

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Prestations de communication, création de site internet et accompagnement Cap Nemo

Agence Nemo

Version de travail - à compléter avec les informations juridiques de l'entreprise et à faire valider par un professionnel du droit avant utilisation.

Prestataire	Agence Nemo
Nom commercial	Cap Nemo
Adresse du siège	24 rue de l'église
SIRET	44961934500043
TVA intracommunautaire	FR06449619345
Adresse e-mail	info@agencenemo.com
Téléphone	02 51 47 26 53

Important : ces CGV sont rédigées pour une relation principalement BtoB. Elles doivent être adaptées si les prestations sont proposées à des consommateurs ou non-professionnels.

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après les « CGV », ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Agence Nemo, ci-après le « Prestataire », propose à ses clients professionnels, ci-après le « Client », des prestations de communication, de création ou refonte de site internet, d'hébergement, de maintenance, d'administration, de conseil, de rédaction de contenus, de publication sur les réseaux sociaux et d'accompagnement mensuel dans le cadre de l'offre Cap Nemo.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, sauf conditions particulières expressément acceptées par écrit par le Prestataire. Les présentes CGV prévalent sur tout autre document émanant du Client, notamment ses conditions générales d'achat, sauf acceptation expresse et écrite du Prestataire.

Les CGV sont complétées par le devis, le contrat, le mandat de prélèvement, les éventuelles conditions particulières Cap Nemo et tout document signé entre les parties. En cas de contradiction entre les documents, les conditions particulières et le devis signé prévalent sur les présentes CGV.

Article 1 - Définitions

Client : désigne toute personne morale ou physique professionnelle commandant une prestation auprès du Prestataire.

Prestataire : désigne l'Agence Nemo, exploitant l'offre Cap Nemo.

Cap Nemo : désigne l'offre d'accompagnement mensuel en communication proposée par l'Agence Nemo.

Site : désigne le site internet créé, refondu, repris, hébergé, administré ou maintenu par le Prestataire.

Prestation : désigne l'ensemble des services prévus au devis ou au contrat : conseil, création, refonte, maintenance, hébergement, rédaction, publications, administration, accompagnement, suivi, actions marketing ou toute autre mission convenue.

Livrable : désigne tout élément remis ou mis à disposition du Client : site internet, textes, visuels, publications, documents, fichiers, exports, accès ou supports de communication.

Année 1 : désigne les 12 premiers mois d'engagement des offres Embarquement ou Croisière, correspondant à la phase de création, structuration, lancement et accompagnement.

Année 2 et suivantes : désigne les périodes annuelles renouvelées après la première année, correspondant à la phase de suivi, administration, maintenance, animation et accompagnement.

Article 2 - Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations réalisées par le Prestataire, notamment : création ou refonte de site internet, rédaction de contenus optimisés SEO, hébergement, maintenance technique, administration de site, conseil en communication, réseaux sociaux, actualités de site, accompagnement mensuel, campagne de communication, Google Ads, supports print ou toute mission complémentaire acceptée par devis.

Les offres Cap Nemo sont destinées prioritairement à une clientèle professionnelle : entreprises, artisans, commerçants, associations, collectivités, professions indépendantes ou toute structure agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

Toute prestation non expressément mentionnée comme incluse dans le devis, le contrat ou les présentes CGV est réputée exclue et peut faire l'objet d'un devis complémentaire.

Article 3 - Devis, commande et formation du contrat

Toute demande du Client fait l'objet d'un échange préalable permettant de définir le besoin, le périmètre d'intervention, les livrables attendus, les délais et les modalités financières.

La commande est réputée ferme à la signature du devis, du contrat ou de tout document équivalent, accompagnée, le cas échéant, du règlement de la première mensualité ou de toute somme prévue à la signature.

La signature peut être manuscrite ou électronique. L'accord donné par e-mail, le paiement d'une première somme, la validation écrite d'un devis ou le démarrage effectif de la prestation valent acceptation des CGV et engagement contractuel.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute commande contraire à ses valeurs, à la loi, à ses contraintes techniques, à ses disponibilités, ou ne permettant pas une exécution conforme et sérieuse de la prestation.

Article 4 - Offres Cap Nemo

Les offres Cap Nemo sont détaillées dans le devis ou le contrat signé. A titre de base, les offres Embarquement et Croisière comprennent les éléments suivants, sauf adaptation prévue au devis.

Élément	Embarquement Année 1	Embarquement Année 2+	Croisière Année 1	Croisière Année 2+
Tarif mensuel indicatif	390 € HT	290 € HT	590 € HT	350 € HT
Engagement	12 mois	12 mois reconductibles	12 mois	12 mois reconductibles
Site internet	Création ou refonte	Site déjà créé	Création ou refonte	Site déjà créé
Nombre de pages	Jusqu'à 10 pages	-	Jusqu'à 20 pages	-
Rédaction SEO	Incluse	Ajustements inclus	Incluse	Ajustements inclus
Hébergement	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Maintenance technique	Incluse	Incluse	Incluse	Incluse
Actualités site	2 / mois	2 / mois	4 / mois	4 / mois
Publications réseaux sociaux	2 / mois	2 / mois	4 / mois	4 / mois
Réseaux sociaux	2 réseaux minimum	2 réseaux minimum	3 à 4 réseaux	3 à 4 réseaux
Temps mensuel inclus	Jusqu'à 3 h	Jusqu'à 3 h	Jusqu'à 5 h	Jusqu'à 5 h
Corrections site	2 séries	Selon temps mensuel	3 séries	Selon temps mensuel
Corrections posts	Jusqu'à satisfaction	Jusqu'à satisfaction	Jusqu'à satisfaction	Jusqu'à satisfaction
Hors forfait	Sur devis	Sur devis	Sur devis	Sur devis
Propriété du site	Acquise après 12 mois payés	Client propriétaire	Acquise après 12 mois payés	Client propriétaire

Les prestations incluses s'entendent dans la limite du périmètre validé, du temps mensuel inclus et des contenus prévus. Les volumes non utilisés ne sont pas automatiquement reportables d'un mois à l'autre, sauf accord écrit du Prestataire.

L'offre Pilotage est proposée, à ce stade, sur une durée de 6 mois. Son contenu, son tarif, ses modalités de facturation et son périmètre sont définis au cas par cas dans le devis ou le contrat correspondant.

Article 5 - Cas du client disposant déjà d'un site internet

Lorsque le Client dispose déjà d'un site internet et souhaite le conserver, le Prestataire peut proposer une formule d'accompagnement sans création de site, au tarif applicable à partir de la deuxième année des offres Embarquement ou Croisière.

Cette possibilité est soumise à un audit technique préalable du site existant. Le Prestataire vérifie notamment la technologie utilisée, l'état de maintenance, la sécurité, l'accès à l'hébergement, le nom de domaine, les extensions, la compatibilité avec une administration suivie et les conditions de reprise.

Si le site existant n'est pas techniquement maintenable, sécurisé, compatible avec l'accompagnement proposé ou si les accès nécessaires ne peuvent être transmis, le Prestataire peut refuser la reprise ou proposer une refonte du site dans le cadre d'une offre adaptée.

Dans ce cas, la première mensualité est due à la signature. Les mensualités suivantes débutent à la mise en place effective de l'accompagnement, matérialisée par la reprise de l'hébergement, le démarrage de la maintenance, la diffusion du premier contenu ou toute première action réalisée par le Prestataire.

Article 6 - Durée, engagement et reconduction

Les offres Embarquement et Croisière sont conclues pour une durée initiale ferme de 12 mois. Cette durée permet d'amortir la phase de création, de structuration et de lancement réalisée lors de la première année.

A l'issue de la période initiale de 12 mois, et sauf dénonciation dans les conditions prévues ci-après, le contrat est reconduit tacitement par périodes successives de 12 mois, au tarif applicable à l'année 2 et aux années suivantes.

La dénonciation du contrat doit être notifiée par écrit au moins deux mois avant la date anniversaire du contrat. A défaut, le contrat est reconduit pour une nouvelle période de 12 mois.

L'offre Pilotage est, sauf mention contraire au devis, conclue pour une durée initiale de 6 mois. Ses modalités de renouvellement ou de poursuite sont définies au devis ou par accord écrit entre les parties.

La date anniversaire du contrat correspond, selon le cas, à la date de mise en ligne du site, à la date de démarrage effectif des prestations récurrentes ou à toute autre date expressément indiquée dans le devis ou le contrat. L'engagement contractuel est néanmoins acquis dès la signature.

Article 7 - Prix

Les prix applicables sont ceux figurant dans le devis ou le contrat signé. Les tarifs sont exprimés hors taxes, sauf mention contraire. La TVA applicable est celle en vigueur au jour de la facturation.

Les offres Embarquement et Croisière prévoient un tarif supérieur la première année, correspondant à la création ou refonte du site, à la structuration des contenus et au lancement de la communication. Les années suivantes bénéficient d'un tarif réduit car le site est déjà créé et la prestation se concentre sur le suivi, la maintenance, l'administration, les contenus, les réseaux sociaux et le conseil.

Les tarifs actuellement prévus, sauf devis spécifique, sont les suivants : Embarquement année 1 : 390 € HT / mois ; Embarquement année 2 et suivantes : 290 € HT / mois ; Croisière année 1 : 590 € HT / mois ; Croisière année 2 et suivantes : 350 € HT / mois. Ces tarifs sont susceptibles d'être modifiés pour les nouveaux contrats. Le tarif applicable au Client est celui mentionné au devis signé.

Les prestations hors forfait, demandes supplémentaires, fonctionnalités non prévues, pages additionnelles, créations graphiques spécifiques, campagnes publicitaires, achats médias, licences, photos, vidéos, impressions, frais techniques ou services tiers font l'objet d'un devis complémentaire ou d'une facturation distincte.

Article 8 - Modalités de paiement et prélèvement

Le paiement des offres Cap Nemo s'effectue prioritairement par prélèvement automatique mensuel, sur la base d'un mandat SEPA signé par le Client. Le Prestataire peut accepter tout autre mode de règlement à sa discrétion.

Pour les offres Embarquement et Croisière avec création ou refonte de site, une première mensualité est due à la signature du contrat. Elle formalise l'engagement du Client, réserve le créneau de production et permet le lancement du projet.

Les 11 mensualités suivantes sont prélevées à compter de la mise en ligne du site ou, au plus tard, deux mois après la signature si le retard de mise en ligne est lié à l'absence de transmission d'éléments, d'accès, de contenus, de photos ou de validation par le Client.

Pour les clients disposant déjà d'un site internet, une première mensualité est due à la signature. Les mensualités suivantes débutent à la mise en place effective de l'accompagnement, matérialisée par la reprise

de l'hébergement, le démarrage de la maintenance, la diffusion du premier contenu ou toute première action réalisée par le Prestataire.

Pour l'offre Pilotage, sauf mention contraire au devis, la première facture est émise à l'issue du premier mois d'accompagnement. Si le contrat est signé en fin de mois, la facture peut être émise à réception ou selon les conditions prévues au devis.

Aucune compensation, retenue ou suspension de paiement ne peut être effectuée par le Client sans accord écrit préalable du Prestataire.

Article 9 - Retard ou défaut de paiement

Tout retard de paiement entraîne l'exigibilité, sans rappel préalable, de pénalités de retard calculées conformément aux dispositions légales applicables aux relations entre professionnels, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

En cas de retard de paiement, le Prestataire peut suspendre tout ou partie des prestations en cours, y compris la production de contenus, la maintenance non critique, la diffusion de publications ou les actions d'accompagnement, après information du Client.

La suspension des prestations ne met pas fin au contrat et ne libère pas le Client de son obligation de paiement des sommes dues. Les frais bancaires, frais de rejet de prélèvement, frais de recouvrement ou frais de procédure peuvent être refacturés au Client.

En cas de non-paiement persistant, le Prestataire peut prononcer la résiliation du contrat aux torts du Client, sans préjudice du recouvrement des sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement.

Article 10 - Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation des prestations prévues au devis ou au contrat, conformément aux règles de l'art de son activité.

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultat. Il ne peut garantir un niveau précis de trafic, de chiffre d'affaires, de positionnement SEO, d'engagement sur les réseaux sociaux, de conversion commerciale ou de retour sur investissement.

Le Prestataire s'engage à informer le Client des éléments nécessaires à la bonne exécution de la mission et à l'alerter, dans la mesure du possible, en cas de difficulté technique, de retard, d'incohérence ou de blocage identifié.

Le Prestataire peut organiser son travail librement et utiliser les outils, méthodes, logiciels, assistants, modèles, prestataires ou solutions techniques qu'il juge adaptés, sous réserve du respect des obligations contractuelles et de confidentialité.

Article 11 - Obligations du Client

Le Client s'engage à collaborer activement avec le Prestataire, à transmettre les informations nécessaires à la réalisation des prestations, à fournir des contenus exacts, licites et exploitables, et à répondre aux demandes de validation dans des délais raisonnables.

Le Client garantit disposer des droits nécessaires sur tous les éléments transmis : textes, images, logos, marques, photos, vidéos, documents, accès, identifiants, bases de données, fichiers ou tout autre contenu.

Le Client demeure seul responsable de l'exactitude, de la légalité et de la conformité des informations relatives à son activité, ses produits, ses services, ses tarifs, ses obligations réglementaires, ses mentions légales, ses conditions commerciales et ses données personnelles.

Le Client s'engage à fournir les accès nécessaires : hébergement, nom de domaine, CMS, réseaux sociaux, Google Business Profile, outils statistiques, comptes publicitaires ou tout compte utile à la mission. Le

Prestataire ne peut être tenu responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution en cas d'accès incomplets, erronés ou tardifs.

Tout retard du Client dans la transmission des éléments, les retours ou les validations peut entraîner un décalage du planning sans que la responsabilité du Prestataire ne puisse être engagée.

Article 12 - Délais de création et mise en ligne du site

Pour les offres Embarquement et Croisière incluant la création ou la refonte d'un site internet, le Prestataire prévoit un délai indicatif de mise en ligne de deux mois maximum à compter de la signature du contrat.

Ce délai est conditionné à la transmission par le Client de l'ensemble des informations, contenus, photos, logos, accès, validations et documents nécessaires. Le Prestataire assurant la rédaction des textes optimisés SEO, le Client doit néanmoins fournir les informations de fond permettant de présenter son activité, ses prestations, ses produits, ses engagements et ses spécificités.

Si le retard de mise en ligne est lié à l'absence de réponse, de validation, d'accès ou de transmission d'éléments par le Client, les mensualités prévues au contrat peuvent démarrer au plus tard deux mois après la signature.

La mise en ligne du site vaut réception des prestations de création ou refonte, sous réserve des corrections mineures prévues au contrat.

Article 13 - Contenu des sites internet

Dans les offres Embarquement et Croisière, la création ou refonte du site internet comprend la conception, la structuration, la rédaction optimisée SEO, l'intégration et la mise en ligne du site dans les limites prévues au devis.

L'offre Embarquement comprend jusqu'à 10 pages maximum. L'offre Croisière comprend jusqu'à 20 pages maximum. Toute page supplémentaire, fonctionnalité spécifique ou développement particulier peut faire l'objet d'un devis complémentaire.

Sauf mention contraire, les sites sont réalisés sur la base d'un CMS, d'un thème, d'extensions et de solutions techniques choisis par le Prestataire. Le choix technique vise à assurer un équilibre entre qualité, maintenabilité, sécurité, évolutivité et coût maîtrisé.

Les fonctionnalités non prévues au devis, notamment espace membre, réservation complexe, paiement en ligne, e-commerce, configurateur, extranet, multilingue avancé, passerelle API, développement spécifique ou automatisation complexe, sont exclues des offres de base.

Le Client reconnaît que la création d'un site implique des validations progressives. Toute modification majeure demandée après validation d'une étape peut entraîner un délai supplémentaire et une facturation complémentaire.

Article 14 - Rédaction SEO et contenus

La rédaction des textes optimisés SEO prévue dans les offres Embarquement et Croisière est assurée par le Prestataire à partir des informations transmises par le Client, des échanges réalisés et de l'analyse de l'activité concernée.

L'optimisation SEO porte notamment sur la structuration des contenus, les titres, les textes, les formulations, la cohérence éditoriale, les mots-clés principaux et la lisibilité générale du site. Elle ne constitue pas une garantie de positionnement dans les moteurs de recherche.

Le Client doit relire et valider les textes avant publication. En l'absence de retour dans un délai raisonnable, et après relance, les contenus peuvent être considérés comme validés pour permettre l'avancement du projet.

Toute rédaction très spécialisée nécessitant une expertise réglementaire, juridique, médicale, financière, technique complexe ou sectorielle non accessible au Prestataire peut nécessiter une validation renforcée par le Client ou un intervenant qualifié.

Article 15 - Réseaux sociaux et actualités du site

Les offres Cap Nemo incluent la préparation, l'adaptation et la diffusion de publications sur les réseaux sociaux et d'actualités sur le site selon le volume prévu au contrat.

Pour l'offre Embarquement, il est prévu au minimum 2 publications par mois sur au moins 2 réseaux sociaux, ainsi que 2 actualités par mois sur le site.

Pour l'offre Croisière, il est prévu au minimum 4 publications par mois sur 3 à 4 réseaux sociaux, ainsi que 4 actualités par mois sur le site.

Les actualités publiées sur le site peuvent être reprises, adaptées ou déclinées sur les réseaux sociaux afin d'assurer une cohérence éditoriale et d'optimiser le temps de production.

Le volume de publications est apprécié mensuellement. Une publication non diffusée en raison d'un retard de validation du Client, d'un manque d'information, d'un problème d'accès ou d'un événement externe indépendant du Prestataire ne peut donner lieu à remboursement automatique.

Sauf mention contraire, les campagnes sponsorisées, budgets publicitaires, boosts de publications, achats médias et paramétrages publicitaires avancés ne sont pas inclus dans les forfaits et font l'objet d'un devis ou d'un accord complémentaire.

Article 16 - Temps mensuel d'accompagnement

Les offres incluent un temps mensuel d'accompagnement, de suivi et de production sécable dans le mois.

L'offre Embarquement inclut jusqu'à 3 heures mensuelles d'accompagnement, de suivi et de production. L'offre Croisière inclut jusqu'à 5 heures mensuelles d'accompagnement, de suivi et de production.

Ce temps peut inclure, selon les besoins du mois : échanges, conseil, ajustements, préparation de contenus, suivi du site, petites mises à jour, coordination, veille légère, publication, planification, administration, analyse simple ou accompagnement stratégique.

Le temps non utilisé sur un mois n'est pas automatiquement reportable sur les mois suivants, sauf accord écrit du Prestataire. Toute demande dépassant le temps mensuel inclus peut être reportée, arbitrée, décomptée d'un autre mois par accord écrit ou faire l'objet d'un devis complémentaire.

Article 17 - Corrections, validations et modifications

Pour la création ou refonte du site, l'offre Embarquement inclut deux séries de corrections globales avant mise en ligne. L'offre Croisière inclut trois séries de corrections globales avant mise en ligne.

Les corrections globales portent sur les ajustements de textes, images, contenus, hiérarchie d'information ou mise en page dans le périmètre initial validé. Elles ne couvrent pas les changements d'orientation, modifications structurelles importantes, ajouts de pages, nouvelles fonctionnalités ou demandes hors périmètre.

Après mise en ligne, les corrections mineures sont incluses pendant 15 jours pour l'offre Embarquement et pendant 30 jours pour l'offre Croisière. Passé ce délai, les ajustements sont intégrés au temps mensuel d'accompagnement ou font l'objet d'un devis complémentaire.

Pour les publications réseaux sociaux et actualités, un aller-retour de correction est inclus par contenu avant diffusion. Les demandes supplémentaires peuvent être intégrées dans le temps mensuel disponible ou facturées hors forfait.

Toute validation écrite, validation par e-mail, absence de retour après relance ou diffusion acceptée vaut accord du Client sur le contenu concerné.

Article 18 - Hébergement, maintenance et administration

Lorsque l'hébergement est inclus, le Prestataire assure l'hébergement du site selon la solution technique qu'il juge adaptée. Le Client bénéficie d'un hébergement mutualisé ou dédié selon les conditions prévues au devis, sans propriété directe de l'infrastructure technique.

La maintenance technique inclut les mises à jour courantes du CMS, du thème et des extensions, la surveillance générale du bon fonctionnement, les sauvegardes selon la politique technique du Prestataire et les corrections nécessaires au maintien courant du site.

La maintenance ne couvre pas les refontes, nouvelles fonctionnalités, développements spécifiques, corrections liées à des interventions externes, piratage causé par un accès compromis, extensions abandonnées, services tiers défaillants ou modifications réalisées sans accord du Prestataire.

Le Prestataire peut suspendre ou refuser l'installation d'une extension, d'un code, d'un script, d'un outil ou d'une fonctionnalité susceptible d'altérer la sécurité, les performances, la conformité ou la maintenabilité du site.

Les licences payantes, thèmes premium, plugins additionnels, services externes, API, banques d'images, outils d'e-mailing, solutions de paiement, modules spécifiques ou extensions payantes restent à la charge du Client lorsqu'ils ne sont pas expressément inclus dans le devis.

Article 19 - Propriété du site et restitution

A l'issue des 12 premiers mois d'engagement des offres Embarquement ou Croisière, et sous réserve du paiement complet des sommes dues, le site internet réalisé dans le cadre de l'offre devient la propriété du Client.

En cas d'arrêt du contrat après la période d'engagement initiale, le Prestataire remet au Client les éléments nécessaires à la restitution du site : fichiers du site, base de données et accès nécessaires au nom de domaine lorsque ceux-ci sont administrés par le Prestataire.

Le Client est libre de faire réinstaller le site chez l'hébergeur de son choix, par ses propres moyens ou avec le prestataire de son choix. La migration, la réinstallation, la configuration, l'adaptation technique et la remise en ligne chez un autre hébergeur restent à la charge du Client et sous sa responsabilité.

Le Prestataire s'engage à ne pas couper le site dès l'annonce de récupération par le Client. Un délai maximal de deux mois est accordé afin de permettre au Client d'organiser le transfert de son site.

Aucun frais de transfert n'est facturé par le Prestataire pour la remise des fichiers, de la base et des accès disponibles. Les prestations d'assistance à la migration, de réinstallation, de correction post-migration ou d'accompagnement technique chez un nouvel hébergeur peuvent faire l'objet d'un devis si le Client les demande.

Les licences payantes, thèmes, extensions, services tiers et plugins additionnels nécessaires au bon fonctionnement du site restent à la charge du Client après la fin du contrat. Le Prestataire ne garantit pas la continuité des licences ou services souscrits en son nom une fois le contrat terminé.

Article 20 - Propriété intellectuelle des créations et contenus

Sous réserve du paiement complet des sommes dues, les livrables spécifiquement créés pour le Client lui sont cédés pour les besoins de son activité, dans les limites prévues au devis et aux présentes CGV.

Le Prestataire conserve la propriété de ses méthodes, savoir-faire, modèles, gabarits, bibliothèques, outils, codes génériques, processus, structures, éléments préexistants, maquettes types, prompts, scripts, ressources internes et tout élément non spécifiquement créé pour le Client.

Les éléments tiers intégrés au projet, tels que polices, thèmes, extensions, images, icônes, vidéos, musiques, banques de contenus, plugins ou services externes, demeurent soumis à leurs propres licences. Le Client s'engage à respecter ces licences.

Le Client autorise le Prestataire à mentionner son nom, son logo, le site réalisé ou les supports créés à titre de référence commerciale, sauf refus écrit préalable du Client.

Article 21 - Nom de domaine, comptes et accès

Le nom de domaine appartient au Client lorsqu'il est enregistré à son nom ou transféré à son nom. Lorsque le Prestataire gère techniquement le nom de domaine, il agit comme intermédiaire administratif ou technique.

Le Client doit fournir ou valider les informations nécessaires à l'enregistrement, au transfert ou à la gestion du nom de domaine. Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'une perte de nom de domaine liée à une absence de paiement, un retard de validation, une information erronée ou une décision d'un bureau d'enregistrement.

Les comptes réseaux sociaux, Google Business Profile, outils statistiques, comptes publicitaires ou comptes externes restent la propriété du Client lorsqu'ils sont créés ou gérés pour son activité. Le Client doit fournir les accès nécessaires et maintenir la sécurité de ses identifiants.

A la fin du contrat, le Prestataire remet ou restitue les accès disponibles et raisonnablement nécessaires, sous réserve du paiement complet des sommes dues et des règles de sécurité applicables.

Article 22 - Services tiers et plateformes

Certaines prestations reposent sur des services tiers : hébergeurs, CMS, extensions, réseaux sociaux, Google, Meta, LinkedIn, outils d'e-mailing, outils statistiques, banques d'images, solutions de paiement ou autres plateformes.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des interruptions, modifications, restrictions, suspensions, changements d'algorithme, refus de publication, blocages de compte, pertes de données ou dysfonctionnements imputables à ces services tiers.

Le Client reconnaît que les résultats liés au référencement naturel, aux réseaux sociaux, aux campagnes publicitaires ou à la visibilité en ligne dépendent de nombreux facteurs extérieurs au Prestataire.

Article 23 - Google Ads et campagnes publicitaires

Les campagnes Google Ads ou autres campagnes publicitaires ne sont pas incluses dans les offres Cap Nemo, sauf mention expresse au devis.

Lorsqu'une campagne est confiée au Prestataire, le budget publicitaire reste à la charge du Client et s'ajoute aux honoraires de paramétrage, gestion ou suivi. Le Prestataire ne garantit aucun volume précis de contacts, ventes, clics, conversions ou chiffre d'affaires.

Le Client est responsable de la conformité de ses offres, promesses, prix, réglementations sectorielles, pages de destination et mentions obligatoires. Le Prestataire peut refuser ou suspendre toute campagne qui présenterait un risque juridique, éthique ou technique.

Article 24 - Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations non publiques communiquées dans le cadre de la relation contractuelle : données commerciales, informations stratégiques, accès, documents internes, contenus en préparation, données financières ou toute information identifiée comme confidentielle.

Cette obligation ne s'applique pas aux informations déjà publiques, obtenues légalement par ailleurs, exigées par une autorité compétente ou nécessaires à l'exécution de la prestation par des partenaires ou sous-traitants soumis à une obligation de confidentialité.

Article 25 - Données personnelles et RGPD

Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données et la loi Informatique et Libertés.

Le Client demeure responsable des données personnelles qu'il collecte, traite ou diffuse via son site, ses formulaires, ses fichiers clients, ses réseaux sociaux ou ses outils externes. Il lui appartient notamment de fournir ses mentions légales, sa politique de confidentialité, ses conditions commerciales, ses mentions cookies et toute information obligatoire liée à son activité.

Lorsque le Prestataire traite des données personnelles pour le compte du Client, il agit comme sous-traitant au sens du RGPD, dans les limites des instructions documentées du Client et des prestations convenues.

Le Prestataire met en œuvre des mesures raisonnables de sécurité adaptées à son activité. Le Client demeure responsable de la légalité des données transmises, de leur exactitude, de leur durée de conservation et des droits des personnes concernées.

Article 26 - Responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée lui étant directement imputable. Elle est limitée aux dommages directs, certains et prévisibles subis par le Client.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de clientèle, pertes de données causées par un tiers, atteinte à l'image, manque à gagner, perte d'opportunité ou préjudice commercial indirect.

En tout état de cause, la responsabilité financière totale du Prestataire, toutes causes confondues, est limitée au montant HT effectivement payé par le Client au titre des trois derniers mois de prestations précédant le fait générateur du dommage, sauf disposition légale impérative contraire.

Le Client est seul responsable des décisions prises sur la base des conseils, recommandations ou propositions du Prestataire.

Article 27 - Suspension et résiliation

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations contractuelles, l'autre partie peut notifier le manquement par écrit et demander sa régularisation dans un délai raisonnable.

A défaut de régularisation, le contrat peut être résilié aux torts de la partie défaillante, sans préjudice des sommes dues, dommages et intérêts ou frais engagés.

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client pendant une période d'engagement ferme, les mensualités restant dues jusqu'au terme de la période en cours deviennent exigibles, sauf accord écrit contraire du Prestataire.

Le Prestataire peut suspendre les prestations en cas de non-paiement, absence d'accès, absence prolongée de réponse, demande illicite, comportement abusif, impossibilité technique ou risque pour la sécurité des outils et plateformes.

Article 28 - Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un cas de force majeure ou d'un événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens du droit français.

Sont notamment considérés comme pouvant constituer des événements empêchant l'exécution normale des prestations : panne majeure d'un service tiers, cyberattaque généralisée, catastrophe naturelle, incendie, grève, décision administrative, interruption de réseau, maladie grave, indisponibilité technique majeure ou tout événement indépendant de la volonté des parties.

Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si l'empêchement se prolonge au-delà de 60 jours, les parties se rapprochent afin de convenir de la poursuite, de l'adaptation ou de la résiliation du contrat.

Article 29 - Sous-traitance

Le Prestataire peut recourir à des sous-traitants, partenaires, fournisseurs, outils ou prestataires externes pour l'exécution de certaines prestations, notamment hébergement, développement, maintenance, impression, graphisme, rédaction, publicité, photographie, vidéo ou services techniques.

Le Prestataire demeure l'interlocuteur principal du Client et veille à la bonne coordination des prestations confiées à ses partenaires, dans les limites de ses propres obligations contractuelles.

Article 30 - Références commerciales

Sauf refus écrit du Client, le Prestataire peut citer le Client comme référence commerciale et présenter les réalisations effectuées pour son compte sur ses supports de communication : site internet, réseaux sociaux, portfolio, plaquette, rendez-vous commercial ou présentation professionnelle.

Le Prestataire s'engage à ne pas divulguer d'informations confidentielles dans le cadre de cette communication.

Article 31 - Non-sollicitation

Sauf accord écrit préalable, le Client s'interdit de solliciter directement un sous-traitant ou partenaire présenté par le Prestataire dans le cadre de la mission pour réaliser, contourner ou reprendre une prestation similaire pendant la durée du contrat et pendant une période de 12 mois après son terme.

Cette clause ne s'applique pas aux prestataires déjà connus et habituellement utilisés par le Client avant la relation contractuelle.

Article 32 - Archivage, sauvegarde et conservation

Le Prestataire met en place des sauvegardes techniques selon ses procédures internes ou celles de ses fournisseurs. Ces sauvegardes ne dispensent pas le Client de conserver ses propres documents, textes, images, sources, factures, données commerciales et éléments administratifs.

A la fin du contrat, le Prestataire n'est pas tenu de conserver indéfiniment les fichiers, données, accès ou archives du Client. Le Client doit demander la restitution des éléments nécessaires dans les délais prévus au contrat.

Article 33 - Modification des CGV

Le Prestataire peut modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de signature du devis ou du contrat, sauf accord contraire entre les parties.

Les modifications tarifaires ou contractuelles applicables aux renouvellements peuvent être notifiées au Client avant l'échéance de la période en cours. Le Client conserve la possibilité de dénoncer le renouvellement dans les conditions prévues au contrat.

Article 34 - Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV et les contrats conclus avec le Prestataire sont soumis au droit français.

En cas de différend, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

A défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat relève de la compétence des tribunaux compétents du ressort du siège social du Prestataire, sauf disposition légale impérative contraire.

Article 35 - Acceptation des CGV

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant la signature du devis ou du contrat. La signature du devis, du contrat, du mandat de prélèvement ou le paiement d'une première somme vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Fait à : [A compléter]

Le : [A compléter]

Pour le Client : nom, qualité, signature précédée de la mention « Bon pour accord »

Pour le Prestataire : Agence Nemo

Annexe 1 - Synthèse commerciale des offres Cap Nemo

Offre	Année 1	Année 2 et suivantes	Cas du site existant
Embarquement	390 € HT / mois pendant 12 mois, avec création ou refonte du site jusqu'à 10 pages.	290 € HT / mois pendant 12 mois, reconductible tacitement.	290 € HT / mois dès la première année après audit technique et reprise possible.
Croisière	590 € HT / mois pendant 12 mois, avec création ou refonte du site jusqu'à 20 pages.	350 € HT / mois pendant 12 mois, reconductible tacitement.	350 € HT / mois dès la première année après audit technique et reprise possible.
Pilotage	Offre d'accompagnement renforcé sur 6 mois, définie au devis.	Renouvellement ou poursuite selon accord spécifique.	Non applicable sauf devis spécifique.

Annexe 2 - Points à compléter avant diffusion

- Identité juridique exacte du Prestataire : forme juridique, capital social, adresse, SIRET, RCS, TVA intracommunautaire.
- Coordonnées de contact officielles : e-mail, téléphone, adresse postale.
- Choix définitif des tarifs HT ou TTC selon votre mode de communication commerciale.
- Nom de l'établissement bancaire / prestataire de prélèvement et modèle de mandat SEPA.
- Définition précise du préavis de non-reconduction : 1 mois ou 2 mois selon choix commercial.
- Validation par un avocat ou juriste, notamment sur la tacite reconduction, la limitation de responsabilité, la propriété intellectuelle, les données personnelles et les clauses de paiement.
- Adaptation si les offres sont proposées à des clients non professionnels.

Note : ce document constitue une base contractuelle complète mais doit être relu et adapté par un professionnel du droit avant utilisation commerciale.