



par **DG CONSEIL**

Damien GAMBIER

www.agencecookiweb.fr

agencecookiweb@gmail.com

06 50 49 48 59

Conditions Générales de Vente

L'Agence Cooki Web met à votre disposition plus de 20 ans d'expérience dans le développement web

Nous accompagnons les entreprises et les indépendants dans leur processus de digitalisation afin d'améliorer leur visibilité et leur image grâce à un site internet conçu sur-mesure pour l'ensemble des supports web.

Grâce au CMS développé par Cooki Web, tous nos sites sont « faits-maison » !



Tous nos sites s'adaptent sur PC, Tablettes et Smartphones

Préambule :

La souscription d'un devis ou d'une proposition commerciale emporte acceptation sans réserve des présentes "conditions générales" qui s'appliquent quelques soient les options, les modules souscrits et les modalités des travaux à réaliser. Les présentes "conditions générales" ont pour objet de régir le contrat conclu entre "**Agence Cooki Web**" et "**Le Client**" désigné par "le devis / proposition commerciale" et le(s) éventuel(s) avenant(s) qui y sont annexés :

Article 1 : Objet

Agence Cooki Web offre des services d'Infogérance / développement / hébergement de sites web / composants Internet dits services web comportant plusieurs rubriques dénommées et découpées en modules, ainsi que diverses options.

Le Client a pour sa part, l'entière liberté sur le choix d'une solution d'hébergement / serveur, et souhaite développer en partie ou totalement un site web avec **Agence Cooki Web** dans les termes et conditions désignés dans le "devis / proposition commerciale".

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles **Agence Cooki Web** met ses services et ceux qu'elle pourrait développer dans l'avenir à disposition de ses clients.

Les présentes conditions générales priment sur toutes autres conditions que pourrait invoquer le cocontractant.

Article 2 : Règlement / Acompte

Tout incident et/ou retard de paiement à l'échéance entraînera de plein droit l'application d'une pénalité de retard égale à 1% par mois des sommes dues, ainsi que la facturation de l'ensemble des frais financiers et des frais de recouvrement correspondants, sans préjudice de la suspension et/ou de la résiliation du présent contrat.

En cas d'inexécution par Le Client d'une quelconque de ces obligations, **Agence Cooki Web** se réserve le droit de suspendre, après mise en demeure restée sans effets huit jours après sa réception par Le Client, l'ensemble des services fournis, sans que cette suspension ne puisse ouvrir droit à quelque indemnité que ce soit au profit du Client. Un acompte mentionné dans les conditions de règlement figurant sur le devis / proposition commerciale sera calculé (généralement 30%) sur le montant global du devis et portant sur le travail de recherche et d'élaboration préalable à la fabrication du site proprement dit. L'acompte devra être réglé à **Agence Cooki Web** pour déclencher les travaux.

En cas de non règlement total, le développement du site ou de n'importe quel composant reste la propriété de **Agence Cooki Web** qui se réserve le droit de suspendre ou de supprimer le travail effectué, sans que cette suspension ne puisse ouvrir droit à quelque indemnité que ce soit au profit du Client.

Toute contestation relative à une facture doit être communiquée à **Agence Cooki Web** par lettre recommandée dans les 10 jours de la date de ladite facture, à défaut de quoi le client ne sera plus recevable à formuler de quelconques griefs quant aux mentions y figurant.

Les promotions spéciales et/ou temporaires sont sans incidence sur un contrat déjà conclu.

La remise des sources du site ou de n'importe quel composant prévu dans le devis n'est envisageable qu'après règlement total des travaux à **Agence Cooki Web**.

Article 3 : Assistance

Agence Cooki Web ne supporte aucune obligation technique de contrôle, vérification, validation des fichiers et composants du site modifié par Le Client ou, de manière générale, par toute personne ne travaillant pas pour **Agence Cooki Web**.

Les modifications du site ou de n'importe quel composant de ce dernier par Le Client demandent un certain niveau de compétence, particulièrement dans les protocoles Internet et dans les langages de programmation. Dans ce cas le Client déclare avoir les connaissances nécessaires pour créer et administrer son site, et ne peut en aucun cas rendre **Agence Cooki Web** responsable du mauvais fonctionnement de ce dernier.

En cas de difficulté, Le Client pourra solliciter de **Agence Cooki Web** une assistance spécifique qui fera alors l'objet d'une facturation complémentaire ou prévue dans le cadre de l'infogérance. Le Client pourra se voir dessaisi du contrôle de son site et/ou de sa machine et/ou de ses fichiers à la seule fin de permettre à la société **Agence Cooki Web** de collecter les informations nécessaires et d'opérer les réparations et/ou corrections indispensables au rétablissement du service du Client. **Agence Cooki Web** ne proposera les corrections et/ou modifications qu'avec l'accord exprès du Client.

Article 4 : Accessibilité

Agence Cooki Web s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des

services qu'elle propose. **Agence Cooki Web** se réserve cependant le droit de suspendre ponctuellement et brièvement l'accessibilité aux serveurs pour des interventions de maintenance ou d'amélioration visant au bon fonctionnement de ses services, sans droit à indemnité.

Article 5 : Etendue des prestations de développement / création web

Agence Cooki Web s'engage à développer, sur ses propres micro-ordinateurs et logiciels, dans ses locaux, le site web ou les éléments, composants Internet décrits dans le cahier des charges, devis / bon de commande.

L'acceptation du cahier des charges / devis par Le Client, signifie à **Agence Cooki Web** l'accord et la bonne compréhension du Client sur les prestations et le développement figurant dans le cahier des charges/devis.

Toute modification apportée au cahier des charges / devis / bon de commande, ainsi que tout ajout de nouveaux composants ou pages web feront l'objet d'un nouveau devis ou d'une nouvelle facturation si celles-ci ne sont pas comprises dans le devis.

Une facturation à l'heure, selon le temps passé au tarif horaire en vigueur au 1er janvier 2024 de **80,00 euros HT / heure**, sera établie au client si les modifications, retouches ou reprises des créations prévues dans le devis engendrent une intervention, entre autres :

- dont la durée est manifestement excessive par rapport au délai normalement nécessaire pour la réalisation des créations client,
- nécessitant le traitement des fichiers client afin de les rendre exploitables pour réaliser les créations.

Article 6 : Réglementations

Le Client ne doit utiliser les services de **Agence Cooki Web** que dans la poursuite de buts légaux. Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations et de services sur l'Internet. Ceci inclut par exemple le respect des droits d'auteurs, la proscription de documents à caractère obscène et/ou contraire à l'ordre public, la pornographie, les documents à caractère raciste, etc..., et ce, de manière à ce que la responsabilité de **Agence Cooki Web** ne puisse en aucun cas être recherchée.

Article 7 : Responsabilité

Le Client est seul propriétaire du contenu du Service Web transmis au serveur à des fins exclusives d'hébergement et, par conséquent, est seul propriétaire du ou des services et des droits de marque y afférents. Il sera donc seul habilité à en poursuivre l'utilisation et l'hébergement à l'expiration du présent contrat. Le Client autorise expressément **Agence Cooki Web** à citer le nom du Service Web développé ou hébergé, et ce dans le cadre de sa propre politique de communication.

Le Client est seul responsable du contenu de l'information accessible sur le service web et déclare être régulièrement titulaire de l'intégralité des droits de propriété industrielle et de propriété intellectuelle pouvant porter sur le contenu du Service Web développé.

Droit des marques, brevets et tous les droits intellectuels et dérivés : Le Client est seul responsable de l'utilisation des marques, logos, insignes commerciaux ou non et/ou les copyrights présents dans son site et déposés par lui.

Agence Cooki Web, mandataire, décline toute responsabilité quant aux noms de domaine déposés pour le compte de son Client, notamment en ce qui concerne leur disponibilité. Il importe donc au Client de faire les recherches nécessaires afin de s'assurer que les noms sont disponibles et qu'ils ne contreviennent pas aux Lois Nationales et/ou Internationales en vigueur, notamment pour la protection des marques, des noms et droits d'auteurs, etc.

D'une manière générale, Le Client garantit expressément **Agence Cooki Web** contre tout recours de quelque nature qu'il soit, émanant de tout utilisateur ou de tiers, et contre toute action ou toute réclamation qui pourrait être engagée à l'encontre du Client au titre du contenu du Service Web développé, de son utilisation par lui-même ou par des tiers, et plus généralement au titre de la prestation, objet du présent contrat.

En cas de contentieux lié au service exploité par Le Client, **Agence Cooki Web** se réserve le droit de suspendre unilatéralement le présent contrat jusqu'à la résolution du contentieux.

En outre, du fait des caractéristiques et limites de l'Internet que Le Client déclare parfaitement connaître, **Agence Cooki Web** ne saurait voir sa responsabilité engagée pour, entre autres, les difficultés d'accès au site hébergé du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes, la contamination par virus des données et/ou logiciels du Client, dont la protection incombe à ce dernier, malgré le dispositif de sécurité mis en place sur le serveur web. Les dommages que pourraient subir les équipements connectés au Centre Serveur, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité du Client, les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour Le Client.

En tant que développeurs de services Internet, **Agence Cooki Web** n'est pas responsable des problèmes liés aux

ordinateurs qui visitent le site ainsi que de leur éventuelle mauvaise configuration.

Article 8 : Garantie, litiges et réclamations

Agence Cooki Web fournit les prestations immatérielles en l'état mais s'engage à remédier à tout vice de fonctionnement provenant de défaut de conception ou d'exécution de ses solutions.

L'obligation de garantie reposant sur **Agence Cooki Web** est exclue dans les cas suivants :

- l'origine du dysfonctionnement résulte d'une mauvaise utilisation du Client ou d'une intervention du Client sans autorisation sur la prestation effectuée par **Agence Cooki Web**,
- l'origine du dysfonctionnement correspond à une clause de non responsabilité **Agence Cooki Web**,
- le fonctionnement défectueux provient de l'usure normale du bien, d'une négligence ou défaut d'entretien du Client.

Pour pouvoir invoquer le bénéfice de cette garantie, Le Client doit, dans une période de 2 mois à compter de la livraison, déclarer par écrit le dysfonctionnement des vices qu'il impute à la prestation, et fournir toute justification quant à la réalité de ceux-ci.

La garantie d'une prestation ne concerne que les éléments mentionnés dans les éléments contractuels et ne concerne nullement tous les éléments qui auraient pu être ajoutés en sus et ne faisant pas l'objet d'une mention écrite. En cas d'offre packagée, c'est à dire d'offre vendue à prix fixe et dont le contenu comprend un ensemble non modifiable d'éléments prédéfinis, la garantie ne concerne que les éléments intégrés par défaut aux offres de même nature, sans option ni spécificités d'aucune sorte, à moins que ces dernières n'aient été mentionnées au sein des éléments contractuels.

En cas de réclamation sur une prestation essentiellement immatérielle (site Internet, solution de gestion, etc...) le cahier des charges reste le document de référence auquel les 2 parties doivent se référer pour évaluer si la prestation est conforme aux spécificités du projet. Seuls les éléments mentionnés dans ce document sont considérés comme relevant des obligations de **Agence Cooki Web**. A défaut de présentation du cahier des charges, les obligations de **Agence Cooki Web** sont strictement limitées à une considération minimale au regard des prestations mentionnées dans les éléments contractuels. Dans ce cas, Le Client ne peut se prévaloir que d'une absence de réalisation de la prestation ou de l'un de ses éléments majeurs, les éléments mineurs ou déjà intégrés étant considérés comme parfaitement achevés.

La présente garantie couvre les frais de main-d'œuvre et en général les travaux résultant de l'obligation de garantie. Ces différentes interventions n'ont pas pour conséquence de prolonger la durée mentionnée de la garantie. De convention expresse, la responsabilité de **Agence Cooki Web** est strictement limitée aux obligations ainsi définies et n'est tenue à aucune indemnisation de quelque nature que ce soit notamment en ce qui concerne les vices cachés, dommages immatériels et préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'un dysfonctionnement d'une prestation et/ou de ses conséquences. **Pour les contrats en infogérance, la durée d'indisponibilité du site et de ses composants est reportée dans la durée d'engagement.**

Article 9 : Cas de force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation née du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties et la remise des codes-sources.

Article 10 : Prise d'effet du contrat/devis

Le contrat est réputé conclu à la date de réception par **Agence Cooki Web** :

- de l'acompte mentionné dans le devis,
- du devis ou contrat daté, signé, lu et approuvé par Le Client avec la mention « Bon pour accord »,
- les contrats de maintenance ont une durée d'un an tacitement reconductible un an à partir de la date anniversaire.

Article 11 : Fin de collaboration entre les deux parties

En cas de liquidation ou redressement judiciaire de l'une ou l'autre des parties, la fin de la collaboration entre **Agence Cooki Web** et Le Client pourra être actée.

En cas de fin de collaboration anticipée imputable à Le Client, Le Client doit envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception à **Agence Cooki Web** pour motiver sa décision, ce courrier doit être envoyé à l'adresse postale

de **Agence Cooki Web** dans un délai de quinze (15) jours après que Le Client ait prévenu **Agence Cooki Web** de sa volonté d'arrêter la collaboration.

Après réception par **Agence Cooki Web** du courrier recommandé avec accusé de réception, une facture de fin de prestations pour chaque site internet sera transmise à Le Client par **Agence Cooki Web**.

Après réception par **Agence Cooki Web** du paiement de la dernière facture, Le Client d'engage à mettre en contact Agence Cooki Web avec son nouveau prestataire.

Après réception par **Agence Cooki Web** du paiement de la dernière facture, **Agence Cooki Web** s'engage à :

- Fournir les pages du site internet au format HTML avec toutes les images/photos/vidéos présentes dans le site internet sous forme d'une archive numérique (ZIP ou RAR) envoyée par voie numérique à Le Client.
- Rentrer en contact avec le nouveau prestataire de Le Client pour effectuer dans les meilleurs délais le transfert du/des nom(s) de domaine préalablement géré(s) par **Agence Cooki Web**.
- Rentrer en contact avec le nouveau prestataire de Le Client pour effectuer dans les meilleurs délais le transfert des adresses emails préalablement gérées par **Agence Cooki Web** si le nouveau prestataire de Le Client est en mesure de les récupérer avec leur historique.
- Envoyer à Le Client, si il en fait la demande à **Agence Cooki Web**, tous les fichiers envoyés pour la conception du site internet (images/photos/vidéos, comme par exemple des logos ou des images d'illustration). Ces fichiers seront envoyés sous forme d'une archive numérique (ZIP ou RAR) par voie numérique à Le Client.

Au moment de la décision de fin de collaboration demandée par Le Client et dans le cas où Le Client demande le maintien des prestations proposées par **Agence Cooki Web** jusqu'au moment où le nouveau prestataire de Le Client aura réalisé le nouveau site internet, une facture d'hébergement et de maintien des services sera envoyée à Le Client au prorata du nombre de jours/semaines/mois et du montant des factures émises chaque année pour l'hébergement annuel du site internet.

Article 12 : Compétence juridique

Le présent contrat est régi par la Loi Française.

Sous réserve de la qualité de commerçant du Client, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lyon (69).

Article 13 : Généralités

Les présentes conditions générales sont sujettes à modifications. Une disposition des conditions générales légalement nulle ou inapplicable n'enlèverait pas à la validité des autres dispositions. Elle serait modifiée par une clause appropriée.

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir à un moment donné, d'une des stipulations du présent contrat, ne pourrait être interprété comme une renonciation à faire valoir ultérieurement cette même stipulation.

Article 14 : Délais d'intervention dans la garantie de fonctionnement du site

Agence Cooki Web s'engage à intervenir et résoudre le problème technique dû à un bug de conception selon les délais suivants :

- intervention et résolution du bug sous 48h si le bug empêche le fonctionnement du site ou une partie (bug bloquant)
- intervention et résolution du bug sous 5 jours ouvrés si celui-ci empêche une utilisation optimale du site (bug graphique, bug d'accessibilité)