client. Celui-ci s'engage à maintenir ce mandat valide et son compte approvisionné pendant toute la durée du contrat, et à signaler tout changement de coordonnées bancaires au moins quinze (15) jours avant l'échéance suivante.

5.4. **Révision.** Les tarifs sont fermes pendant la période d'engagement initiale. En cas de reconduction, ils peuvent être révisés annuellement, le Prestataire en informant le Client par écrit au moins trois (3) mois avant la prise d'effet.

5.5. **Financement par un tiers.** Si les prestations sont financées par un organisme tiers (location financière, cession de créance), le Client demeure tenu de ses obligations envers cet organisme selon les termes du contrat de financement signé. Conformément à la jurisprudence applicable, les parties reconnaissent que le contrat de prestation et le contrat de financement forment une opération économique interdépendante, l'anéantissement de l'un entraînant la caducité de l'autre. Les réclamations relatives à l'exécution des prestations s'exercent auprès du Prestataire, seul responsable de celles-ci.

ARTICLE 6 — DURÉE, RECONDUCTION ET DÉNONCIATION

6.1. **Engagement ferme.** Les contrats d'abonnement et de services à exécution successive sont conclus pour une période d'engagement **ferme et irrévocable** de vingt-quatre (24), trente-six (36) ou quarante-huit (48) mois, selon l'option cochée au contrat de service.

6.2. **Point de départ.** Cette période court à compter de la mise en ligne effective du site, qui constitue également le point de départ du premier prélèvement. Pour les prestations sans création de site, elle court à compter de la signature.

6.3. **Tacite reconduction.** À l'échéance de la période initiale, le contrat se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes de douze (12) mois, aux tarifs révisés selon l'article 5.4, sauf dénonciation notifiée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant le terme de la période en cours.

6.4. **Rappel d'échéance.** Le Prestataire informe le Client par écrit de la date limite de dénonciation au plus tard quatre (4) mois avant le terme de la période en cours.

6.5. **Résiliation pour manquement.** Chaque partie peut résilier de plein droit en cas de manquement grave de l'autre à ses obligations essentielles, non réparé dans les trente (30) jours suivant réception d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception énonçant précisément le manquement reproché. La résiliation prononcée aux torts exclusifs du Prestataire n'ouvre droit à aucune somme au titre de l'article 7.

ARTICLE 7 — ARRÊT ANTICIPÉ ET EXIGIBILITÉ DES MENSUALITÉS RESTANTES

7.1. **Nature de la créance.** Les parties conviennent expressément que le prix de l'abonnement constitue une **créance de prix afférente à la durée ferme souscrite**, librement négociée en contrepartie du niveau tarifaire consenti, et non une clause pénale. Le Client reconnaît que le tarif mensuel appliqué résulte directement de la durée d'engagement choisie et de l'étalement des frais de création sur cette durée.

7.2. **Exigibilité en cas d'arrêt anticipé.** Sauf application de l'article 6.5 aux torts du Prestataire, toute rupture, résiliation, arrêt, abandon ou révocation du mandat SEPA du fait du Client avant le terme de la période d'engagement entraîne l'exigibilité immédiate et en une seule fois de l'intégralité des mensualités restant à couvrir depuis la date de rupture effective jusqu'au terme de la période souscrite, outre les sommes déjà échues et impayées.

7.3. **Contrepartie maintenue.** En considération de cette exigibilité, le Prestataire demeure tenu de maintenir l'intégralité des prestations souscrites (hébergement, maintenance, référencement, assistance, nom de domaine) jusqu'au terme initial de la période d'engagement, sauf demande écrite contraire du Client, lequel conserve la faculté de reprendre l'usage du service à tout moment jusqu'à ce terme.

7.4. **Sortie négociée.** Le Client peut solliciter par écrit une résiliation amiable anticipée. Le Prestataire demeure libre d'y consentir, le cas échéant moyennant une indemnité

transactionnelle négociée, formalisée par un protocole signé des deux parties.

7.5. **Résiliation aux torts du Client.** Le Prestataire peut résilier aux torts du Client en cas de manquement grave de ce dernier, notamment défaut de paiement persistant, publication de contenus illicites ou atteinte à son image. Cette résiliation produit les effets prévus à l'article 7.2.

7.6. **Condition du transfert.** Le paiement intégral des sommes dues au titre du présent article est une condition préalable à tout transfert de propriété intellectuelle, transfert du nom de domaine ou réversibilité des données prévus à l'article 9.

ARTICLE 8 — RETARDS DE PAIEMENT, RECOURS ET SUSPENSION

8.1. **Pénalités.** En cas de défaut de paiement total ou partiel d'une facture ou mensualité à échéance, y compris rejet de prélèvement SEPA, s'appliquent de plein droit et sans mise en demeure préalable : des pénalités de retard au taux de refinancement semestriel de la Banque Centrale Européenne majoré de dix (10) points ; l'indemnité forfaitaire légale de quarante (40) euros par facture impayée, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs si les frais réellement exposés (huissier, avocat, société de recouvrement) sont supérieurs ; ainsi que les frais bancaires de rejet effectivement supportés.

8.2. **Déchéance du terme.** Le non-paiement d'une seule mensualité ou facture, non régularisé dans les quinze (15) jours suivant une mise en demeure demeurée infructueuse, entraîne l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au titre de la période d'engagement en cours, y compris non échues, dans les conditions de l'article 7.2.

8.3. **Suspension.** En cas de non-règlement, le Prestataire adresse une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou courriel avec accusé de réception. À défaut de régularisation dans les quinze (15) jours, il est en droit de suspendre l'accès au site et les services associés (adresses e-mail, hébergement, mises à jour, campagnes de référencement), après en avoir informé le Client par écrit au moins cinq (5) jours à l'avance.

8.4. **Effets de la suspension.** Elle s'exécute aux frais et risques exclusifs du Client, notamment quant à ses conséquences commerciales (perte de trafic, désindexation). Elle n'emporte pas résiliation et n'exonère pas le Client du paiement des sommes dues jusqu'au terme de la période d'engagement. Les services sont rétablis dans les cinq (5) jours ouvrés suivant l'encaissement effectif de l'intégralité des sommes dues. Le nom de domaine, dont le Client est titulaire, n'est pas affecté.

ARTICLE 9 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET RÉVERSIBILITÉ

9.1. **Réserve de propriété.** Les éléments de design graphique, chartes visuelles, structures de bases de données, architectures et codes développés spécifiquement pour le Client demeurent la propriété exclusive du Prestataire pendant toute la durée du contrat, le Client bénéficiant d'un droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible.

9.2. **Transfert des droits.** Le transfert définitif des droits d'exploitation et de propriété intellectuelle sur les créations sur-mesure est subordonné au paiement intégral, effectif et définitif de la totalité du prix convenu, en ce compris les frais de création et l'intégralité des mensualités de la période d'engagement, ou des sommes dues au titre de l'article 7.

9.3. **Outils tiers.** Le Client n'acquiert aucun droit exclusif sur les infrastructures logicielles standards, frameworks, bibliothèques open source, extensions ou thèmes tiers intégrés à la solution, dont l'utilisation demeure régie par les licences de leurs éditeurs.

9.4. **Nom de domaine.** Il est enregistré au nom du Client, titulaire légal dès l'origine, le Prestataire en assurant la gestion administrative et le renouvellement pendant la durée du contrat.

9.5. **Réversibilité.** À l'expiration normale de la période d'engagement, ou après paiement intégral constaté des sommes dues au titre de l'article 7, le Prestataire s'engage à restituer ou transférer au Client, ou à tout tiers désigné par lui, dans un délai de trente (30) jours : le code source spécifique, les bases de données exploitables, les éléments graphiques originaux, les codes de transfert d'hébergement et le code d'autorisation du nom de domaine, permettant la continuité complète d'exploitation.

9.6. **Référence commerciale.** Sauf opposition écrite du Client, le Prestataire peut citer son nom et son logo et présenter des visuels du site réalisé à titre de référence.

ARTICLE 10 — RÉFÉRENCIEMENT NATUREL

10.1. Les prestations de référencement relèvent d'une obligation de moyens. Le positionnement dans les moteurs de recherche dépend d'algorithmes détenus par des tiers, modifiés unilatéralement et sans préavis, de la concurrence du secteur et des contenus publiés par le Client.

10.2. Le Prestataire ne garantit aucun résultat chiffré en termes de position, de trafic, de contacts ou de chiffre d'affaires, aucune indication commerciale préalable ne pouvant être interprétée comme une garantie de résultat.

10.3. Le Client s'interdit toute intervention technique sur le site, directement ou par un tiers, susceptible d'affecter son référencement sans accord écrit préalable. Toute dégradation en résultant ne saurait engager la responsabilité du Prestataire.

ARTICLE 11 — DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (RGPD)

11.1. **Rôles.** Le Client est responsable de traitement pour les données collectées via le site (formulaire, e-commerce, listes de diffusion). Le Prestataire est sous-traitant, sur instructions documentées du Client, pour les seuls besoins de l'hébergement et de la maintenance, pour la durée du contrat.

11.2. **Obligations du Prestataire.** Il s'engage à ne traiter les données que sur instruction du Client, à garantir la confidentialité par les personnes autorisées, à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées au sens de l'article 32 du RGPD, à assister le Client dans la réponse aux demandes d'exercice de droits et dans ses obligations de sécurité, à tenir un registre des traitements effectués pour son compte, et à lui notifier toute violation de données dans les quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance.

11.3. **Sous-traitants ultérieurs.** Le Client autorise le recours aux hébergeurs OVH et o2switch, dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne. Tout changement envisagé est notifié au Client, qui dispose de trente (30) jours pour s'y opposer par écrit.

11.4. **Sort des données.** Au terme du contrat, le Prestataire restitue au Client l'intégralité des données dans un format exploitable puis les supprime de ses systèmes dans les quatre-vingt-dix (90) jours, sauf obligation légale de conservation.

11.5. **Obligations du Client.** Il garantit remplir ses obligations propres (information des personnes, politique de confidentialité conforme, recueil du consentement aux cookies, tenue de son registre). Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de non-conformité imputable aux contenus ou pratiques du Client.

ARTICLE 12 — RESPONSABILITÉ

12.1. Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens dans l'exécution de ses obligations.

12.2. **Hébergement.** L'hébergement et le stockage sont matériellement sous-traités auprès d'opérateurs professionnels reconnus (OVH, o2switch). Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des pannes de réseau, coupures d'électricité, incendies, cyberattaques, pertes ou altérations de données ou interruptions de serveurs imputables à ces tiers et échappant à son contrôle. Il s'engage en contrepartie à relayer sans délai auprès de l'hébergeur toute réclamation du Client et à mettre en œuvre les procédures de restauration des sauvegardes dont il dispose.

12.3. **Sauvegardes.** Le Prestataire réalise des sauvegardes régulières du site et des bases de données. Il appartient au Client de conserver de son côté une copie des contenus et données qu'il juge critiques.

12.4. **Préjudices indirects.** Le Prestataire ne peut être tenu de réparer les dommages indirects tels que pertes de chiffre d'affaires, pertes d'exploitation, manques à gagner, atteintes à l'image ou désindexation résultant de l'indisponibilité du site.

12.5. **Plafond.** Si la responsabilité du Prestataire venait à être retenue, le montant total des indemnités, toutes causes confondues, est plafonné au montant hors taxes effectivement payé par le Client au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur. Conformément à la loi, cette limitation ne s'applique ni en cas de faute lourde ou dolosive, ni en cas de dommage corporel.

12.6. **Assurance.** Le Prestataire déclare être titulaire d'une police de responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité, dont il justifie sur simple demande.

ARTICLE 13 — FORCE MAJEURE

13.1. La responsabilité des parties ne peut être recherchée si l'exécution est empêchée par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, y compris grèves externes, blocages des réseaux de télécommunication, attaques par rançongiciel ou par déni de service de grande ampleur et défaillances énergétiques systémiques.

13.2. La partie empêchée en informe l'autre sans délai ; les obligations sont suspendues pour la durée de l'empêchement. Au-delà de trois (3) mois, chaque partie peut résilier par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité de part ni d'autre, les prestations déjà exécutées restant dues.

ARTICLE 14 — DISPOSITIONS DIVERSES

14.1. **Confidentialité.** Chaque partie s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre, pendant la durée du contrat et deux (2) ans après son terme.

14.2. **Cession.** Le Client ne peut céder le contrat sans accord écrit préalable du Prestataire. Le Prestataire peut le céder à toute société de son groupe ou dans le cadre d'une cession de fonds de commerce, sous réserve d'en informer le Client.

14.3. **Notifications.** Toute notification est valablement faite à l'adresse postale ou électronique figurant au contrat de service, chaque partie devant signaler tout changement dans les quinze (15) jours.

14.4. **Divisibilité.** Si une stipulation était déclarée nulle, non écrite ou inapplicable, les autres conserveraient leur pleine force, les parties négociant de bonne foi une stipulation de substitution d'effet économique équivalent.

14.5. **Intégralité.** Les présentes CGV et le contrat de service expriment l'intégralité de l'accord des parties et annulent tout engagement antérieur portant sur le même objet.

14.6. **Modification.** Les CGV applicables sont celles acceptées lors de la signature du contrat de service. Toute modification est notifiée au Client au moins deux (2) mois avant sa prise d'effet et ne s'applique qu'aux périodes de reconduction.

14.7. **Langue.** Le contrat est rédigé en français, seule version faisant foi.

ARTICLE 15 — LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

15.1. Les présentes et les contrats associés sont soumis exclusivement au droit français.

15.2. Préalablement à toute action contentieuse, les parties s'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable, par échange écrit, dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du litige.

15.3. **À défaut d'accord amiable, et dans la mesure où le Client a la qualité de commerçant au sens de l'article 48 du Code de procédure civile, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Rennes (35), nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.** Dans les autres cas, la compétence est déterminée par les règles de droit commun.

Le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté sans réserve l'intégralité des présentes conditions générales.

Paraphe du Client : _____ Date : _____