



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services (CGV) régissent toute utilisation des services proposés à tout client par LaurentNoel.pro, le « Prestataire » :

Laurent NOEL  
3 rue Cels 75014 Paris  
SIRET N° 898 140 041 00010  
[contact@laurentnoel.pro](mailto:contact@laurentnoel.pro) - <https://laurentnoel.pro>

Le terme « Client » désigne toute personne morale ou physique (utilisateur, acheteur) ayant requis les compétences du prestataire.

Elles s'appliquent aussi bien en France qu'à l'étranger.

Le terme Tiers désigne toute personne physique ou morale ne faisant pas partie de la vente mais pouvant intervenir sur demande du Client ou du Prestataire.

## Article 1 – GÉNÉRALITÉ

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties lors de la vente de produits et services réalisés par le Prestataire pour ses Clients dans le cadre de son activité commerciale en relation avec la conception de sites Internet, maintenance de sites internet, accompagnement relatives à la gestion et à la maintenance d'un site internet. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente, ses formules et ses tarifs à tout moment et sans préavis. Si le client est un particulier, il reconnaît être majeur conformément aux lois du pays où il réside.

Le client faisant appel aux services du Prestataire reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les conditions générales de vente suivantes, ainsi que les mises en garde énoncées dans l'Extraits de la loi n° 57-298 du 11 mars 1957 sur la propriété artistique (J.O. du 14 mars 1957) des droits des auteurs concernant les lois de la propriété intellectuelle. Pour ce faire, le client répondra favorablement, par retour signé, avec cachet et mention « Bon pour accord » ou en guise de signature électronique, par e-mail, au devis qui lui aura été envoyé ou réglera un premier acompte par le mode de paiement que le Prestataire lui aura proposé. De cette façon, le Client s'engage à approuver lesdites conditions de vente. Le caractère électronique de cette signature ne pourra être contesté et le Client se doit d'interdire l'accès à sa boîte e-mail à des tiers pouvant usurper son identité lors de l'approbation de ces conditions. En acceptant un devis reçu du Prestataire, le Client atteste accepter sans réserve les conditions générales de vente. Ces conditions générales de vente sont accessibles à tout moment sur le site internet à l'adresse <https://laurentnoel.pro/cgv/> et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version et sur les propres conditions d'achat du client.

## Article 2 – RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le client s'engage à fournir des informations justes et sincères et s'engage à prévenir le Prestataire de tout changement concernant les données fournies et sera seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées. Le client doit maintenir une adresse e-mail valide et être joignable au numéro de téléphone qui aura été fourni. Aucune communication courrier classique ou RAR ne pourra être exigé de la part du Client.

## Article 3 – ENGAGEMENTS DES PARTIES

D'une façon générale, le Client et le Prestataire s'engagent à collaborer de manière à assurer la bonne exécution de la vente.

## Article 3.1 – Le client

Pour permettre au Prestataire de réaliser sa mission, le client s'engage à :

- Être en mesure de fournir au Prestataire un cahier de charges exhaustif, le Prestataire pourra l'aider pour la rédaction des spécifications fonctionnelles & techniques détaillées au tarif horaire habituel. Dans le cas inverse, le devis sera gratuit dans la plupart des cas.
- Avoir pris connaissance, compris et accepté le service proposé par le Prestataire. Dans le cas contraire, il est de la responsabilité d'exiger le Prestataire plus de détails sur le déroulement futur de la mission. Dans le cas où des modifications impliqueraient un remaniement de l'offre ou du cahier des charges implicite, ces dernières seront facturées en sus du devis initial.
- Approuver l'intervention future du Prestataire par accord e-mail ou par le biais du règlement d'un acompte et s'engagera par conséquent à approuver lesdites conditions de vente. Le caractère électronique de cette signature ne pourra pas être contesté et le Client se doit d'interdire l'accès à des tiers pouvant usurper son identité lors de l'approbation par e-mail de cette prestation et donc de ces présentes conditions.
- Fournir tous les éléments documentaires graphiques et textuels nécessaires à la bonne réalisation du contrat dans des bons formats exploitables en fonction des supports visés.
- Le Client restera seul responsable des informations contenues dans les documents remis au Prestataire et la garantira contre tout recours et condamnation qui pourrait résulter de l'utilisation des informations transmises. Le Client est responsable des éléments transmis et notamment des ressources graphiques et textuelles ; toute transmission implique que le Client possède les droits nécessaires pour le faire.
- Si certains de ces éléments sont sous le couvert d'un droit de propriété intellectuelle qui n'appartient pas au Client et pour lequel aucune autorisation ne lui a été fournie, toute la responsabilité incombera au Client et la responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être recherchée sur ce fondement.
- Être réactif en répondant dans les plus brefs délais aux e-mails envoyés par le Prestataire et faire le nécessaire pour ne pas allonger le délai approximatif de livraison.
- Collaborer activement à la réussite du projet en apportant à le Prestataire dans les délais utiles toutes les informations et documents nécessaires à la bonne appréhension des besoins et à la bonne exécution des prestations.
- Se conformer aux préconisations techniques et créatives faites par le Prestataire.
- Informer le Prestataire d'une éventuelle mise en concurrence avec d'autres prestataires.
- Dans le cas d'une intervention sur un serveur tiers n'étant pas infogéré par le Prestataire, le Client doit être en mesure de fournir tous les accès utiles à la réalisation de la mission tel que les identifiants de connexion au tableau de bord d'administrateur du CMS, au service FTP, au gestionnaire MySQL, au panneau de gestion et de configuration de l'hébergeur (cPanel, Manager OVH...)
- Assumer toute responsabilité quant à la sécurité des identifiants de connexion qui sont fournis au Prestataire. Au cas où le client divulguerait ses identifiants de connexion à un tiers, le Prestataire ne peut pas être tenu responsable du préjudice que



cela pourrait causer. Le Client est libre de modifier tous ses identifiants / mots de passe (ou demander leur modification) autant de fois qu'il le souhaite sur simple notification au Prestataire.

- Faire personnellement la démarche de demande d'informations, fichiers, données nécessaires à la reprise du site par un autre prestataire en cas de force majeure / décès du Prestataire.

### Article 3.2 – le Prestataire

- Le Prestataire s'engage dans le cadre d'une obligation générale de moyens à tout mettre en œuvre pour assurer la meilleure qualité et régularité des services qu'il apporte.
- Dans le cadre de la création des sites internet géré par le Client, le Prestataire apportera un soin particulier à la protection des accès client.
- Le Prestataire tentera de donner un délai approximatif de livraison qui dépendra, entre autres, de la rapidité de transmission des données et/ou des paiements du client.
- Si nécessaire, le Prestataire pourra intervenir dans l'élaboration du cahier des charges, conjointement avec le client. Ce travail pourra être facturé au client, au tarif horaire en vigueur s'il excède une durée de 4 heures.
- Il s'engage à informer régulièrement le client de l'avancée de la réalisation du projet.
- Le Prestataire s'engage à conserver confidentiel l'ensemble des informations et documents auxquels il aurait pu avoir accès dans le cadre de l'exécution de sa présente mission.
- Le Prestataire s'engage à respecter la vie privée du Client. Les informations fournies au Prestataire ne seront ni vendues, ni louées, ni partagées à des tiers.
- Dans le cas de sites internet où le Prestataire est le contact direct entre le Client et l'infogérance, celui-ci s'engage dans la mesure de faisabilité à fournir au Client sur demande toutes les données et informations nécessaires à la reprise de son site internet : fichiers physiques, base de données et pour les offres d'hébergement concernées les accès FTP, MySQL, etc.
- Dans le cas de ventes où le Prestataire est en contact avec le Client d'un Client (cas de sous-traitance), le Prestataire s'engage à ne pas démarcher le Client du Client pour lui proposer ses propres services de façon à contourner le Client, et ce pendant un délai de minimum 3 mois après l'exécution de la mission sauf autorisation du Client.

### Article 4 – FRAIS ANNEXE

La majorité des éléments nécessaires à la réalisation des prestations par le Prestataire relèvent de ses offres et sont compris dans les prix indiqués. Dans les cas où la vente engendrerait des frais supplémentaires non inclus dans l'offre, tels que des typographies supplémentaires, des photographies ou illustrations supplémentaires issues de banques d'images, ou d'hébergement Web supplémentaires, le Client peut se voir réclamer le règlement de ces frais par le Prestataire.

Sauf si cela a été explicitement précisé dans l'offre, le contenu textuel et visuel permettant la réalisation du produit devra être fourni par le client.

Sauf si cela a été explicitement précisé dans l'offre ou dans un forfait de maintenance dont les conditions ne peuvent dépasser 1 an, les frais liés aux licences de plugins/extensions premiums/payantes nécessaires aux mises à jour du site internet sont à la charge du Client.

Dans le cas de licences ayant été à charge du Prestataire lors de la vente du site Internet et dans le cadre d'une maintenance prolongée, un nouveau devis sera proposé au client chaque année afin de cadrer les nouvelles conditions financières qui concernent la maintenance du site Internet, en particulier en ce qui concerne les extensions payantes nécessaires au bon fonctionnement du site.

### Article 5 – BON DE COMMANDE ET DÉROULEMENT DES TRAVAUX

Après sollicitation du Client, le Prestataire adresse au Client un devis matérialisant les principales modalités de réalisation des prestations envisagées. Le devis établi sur la base des demandes exprimées par le Client et le cas échéant sur la base d'un cahier de charges. Le devis comprend le prix des prestations ainsi qu'un délai indicatif de réalisation. Il est valable pendant une durée de 30 jours à compter de sa date d'émission. Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute commande pour un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

La commande ne sera définitive qu'après règlement de l'acompte ou du devis par le Client comme prévu à l'article 6 des présentes fait office de bon de commande et conditions générales de vente signées.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales de vente. Le travail débute dès que le règlement a été effectué, réceptionné et validé. Le délai approximatif de livraison dépendra de la réactivité du client à fournir les documents ou effectuer les paiements lorsqu'ils sont demandés. Les éléments documentaires graphiques et textuels nécessaires à la bonne réalisation du contrat devront être à disposition du Prestataire, sans quoi le délai de livraison se verra allongé.

### Article 5.1 – Informations complémentaire sur la procédure établie entre le Prestataire et le Client lors de la réalisation d'un site Web :

- Le client contacte le Prestataire pour recevoir des conseils sur le produit ou le service le mieux adapté à son projet.
- Le Prestataire oriente le client vers l'un de ses services/produits tout en lui décrivant plus ou moins succinctement.
- Le client, après avoir compris l'offre du Prestataire, peut faire une demande de devis pour le produit de son choix en fournissant les informations suivantes au Prestataire : Société, Nom et prénom du responsable, Adresse, Code postal, Ville, Téléphone, Email, Pays, n° Siret ou n° TVA Intracommunautaire.
- Le Prestataire réalise le devis qui sera envoyé par e-mail au client dans un délai de 5 jours ouvrables.
- Le client accepte le devis qui lui est proposé, par un accord e-mail ou par paiement d'acompte. Cela constitue un « bon pour accord » pour l'offre complète qui lui a été faite.
- le Prestataire en prend note et fixe :
  - Un délai approximatif de livraison, délai variable selon la réactivité du Client.
  - Une date limite de règlement de la ou les factures.
- Le client effectue ses paiements sous quinze (15) jours.
- Le paiement est réceptionné et validé par le Prestataire, le client reçoit sa facture acquittée.
- Le travail commence.
  - Sans que cela soit systématique et si cela a été établi dans l'offre financière, le client peut recevoir dans certains cas une proposition graphique. Cette maquette image correspondant au mieux aux préférences graphiques qui ont été évoquées.
  - Le Client critique et demande des modifications sur les éléments de cette maquette qui ne lui conviennent pas.
  - Le Client valide les modifications. Chacune des étapes fait l'objet d'une validation Client via un PV de validation. Une fois l'étape validée, si le Client demande des modifications, le Prestataire pourra les chiffrer en prenant en compte le retard que cela peut engendrer. Après l'envoi d'un PV de validation par email, si aucun retour n'est transmis au Prestataire sous quinze (15) jours, le Prestataire considérera l'étape comme validée.



- Le Prestataire passe à l'intégration HTML/CSS de la maquette image en page Internet et l'adapte au système de gestion de contenu (CMS WordPress).
- Le client reçoit le produit cité dans l'objet du devis : la vente s'arrête sauf en cas de prestation à délai prolongé (exemple : infogérance, contrat de maintenance...).

N.B. : Sans mention spécifique, le délai attendu pour le paiement des différentes étapes ne devra pas excéder 10 jours ouvrables. En cas de non règlement à la date indiquée, le devis ainsi que le délai approximatif de livraison expirent. Dans cette situation, la mission est considérée comme abandonnée par le Client et le Prestataire se réserve le droit de rompre ses engagements avec le client, sans remboursement possible et dans certains cas, sans livraison du travail effectué en particulier si celui-ci a été achevé et que le client n'a pas réglé la totalité du prix de celui-ci. Tout travail terminé devra être réglé dans sa totalité afin d'être livré.

L'utilisation du site ou partie du site avant le versement du solde est interdite et le Client s'expose à verser des dommages et intérêts calculés suivant le montant de la prestation et du chiffre d'affaires réalisé sur le site ou sur la prestation développée.

### Article 5.2 – Frais annexes

Sauf indication contraire dans le devis, les éléments divers payants qui pourraient se révéler nécessaires pendant la durée de réalisation dudit contrat ne sont pas inclus dans le devis. Il s'agit par exemple des typographies, visuels (photographies, icônes, pictogrammes...), thèmes et extensions pour les CMS (WordPress, Prestashop...).

Sauf indication contraire dans le devis, les services d'hébergement et ceux qui y sont liés (nom de domaine) ne sont pas inclus dans le devis et resteront donc à charge du Client.

### Article 5.3 – Maintenance et mises à jour

Le prix d'un contrat de maintenance est défini en fonction de la complexité du produit et est indiqué dans la proposition commerciale. La prestation porte sur le suivi du site internet dans sa globalité, le suivi technique et la maintenance corrective sur les travaux du Prestataire tout au long de l'année.

Le paiement de la prestation de maintenance s'effectue par anticipation selon l'échéancier transmis et lié à la proposition commerciale. En cas de cessation de paiement, le Prestataire se réserve le droit d'arrêter ses services.

Le Prestataire se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment sous réserve d'un délai de prévenance de deux mois. En cas de refus de cette modification, le Client devra solliciter la résiliation du présent contrat avant la fin du délai d'un mois à compter de la réception de la lettre d'information de modification du prix. A défaut les nouveaux tarifs seront réputés acceptés et seront appliqués à la facturation qui suivra l'expiration du délai précité..

### Article 5.4 – Hébergement et référencement naturel

Le Prestataire remplit son devoir de conseil quant à la solution d'hébergement adaptée aux besoins du Client en proposant des solutions d'hébergement sur des serveurs mutualisés ou dédiés dans des data centers.

Toutefois, le Client est libre de choisir un autre prestataire et prendra à sa charge les coûts de l'hébergeur choisi. Les éventuels frais supplémentaires avancés par le Prestataire à la demande du Client qui ne serait pas compris dans le service de maintenance tels qu'un transfert de propriété de noms de domaines, changement de DNS, migrations de fichiers, bases de données sur un autre espace seront facturés au Client. Le Prestataire peut donner des recommandations ou des pré-requis techniques pour le projet dans la proposition commerciale, à charge au Client de les respecter. Le Prestataire ne pourra pas être tenu responsable d'éventuels dysfonctionnements liés à l'infrastructure technique si les pré-requis n'ont pas été respectés.

Les sites internet créés par le Prestataire sont optimisés et structurés pour faciliter le référencement naturel. Le référencement naturel désigne l'ensemble des techniques et méthodes qui permettent d'optimiser un site web pour améliorer son classement dans les moteurs de recherche : SEO (Search Engine Optimization). Le référencement naturel concerne uniquement les résultats classés par

l'algorithme de pertinence des moteurs de recherches. Les résultats publicitaires (Adwords) ne rentrent pas dans le champ du SEO.

### Article 5.5 – Nom de domaine

Le Prestataire peut se charger de la réservation et du renouvellement du domaine du Client.

Si tel est le cas dans la proposition commerciale, le Prestataire s'engagera à tout mettre en œuvre auprès des organismes compétents pour procéder à l'enregistrement du nom de domaine choisi mais ne souscrit à ce titre aucune obligation de résultats.

Chaque demande d'enregistrement implique l'acceptation préalable et sans réserve des règles administratives et techniques de nommage ainsi que des règles de résolution des conflits pouvant survenir entre le propriétaire du nom de domaine et tout tiers revendiquant des droits sur tout ou partie de ce nom.

Il appartient au Client de fournir au Prestataires les justificatifs éventuellement requis pour l'enregistrement tel que Kbis, identifiant INSEE...

Le Client est seul responsable du choix du nom de domaine dont il a sollicité et/ou obtenu l'enregistrement. Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable à quelque titre que ce soit de recours, amiables ou contentieux dont le Client pourrait faire l'objet consécutivement à l'enregistrement du nom de domaine.

Le Client est libre de gérer techniquement son nom de domaine par lui-même et sur simple demande au Prestataire. Malgré cela, le Prestataire se tient à la disposition du client pour l'enregistrement de noms de domaine, il choisit pour lui le Registrar et sert d'intermédiaire : contact technique. Les noms de domaine enregistrés par le Prestataire pour le Client sont enregistrés avec le nom et la raison sociale du Client dans le champ « Propriétaire ». Les noms de domaine appartiennent ainsi au Client les ayant commandés et le Client en est entièrement responsable.

### Article 6 – FACTURE ET RÈGLEMENT

#### Article 6.1 – Procédure du paiement mise en place par le Prestataire

Les prestations doivent être réglées d'avance dans leur totalité, sauf mention contraire sur devis.

Les prix figurant dans le devis restent valables trente (30) jours après émission du devis. A défaut d'acceptation par le client du devis dans ce délai le Prestataire sera libre de modifier ses prix.

Sauf mention contraire, la commande sera effective qu'après paiement par le Client d'un acompte de quarante pourcents (40 %).

Sauf précision contraire, le solde sera facturé au moment de la livraison de la prestation. En fonction des projets, un système de règlements intermédiaires pourra être mis en place, celui-ci sera alors clairement explicité dans le planning de déroulement du projet.

Sauf précisions contraires, les factures sont payables à réception et dans un délai maximal de quinze (15) jours.

La prestation commence au plus vite pour une livraison dans les meilleurs délais lorsque le paiement est effectué, réceptionné et validé par le Prestataire.

#### Article 6.2 – Les moyens de paiement

Paiement en ligne sécurisé (Stripe) : Carte bancaire  
Virement bancaire ou Chèque à l'ordre du Prestataire.

#### Article 6.3 – Informations complémentaires sur la facture

En cas de retard de paiement, le Client sera redevable, et sans qu'un rappel ne soit nécessaire, d'intérêts de retard calculés à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, appliqué au montant TTC de la facture considérée. En outre, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, le Client devra régler au Prestataire les frais de poursuites et d'honoraires pour le recouvrement de factures impayées.

Le fait d'émettre une contestation sur les prestations réalisées ne permet en aucun cas au Client de suspendre son obligation de paiement.



Le Prestataire se réserve le droit de suspendre la réalisation de ses prestations en cas de non paiement de toute facture, et ce jusqu'à son complet paiement ainsi que les intérêts de retard applicables.

Les prix stipulés sur le devis sont valables un mois à partir de la date d'émission de celui-ci, sauf mention contraire. Ceux-ci restent fermes et non révisables si la commande intervient durant ce délai. Les prestations à fournir sont énoncées sur le devis, toutes prestations non énoncées ne sont pas comprises et feront l'objet de devis supplémentaires ou d'une facture en sus dans le cas où la prestation a été demandée par le Client ou acceptée après proposition par le Prestataire. Les tarifs sont exprimés en Euros.

#### **Article 6.4 – Taxes**

Le Prestataire se réserve le droit de répercuter toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

#### **Article 7 – DÉLAIS DE LIVRAISON**

Le délai des prestations à réaliser est établi selon les indications et les éléments d'information fournis par le Client.

Le Prestataire fera ses meilleurs efforts afin de respecter les délais de réalisation des prestations communiqués au Client dans le Devis.

Le délai approximatif de livraison indiqué au Client pourra varier de façon raisonnable, en fonction notamment du délai de règlement des différentes étapes de paiement, en cas de demandes supplémentaires formulées en cours de mission, ou pour d'autres motifs justifiés et exprimés en toute bonne foi par le Prestataire. Il correspond à une estimation de période nécessaire à la réalisation du produit ou de la prestation et prend effet à la date de validation du règlement.

Le délai de livraison approximatif estimé exprimé préalablement au début de la prestation dépend en partie du nombre d'autres clients en attente avant le Client. Une même prestation pourrait donc être plus ou moins longue à livrer à différents moments de l'année.

Le Prestataire s'organise pour offrir des délais courts, en particulier pour les courtes prestations. Le Prestataire se réserve le droit d'allonger le délai fourni en guise d'estimation et ce, lorsque cela peut-être justifié.

Toutefois, le Client ne pourra solliciter la résiliation du contrat ni obtenir une indemnisation à raison d'un quelconque retard, les délais étant donnés à titre indicatif, sauf disposition express contraire.

Le délai de livraison peut être prolongé si le Prestataire n'est pas en possession de la totalité des informations (photos, textes, vidéos...) à fournir par le Client pour la réalisation de son projet ou si le Client ne procède pas aux validations nécessaires à sa poursuite.

Le produit final est livré de manière électronique par e-mail, par mise en ligne FTP ou par publication HTTP.

Le délai proposé reste valable jusqu'à la date d'expiration de l'offre. Pour bénéficier de ce délai, le Client devra initier le premier paiement (acompte) demandé par le Prestataire, au plus tard, le jour de sa date d'expiration. À défaut de paiement, le délai approximatif de livraison pourra ensuite être révisé par le Prestataire en fonction de différents facteurs comme sa charge de travail.

Dans tous les cas, les retards d'intervention liés à des aléas techniques, à la défaillance des fournisseurs du Prestataire, à l'inexactitude, au défaut ou au retard des renseignements fournis par le Client, ne pourront justifier ni l'annulation de la commande ni le paiement de dommages ou intérêts.

#### **Article 8 – ANNULATION DE COMMANDE**

La résiliation par le Client sur tous produits et services commandés est possible moyennant un contact mail. Cette résiliation n'entraîne aucun remboursement ni avoir sur les factures ayant déjà été encaissées et les factures dues le restent dans leur intégralité. Tout litige ne trouvant d'accord amiable et faisant l'objet d'une demande de dommages et intérêts, de la part du Client, ne pourra excéder le montant de la prestation.

Dès lors qu'un devis est envoyé et accepté par le Client, joignant le paiement du montant total ou partiel du devis, la création débutera une fois ce dernier reçu et validé par la société. En cas de rupture du contrat avant son terme par le Client, le Client s'engage formellement à régulariser et rétribuer les montants relatifs au calendrier en cours, aux postes réalisés ou en cours de réalisation, ainsi qu'aux services complémentaires effectués. L'ensemble des droits d'auteur reste la propriété exclusive et entière de le Prestataire, à l'exception des données fournies par le Client, sauf dans le cas où la prestation a effectivement été réglée dans sa totalité. Les fichiers et données sources créés et utilisés par le Prestataire ne sauraient dès lors être revendiqués par le Client sans une contribution financière. Les maquettes, et, plus largement, toutes les œuvres originales, restent la propriété de le Prestataire, de même que les projets refusés. Le règlement déjà versé restera acquis par le Prestataire, constituant un dédommagement pour le travail entrepris, et pour cause de rupture de contrat.

Dans le cas d'un litige concernant un pack d'heures (voir article 5-3) résultant d'une contestation Client sur le détail reçu de le Prestataire et ne trouvant pas d'accord amiable, le Client recevra un avoir sous forme d'heures d'intervention coïncidant au nombre d'heures faisant l'objet de sa réclamation. Une fois cette compensation prestée, le Prestataire ne sera plus disponible pour le Client et plus aucune vente ne pourra être conclue entre les deux parties, sauf dans le cas où le Client réglerait les prestations résultant de la compensation issue du litige créé par lui-même.

Dans le cadre d'une résiliation à l'initiative du Prestataire, il sera fait un remboursement total des paiements effectués par le Client minoré du temps de travail déjà passé, des investissements, avances ou abonnements ayant déjà été effectués par le Prestataire.

#### **Article 9 – RÉILIATION ET RENOUVELLEMENT DES RÉCURRENTS**

##### **Article 9.1 – Services récurrents**

Tout service récurrent (voir exception à l'article 9.2) tel qu'un service annuel d'hébergement Web géré par les soins du Prestataire, devra être résilié au plus tard 60 jours ouvrables avant sa date d'expiration, auquel cas le contrat est renouvelé tacitement pour une nouvelle période d'un an. Dans le cas inverse, le montant total de l'année d'hébergement sera dû au Prestataire, même si le client ne désire finalement pas renouveler le service.

##### **Article 9.2 – Nom de domaine**

Dans le cas où le Client souhaite laisser gérer son nom de domaine par le Prestataire (voir complément Article 5.5), le Prestataire pourra, dans certains cas, renouveler son nom de domaine au préalable sans en notifier le Client et ce, par exemple, pour éviter la perte d'un nom de domaine. Si le nom de domaine a été renouvelé par le Prestataire, le prix de sa prestation restera dû dans sa totalité, et ce, même en cas de résiliation d'un autre service.

##### **Article 9.3 – Maintenance**

Dans le cadre d'une maintenance, le contrat est sans engagement, avec un paiement annuel. À partir du troisième mois de la première année du contrat, le Client a la possibilité de résilier son abonnement, au plus tard, 7 jours avant la fin du mois de la demande. Tout mois commencé est dû. Les mois restants sont remboursés.

##### **Article 9.4 – Hébergement**

Dans le cas où le Client souhaite bénéficier des services du Prestataire pour effectuer des interventions sur un serveur d'hébergement tiers n'étant pas géré par le Prestataire, le Prestataire n'est en aucun cas responsable de la fiabilité de celui-ci (ex. manque de ressources). Si le Client souhaite par exemple bénéficier d'une migration depuis un serveur vers un autre serveur n'étant pas géré par le Prestataire, il ne sera en mesure d'effectuer celle-ci que dans le cas où le service d'hébergement choisi par le Client est parfaitement fonctionnel et compatible avec les solutions choisies (WordPress...). Dans le cas où le Client choisit sa solution d'hébergement de sa propre initiative, il est le seul responsable du bon fonctionnement de



celle-ci. Dans aucun cas le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dysfonctionnements de celle-ci.

#### Article 9.5 – Déclaration d’anomalies, demande de support

Le Client formule toutes déclarations d’anomalies ou demandes de support au Prestataire par mail à [support@laurentnoel.pro](mailto:support@laurentnoel.pro).

Concernant la formalisation des anomalies :

- La description doit préciser l’url et les conditions qui permettent de la reproduire,
- Elle doit être accompagnée de tous les éléments susceptibles de mieux l’appréhender ou d’accélérer le diagnostic (copies d’écrans, fichiers de traces, copies de données)
- Elle doit se référer aux spécifications ou tout document décrivant le comportement attendu

En cas d’incident bloquant en production, le Prestataire recommande au Client de doubler la saisie de l’anomalie par un appel téléphonique ou SMS.

Qualification de gravité des anomalies :

- **Gravité G0 : anomalie bloquante (priorité urgente)**  
Désigne toute anomalie rendant impossible l’utilisation de tout ou partie des fonctionnalités de l’application.
- **Gravité G1 : anomalie non bloquante majeure (majeur, critique, priorité élevée)**  
Désigne toute anomalie rendant impossible l’utilisation d’une ou plusieurs fonctionnalités de l’application.
- **Gravité G2 : anomalie non bloquante mineure (mineur, cosmétique, texte, priorité moyenne et faible)**  
Désigne toute anomalie autre que bloquante ou non bloquante majeure.

La qualification de gravité permet de définir le niveau de service sur lequel s’engage le Prestataire.

Gravité	Délai de prise en compte (jours ouvrés)	Solution de contournement ou correction* (jours ouvrés)
G0	1 jour	1 à 2 jours
G1	1,5 jours	2 à 5 jours
G2	2 jours	1 à 10 jours

\* Solution de contournement : à compter de l’acceptation par le Prestataire du ticket de support comme anomalie et d’un accord partagé sur la gravité de l’anomalie.

#### Article 10 – INCAPACITÉ DE TRAVAIL

En cas d’incapacité de travail, par suite de maladie ou d’accident, le Prestataire se réserve le droit de modifier le calendrier en cours sans qu’il ne puisse être exigé par le Client le versement d’indemnités.

#### Article 11 – LA FORCE MAJEURE

Les parties ne peuvent être considérées comme responsables ou ayant failli à leurs obligations contractuelles, lorsque le défaut d’exécution des obligations respectives a pour origine la force majeure ; le contrat entre les parties est suspendu jusqu’à l’extinction des causes ayant engendré la force majeure.

La force majeure prend en compte des faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles ou indépendantes de la volonté des parties, malgré tous les efforts raisonnablement possibles pour les empêcher.

Est aussi considéré comme cas de force majeure, la maladie des preneurs de décision, le blocage des moyens de transports ou d’approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l’arrêt des réseaux de télécommunication, et

notamment tous les réseaux accessibles par Internet, ou difficulté propre aux réseaux de télécommunication extérieurs aux parties.

La partie touchée par la force majeure en avisera l’autre dans les plus brefs délais suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance. Les deux parties conviendront alors des conditions dans lesquelles l’exécution du contrat sera poursuivie.

#### Article 12 – RÈGLEMENT DES LITIGES

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige sur son interprétation et/ou exécution, le tribunal de Paris sera seul compétent.

En cas de litiges, les parties s’engagent à tout faire pour régler leurs différends à l’amiable.

#### Article 13 – PROPRIÉTÉS DES TRAVAUX RÉALISÉS

Conformément à la loi du 25 janvier 1985, la totalité de la production et des droits s’y rapportant, objet de la commande, demeure la propriété entière et exclusive du Prestataire tant que les factures émises ne sont pas payées en totalité par le Client, à concurrence du montant global de la commande et des avenants éventuels conclus en cours de prestation. De façon corollaire, le Client deviendra propriétaire de fait de la production et des droits cédés à compter du règlement final et soldant de toutes les factures émises par le Prestataire dans le cadre de la commande. Sauf mention contraire figurant sur le devis, les fichiers de production et les sources restent la propriété du Prestataire. Seul le produit fini sera adressé au Client. À défaut d’une telle mention et si le Client désire avoir les sources des documents, un avenant à ce présent document devra être demandé.

#### Article 14 – PRINCIPES DE CESSION

La reproduction et la réédition des créations du Prestataire sont soumises à la perception de droits d’auteur selon la loi du 11 mars 1957. La cession de ces droits ne concerne que l’utilisation spécifiquement prévue. Toute utilisation ultérieure ou différente nécessite une nouvelle convention.

Les modifications ou interprétations d’une création de nature graphique ou autre ne peuvent être faites, en aucun cas, sans le consentement du Prestataire. La mention faite du nom de l’auteur ne peut être supprimée sans l’accord du Prestataire. Les œuvres de commande appartiennent à l’auteur et non au commanditaire. L’auteur de l’œuvre, qui est présumé être la personne sous le nom duquel l’œuvre est divulguée, est toujours le titulaire originel des droits d’auteur, même s’il peut ensuite céder ses droits patrimoniaux.

#### Article 15 – COPYRIGHT ET MENTION COMMERCIALE DU PRESTATAIRE

Sauf mention contraire explicite du Client, le Prestataire se réserve la possibilité d’inscrire en pied de pages ou sur une page dédiée ayant pour nom “Crédits” son logo et une mention commerciale du type « site conçu et réalisé par LaurentNoel.pro » assortie lorsque le support le permet d’un ou plusieurs liens hypertextes pointant vers l’un ou l’autre site édité pour le Prestataire.

#### Article 16 – DROIT DE PUBLICITÉ

Sauf mention contraire explicite du Client, le Prestataire se réserve le droit de mentionner les réalisations effectuées pour le Client sur ses documents de communication externe et de publicité et lors de démarchages de prospection commerciale.



## **Article 17 – GARANTIE**

### **Article 17.1 – Garantie hébergement de site Web**

Le Prestataire peut conseiller au Client un hébergement Web répondant aux exigences du site internet concerné par la prestation mais ne peut être tenu responsable des défaillances de l'hébergeur. Seule la garantie spécifique de l'hébergeur est en vigueur.

En cas d'indisponibilité prolongée, aucune compensation ne pourra être réclamée au Prestataire, et ce, peu importe le préjudice que l'arrêt du service aurait pu engendrer. En outre, le client doit conserver localement (ou sur un autre serveur que chez l'hébergeur du site) des sauvegardes récentes et intégrales de son site Internet. Ces sauvegardes peuvent être obtenues à tout moment sur simple demande par le Prestataire.

En cas de site crashé, le Client doit immédiatement en informer le Prestataire.

### **Article 17.2 – Garanties concernant les données informatiques**

Le Prestataire se tient à la disposition du client pour fournir une copie des données informatiques constituant le capital du Client. Malgré la mise en place de moyens techniques tels que le choix de fournisseurs disposant de backups avec rétention, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de perte de données pour toute cause : panne du matériel informatique, bug informatique, fausse manipulation humaine, défaillance du système de sauvegarde, etc.

Le Prestataire étant disponible pour livrer au Client sur simple demande une copie de sauvegarde du site du Client, malgré l'effort fourni en matière de fiabilité des espaces d'hébergement et des serveurs infogérés par les fournisseurs du Prestataire, aucune garantie concernant la pérennité des données stockées n'est fournie.

## **Article 18 – INTERRUPTION D'OFFRE**

### **Article 18.1 – Arrêt, interruption et rupture de stock de produits et services**

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ou d'arrêter de proposer certains services ou produits ainsi que de déménager son activité ou cesser son activité pour quelque raison que ce soit.

Les produits proposés et livrés correspondent aux descriptifs du site du Prestataire, ainsi que ceux faits par mail, peuvent être en rupture de stock temporaire, modifiés ou stoppés.

### **Article 18.2 – Refus de mission**

Le Prestataire se réserve le droit de ne pas accepter une mission sans avoir à en justifier la raison.

## **Article 19 – LITIGES**

Pour toutes contestations, le Tribunal de Commerce de Paris sera le seul compétent, le texte en langue française du présent règlement faisant foi.