

Conditions Générales de Vente de Marque Digitale

Mise à jour : 5 aout 2025

Préambule et définitions

MARQUE DIGITALE est une société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 1 500 €, dont le siège social est situé 12 chemin des Petites Chirouzes, 26120 Malissard, immatriculée au RCS de Romans sous le numéro 830 727 517 (SIRET 830 727 517 00039), TVA intracommunautaire [FR...], joignable à [contact@marquedigitale.fr] et sur [www.marquedigitale.fr]. Elle est ci-après dénommée « MARQUE DIGITALE ».

Dans les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), les termes suivants ont le sens ci-dessous :

- **Client** : toute personne physique ou morale qui commande une Prestation à MARQUE DIGITALE.
- **Devis** : proposition chiffrée émise par MARQUE DIGITALE, décrivant le périmètre, le prix, l'échéancier et le rétroplanning d'une Prestation.
- **Commande** : Devis signé par le Client, ou tout autre document contractuel signé par les deux parties.
- **Prestation** : toute prestation de conseil, stratégie, création graphique, rédaction, conception et développement de site web, référencement naturel (SEO) ou génératif (GEO), formation, hébergement, maintenance ou infogérance réalisée par MARQUE DIGITALE.
- **Cahier des charges** : document décrivant précisément les fonctionnalités et contraintes attendues, contractuel dès sa validation écrite par les deux parties.
- **Contenus** : textes, images, vidéos, logos, données et documents fournis par le Client pour la réalisation de la Prestation.
- **Livrables** : éléments produits par MARQUE DIGITALE et remis au Client (maquettes, charte graphique, textes, code spécifique, site web, rapports, supports de formation).
- **Recette** : phase de vérification par le Client de la conformité des Livrables à la Commande.
- **Services récurrents** : services facturés de manière périodique (hébergement, nom de domaine, messagerie, maintenance, accompagnement SEO/GEO mensuel).
- **Jour ouvré** : jour du lundi au vendredi, hors jours fériés en France.

Article 1 — Champ d'application

1.1 Les CGV s'appliquent à toute Prestation vendue par MARQUE DIGITALE. Elles sont jointes à chaque Devis et consultables sur le site de MARQUE DIGITALE. La signature d'un Devis emporte leur acceptation.

MARQUE [DIGITALE]

stratégique. singulière.

1.2 En cas de contradiction, les documents prévalent dans l'ordre suivant : conditions particulières ou Devis signé, Cahier des charges validé, présentes CGV. Les conditions générales d'achat du Client ne s'appliquent que si MARQUE DIGITALE les a acceptées par écrit.

1.3 La version applicable est celle en vigueur à la date de signature du Devis. Pour les Services récurrents, toute nouvelle version est notifiée au Client au moins un mois avant son entrée en vigueur ; le Client qui la refuse peut résilier le service concerné sans frais avant cette date.

1.4 Clients consommateurs et non-professionnels. Lorsque le Client est un consommateur ou un non-professionnel (particulier, association sans activité commerciale), les dispositions impératives du Code de la consommation prévalent sur toute clause contraire des CGV. Le Client dispose notamment d'un droit de rétractation de 14 jours pour les Devis signés à distance ou hors établissement. S'il demande expressément que la Prestation commence avant la fin de ce délai, il reste redevable, en cas de rétractation, du montant correspondant au service fourni jusqu'à sa décision. Ce même droit bénéficie au professionnel employant au plus cinq salariés qui signe hors établissement un Devis dont l'objet n'entre pas dans le champ de son activité principale. Le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation.

1.5 Acheteurs publics. Pour les marchés publics, les pièces du marché (CCAP, CCAG applicable) prévalent sur les CGV.

1.6 La nullité d'une clause n'affecte pas la validité des autres. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 2 — Signature du Devis et collaboration

2.1 Les Devis sont valables [30] jours à compter de leur émission.

2.2 La Commande est formée par la signature du Devis par le Client, manuscrite ou électronique. Les travaux débutent à l'encaissement de l'acompte prévu à l'article 4.

2.3 Le périmètre de la Prestation est défini par le Devis et, le cas échéant, par le Cahier des charges validé. En l'absence de Cahier des charges, seul le Devis fait foi.

2.4 La réussite du projet suppose une collaboration active du Client. Il s'engage à :

- désigner un interlocuteur unique disposant du pouvoir de valider les étapes ;
- fournir les Contenus et informations nécessaires dans les délais du rétroplanning ;
- répondre aux demandes de validation dans un délai de [5] jours ouvrés ;
- informer MARQUE DIGITALE de toute contrainte technique, juridique ou réglementaire propre à son activité.

2.5 Toute demande hors du périmètre de la Commande fait l'objet d'un devis complémentaire, au taux journalier en vigueur, accepté par écrit avant exécution.

2.6 MARQUE DIGITALE peut confier une partie de la Prestation à des sous-traitants ; elle en reste responsable envers le Client.

MARQUE [DIGITALE]

stratégique. singulière.

Article 3 — Déroulement, recette et mise en ligne

3.1 Étapes. Sauf rétroplanning différent au Devis, un projet de site se déroule en cinq étapes : cadrage, maquettes, intégration et développement, Recette, mise en ligne.

3.2 Validation par étapes. Chaque étape validée par écrit (e-mail compris) est définitive. La remise en cause d'une étape validée constitue une demande hors périmètre au sens de l'article 2.5.

3.3 Corrections. [Deux] séries de corrections sont incluses à chaque étape. Les séries supplémentaires sont facturées au taux journalier en vigueur.

3.4 Délais. Les délais du rétroplanning sont donnés de bonne foi. Ils sont prolongés de plein droit de la durée de tout retard imputable au Client (Contenus, validations, accès, paiements).

3.5 Recette. MARQUE DIGITALE informe le Client de la mise à disposition du site sur un environnement de préproduction. Le Client dispose de [10] jours ouvrés pour transmettre par écrit la liste des anomalies constatées, classées comme suit :

- **bloquante** : empêche l'utilisation d'une fonctionnalité prévue à la Commande ;
- **majeure** : dégrade une fonctionnalité prévue sans l'empêcher ;
- **mineure** : défaut d'affichage ou de confort sans effet sur l'usage.

Une anomalie est un écart avec la Commande ; une demande nouvelle n'est pas une anomalie. MARQUE DIGITALE corrige les anomalies bloquantes et majeures avant mise en ligne, et les anomalies mineures au titre de la garantie de l'article 7.2. La Recette est réputée prononcée sans réserve à l'expiration du délai sans retour écrit, ou dès l'exploitation du site par le Client.

3.6 Mise en ligne. La mise en ligne intervient après la Recette et le règlement des échéances exigibles à cette date selon l'article 4.2.

3.7 Projet suspendu ou abandonné par le Client. Si le Client ne fournit pas les Contenus ou validations attendus pendant [60] jours malgré une relance écrite, MARQUE DIGITALE peut facturer les travaux réalisés à date selon l'avancement défini à l'article 8.2. La reprise du projet est alors planifiée selon ses disponibilités. Au-delà de [90] jours sans retour, le projet est réputé abandonné par le Client et l'article 8.2 s'applique.

Article 4 — Prix, facturation et paiement

4.1 Prix. Les prix sont exprimés en euros hors taxes, TVA en sus au taux en vigueur. Ils sont fermes pendant la durée de validité du Devis. Les prix des Services récurrents peuvent être révisés une fois par an, avec un préavis d'un mois.

4.2 Échéancier des projets de site web. Sauf échéancier différent au Devis :

- **Devis supérieur à 15 000 € HT :**
 - a. 40 % d'acompte à la signature du Devis ;
 - b. 20 % au démarrage de l'intégration ;
 - c. 20 % au démarrage de la Recette ;
 - d. 20 % un mois après la mise en ligne.

MARQUE [DIGITALE]

stratégique. singulière.

- **Devis jusqu'à 15 000 € HT :**
 - a. 50 % d'acompte à la signature du Devis ;
 - b. 35 % au démarrage de la Recette ;
 - c. 15 % un mois après la mise en ligne.

4.3 Autres Prestations. Les prestations de conseil, d'ateliers et de formation sont facturées selon le Devis, à défaut à leur réalisation. Les Services récurrents sont facturés d'avance, [annuellement / mensuellement].

4.4 Délai de paiement. Les factures sont payables à [30] jours à compter de leur date d'émission, par virement. Par exception, la facture d'acompte est payable à réception ; le projet démarre et le planning est réservé à son encaissement. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

4.5 Retard de paiement. Toute somme non payée à l'échéance entraîne de plein droit, sans rappel préalable :

- des pénalités de retard au taux de refinancement le plus récent de la Banque centrale européenne majoré de 10 points, exigibles dès le lendemain de l'échéance ;
- pour le Client professionnel, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture, et une indemnisation complémentaire sur justificatifs si les frais réels sont supérieurs.

Après une mise en demeure restée sans effet pendant [8] jours, MARQUE DIGITALE peut suspendre l'ensemble des Prestations en cours, Services récurrents compris, et les délais sont prolongés d'autant.

4.6 Contestation. Toute contestation de facture est adressée par écrit dans les [15] jours de sa réception et motivée. La partie non contestée reste exigible.

4.7 Frais engagés pour le Client. Les licences, thèmes, extensions premium, banques d'images, polices et noms de domaine achetés pour le compte du Client sont intégrées dans les éléments du devis.

Article 5 — Hébergement, nom de domaine et maintenance

5.1 Hébergement. L'hébergement est assuré par un prestataire tiers choisi par MARQUE DIGITALE, dont les conditions s'appliquent. MARQUE DIGITALE assure l'interface avec l'hébergeur et l'assistance en cas d'incident, dans le cadre d'une obligation de moyens.

5.2 Nom de domaine. Les noms de domaine sont enregistrés au nom du Client, qui en est le titulaire. MARQUE DIGITALE en assure la gestion technique. Sur demande, elle remet au Client le code de transfert sous [8] jours ouvrés, une fois réglées les sommes échues au titre de ce service.

5.3 Durée des Services récurrents. Sauf mention contraire, les Services récurrents sont souscrits pour 12 mois, renouvelables tacitement par périodes de 12 mois. Chaque partie peut y mettre fin par écrit au moins [1] mois avant l'échéance. Toute période commencée reste due. Le Client consommateur est informé de l'échéance par écrit entre trois mois et un mois avant celle-ci, et peut résilier à tout moment après le premier renouvellement s'il ne l'a pas été.

5.4 Maintenance. Le contenu de la prestation de maintenance (mises à jour du CMS et des extensions, sauvegardes, surveillance de sécurité, temps d'intervention inclus) est défini au Devis. Sans prestation

MARQUE [DIGITALE]

stratégique. singulière.

de maintenance souscrite, MARQUE DIGITALE n'est pas tenue des mises à jour, de la sécurité ni de la compatibilité du site après la fin de la garantie.

5.5 Accès administrateur. Le Client qui dispose d'accès administrateur, FTP ou serveur est seul responsable des modifications qu'il y effectue ou fait effectuer. Les interventions nécessaires pour y remédier sont facturées.

5.6 Sauvegardes. Les sauvegardes réalisées par MARQUE DIGITALE ou l'hébergeur ne dispensent pas le Client de conserver une copie de ses Contenus.

Article 6 — Propriété intellectuelle

6.1 Contenus du Client. Le Client reste propriétaire de ses Contenus. Il garantit disposer de tous les droits nécessaires à leur utilisation et garantit MARQUE DIGITALE contre toute réclamation de tiers à ce titre.

6.2 Cession des droits sur les Livrables spécifiques. Sous réserve du paiement intégral du prix, MARQUE DIGITALE cède au Client les droits patrimoniaux d'auteur sur les Livrables créés spécifiquement pour lui (maquettes retenues, charte graphique, logo, textes rédigés, code spécifique). La cession comprend les droits de reproduction, de représentation, d'adaptation et de modification, sur tous supports, pour le monde entier et pour la durée légale de protection. Elle est exclusive pour le logo et la charte graphique, non exclusive pour le code. Jusqu'au paiement intégral, le Client bénéficie d'un simple droit d'usage provisoire, révocable en cas de défaut de paiement.

6.3 Savoir-faire et outils de MARQUE DIGITALE. Les méthodes, bibliothèques de code, composants et outils préexistants ou génériques de MARQUE DIGITALE restent sa propriété. Le Client en reçoit une licence non exclusive, gratuite et pour la durée de vie du site, limitée à l'exploitation de celui-ci.

6.4 Composants tiers. Le CMS, les thèmes, extensions, polices et images tiers sont soumis à leurs propres licences, notamment libres. Le renouvellement des licences payantes est à la charge du Client.

6.5 Pistes non retenues. Les propositions graphiques non retenues restent la propriété de MARQUE DIGITALE.

6.6 Fichiers sources. Après paiement intégral, le Client peut obtenir une copie du code et de la base de données du site. Les fichiers de conception natifs (fichiers de maquettes, fichiers vectoriels) sont remis lorsque le Devis le prévoit.

6.7 Mention du créateur. MARQUE DIGITALE peut faire figurer en pied de page une mention discrète « Site web réalisé par Marque Digitale » avec un lien vers son site. Le Client peut demander son retrait par écrit.

Article 7 — Garantie et responsabilité

7.1 MARQUE DIGITALE exécute les Prestations avec soin, selon les règles de l'art, dans le cadre d'une obligation de moyens.

MARQUE [DIGITALE]

stratégique. singulière.

7.2 Garantie de conformité. Pendant [3] mois à compter de la mise en ligne, MARQUE DIGITALE corrige gratuitement les anomalies de conformité à la Commande signalées par écrit. La garantie ne couvre pas les dysfonctionnements résultant d'une intervention du Client ou d'un tiers, d'une mise à jour du CMS, d'une extension ou d'un navigateur, ni des Contenus.

7.3 Responsabilités du Client. Sauf si le Devis les confie à MARQUE DIGITALE, le Client est responsable :

- des Contenus publiés et de leur licéité ;
- des mentions légales, conditions générales et politique de confidentialité de son site ;
- de la conformité au RGPD et aux règles sur les cookies des traitements qu'il met en œuvre ;
- du respect des obligations d'accessibilité numérique applicables à son activité.

7.4 Référencement. Les prestations de référencement naturel (SEO) et d'optimisation pour les moteurs génératifs (GEO) dépendent d'algorithmes tiers. MARQUE DIGITALE ne garantit aucun positionnement, volume de trafic ni citation par un moteur de recherche ou une intelligence artificielle.

7.5 Exclusions. MARQUE DIGITALE n'est pas responsable des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, de clientèle ou d'image), des interruptions imputables à l'hébergeur ou aux réseaux, ni des intrusions malveillantes survenues malgré des mesures de sécurité raisonnables.

7.6 Plafond. La responsabilité totale de MARQUE DIGITALE, toutes causes confondues, est limitée au montant hors taxes payé par le Client au titre de la Commande concernée ; pour les Services récurrents, au montant payé au cours des 12 derniers mois. Ce plafond ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive, ni de dommage corporel.

7.7 Assurance. MARQUE DIGITALE est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de [assureur, n° de contrat].

7.8 Délai d'action. Entre professionnels, toute action en responsabilité contre MARQUE DIGITALE doit être engagée dans un délai d'un an à compter du fait générateur.

Article 8 — Suspension, résiliation et réversibilité

8.1 Résiliation pour manquement. En cas de manquement grave de l'une des parties, l'autre peut résilier la Commande de plein droit 15 jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, sans préjudice de dommages et intérêts.

8.2 Résiliation anticipée à l'initiative du Client. Le Client peut mettre fin au projet à tout moment, par lettre recommandée avec accusé de réception. La somme due est calculée comme suit :

- **A — Travaux réalisés** : valeur des étapes ou lots du Devis achevés à la date de résiliation, plus l'étape en cours au prorata du travail réalisé. Si le Devis ne détaille pas les étapes, A est calculée selon la grille ci-dessous.
- **B — Frais engagés** : frais engagés pour le compte du Client et non remboursables (licences, achats de ressources).
- **C — Indemnité de résiliation** : [20] % de la part du Devis non réalisée, soit $C = [20] \% \times (\text{montant HT du Devis} - A)$. Elle compense la réservation de l'équipe et le manque à gagner.

MARQUE [DIGITALE]

stratégique. singulière.

Somme due = A + B + C, dont sont déduites les sommes déjà réglées.

Étape atteinte (à défaut de détail au Devis)	Valeur de A
Cadrage, workshop et audit réalisés	[15] % du Devis
Maquette et arborescence réalisés	[30] % du Devis
Maquettes de l'ensemble des pages structurantes validées	[50] % du Devis
Intégration terminée	[85] % du Devis
Recette en cours	[90] % du Devis

8.3 Projet abandonné. Le projet réputé abandonné au sens de l'article 3.7 est traité comme une résiliation à l'initiative du Client.

8.4 Services récurrents. Ils prennent fin à leur échéance dans les conditions de l'article 5.3. Une résiliation avant l'échéance ne donne lieu à aucun remboursement de la période en cours.

8.5 Effets de la fin de la Commande. Quelle qu'en soit la cause :

- le Client reçoit les Livrables intégralement payés, et la cession de droits de l'article 6.2 porte sur ceux-ci uniquement ;
- MARQUE DIGITALE remet, sur demande et après règlement des sommes échues, un export des fichiers et de la base de données du site, les accès et le code de transfert du nom de domaine ;
- l'hébergement est maintenu [30] jours pour permettre la migration ; les données sont ensuite supprimées ;
- toute assistance à la migration vers un autre prestataire est facturée au taux journalier en vigueur.

Article 9 — Données personnelles

9.1 Lorsqu'elle héberge, maintient ou administre le site du Client, MARQUE DIGITALE traite des données personnelles pour son compte en qualité de sous-traitant au sens du RGPD. Elle s'engage alors à : ne traiter ces données que sur instruction documentée du Client ; en assurer la confidentialité et la sécurité ; n'avoir recours à un sous-traitant ultérieur (notamment l'hébergeur) qu'en en informant le Client ; l'assister pour répondre aux demandes des personnes concernées ; lui notifier toute violation de données dans les [48] heures après en avoir eu connaissance ; supprimer ou restituer les données à la fin de la Prestation, au choix du Client ; mettre à sa disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces obligations. Les modalités détaillées figurent dans l'accord de sous-traitance annexé au Devis.

9.2 MARQUE DIGITALE traite les données de contact du Client pour gérer la relation commerciale. Le Client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition à [adresse e-mail].

Article 10 — Confidentialité

Chaque partie garde confidentielles les informations de l'autre partie dont elle a connaissance à l'occasion de la Prestation, pendant toute sa durée et [2] ans après sa fin.

Article 11 — Références

Sauf opposition écrite du Client, MARQUE DIGITALE peut citer son nom, son logo et des visuels des Livrables publiés comme référence commerciale.

Article 12 — Non-sollicitation

Le Client s'interdit de solliciter ou d'embaucher un salarié de MARQUE DIGITALE ayant participé à la Prestation, pendant sa durée et [12] mois après sa fin. En cas de manquement, il verse une indemnité égale à [6] mois du dernier salaire brut du salarié concerné.

Article 13 — Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Les obligations concernées sont suspendues pendant sa durée. Si l'empêchement dure plus de [60] jours, chaque partie peut résilier la Commande sans indemnité, les travaux réalisés restant dus.

Article 14 — Communications

Les échanges par e-mail valent écrit pour les validations et demandes courantes. Les mises en demeure et résiliations sont adressées par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre recommandée électronique.

Article 15 — Droit applicable et litiges

Les CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties recherchent une solution amiable pendant 30 jours. À défaut, entre commerçants, compétence exclusive est attribuée au tribunal de commerce de Romans-sur-Isère, y compris en référé et en cas de pluralité de défendeurs. Pour les autres Clients, les règles légales de compétence s'appliquent ; le Client consommateur peut saisir le médiateur désigné à l'article 1.4.

MARQUE [DIGITALE]

stratégique. singulière.