



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de création, refonte, maintenance et sécurisation de sites internet

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») régissent les relations contractuelles entre le Prestataire, SERVANE, dont l'identification complète figure à l'article 2 (ci-après « le Prestataire » ou « SERVANE »), et toute personne physique ou morale, agissant ou non à titre professionnel, qui sollicite l'une des prestations proposées par SERVANE (ci-après « le Client »). Selon sa qualité, le Client peut être un professionnel, un consommateur (personne physique agissant à des fins non professionnelles) ou un non-professionnel (personne morale n'agissant pas à des fins professionnelles, telle qu'une association ou un club sportif), au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. Les dispositions spécifiques aux consommateurs et aux non-professionnels prévues aux articles 6, 17 et 18 s'appliquent selon la qualité du Client concerné.

Toute commande de prestation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le Client, qui déclare en avoir pris connaissance avant la signature du devis ou du bon de commande.

Les présentes CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles du Client, sauf accord écrit et préalable de SERVANE. Elles pourront être adaptées pour tenir compte de dispositions particulières négociées avec un Client, formalisées dans le devis ou un contrat spécifique, qui prévalent alors sur les présentes CGV en cas de contradiction.

Conformément aux articles L.441-1 du Code de commerce et L.111-1 du Code de la consommation, SERVANE met les présentes CGV à la disposition de tout Client avant toute signature de devis : elles sont systématiquement jointes à chaque devis et à chaque facture, et consultables à tout moment sur le site servane-france.fr.

Article 2 — Identification du Prestataire

SERVANE — nom commercial de CAVANE Logan Quentin, entreprise individuelle (EI), activité libérale non réglementée.

Adresse du siège : 47 rue Vivienne, 75002 Paris, France.

SIREN : 106 806 136 — SIRET (établissement principal) : 106 806 136 00011.

Code APE : 6202A (Conseil en systèmes et logiciels informatiques).

Contact : contact@servane-france.fr — +33 6 16 33 95 22.

Directeur de la publication du site servane-france.fr : Logan Cavane.

Hébergeur du site SERVANE : OVH SAS, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, France — RCS Lille Métropole n° 424 761 419.

Article 3 — Définitions

- « Prestation » : toute mission de création, refonte, maintenance récurrente, maintenance ponctuelle ou intervention en régie réalisée par SERVANE, telle que décrite au devis accepté par le Client.
- « Devis » : document décrivant notamment le périmètre, le prix, le mode de facturation et, lorsqu'il est applicable, le délai estimatif de réalisation de la Prestation. Sauf mention contraire, le devis est valable trente (30) jours à compter de sa date d'émission. À l'expiration de ce délai, le devis est caduc et un nouveau devis doit être établi, les tarifs et conditions initialement proposés n'étant plus garantis.
- « Abonnement » : mode de facturation récurrent (mensuel ou annuel), associé à un suivi et une maintenance du site dans la durée — par opposition à la maintenance ponctuelle, qui correspond à une intervention unique sur un site existant, sans souscription à un abonnement.
- « Forfait » : mode de facturation dans lequel le prix et le périmètre de la Prestation sont déterminés à l'avance dans le Devis, indépendamment du temps effectivement consacré à sa réalisation.
- « Régie » : mode de facturation fondé sur le temps réellement consacré à la Prestation, selon le taux horaire indiqué au devis. Chaque intervention fait l'objet d'une durée minimale de facturation de trente (30) minutes, appliquée intervention par intervention et non cumulable sur plusieurs interventions ; au-delà de ce minimum, le temps est arrondi par tranche de quinze (15) minutes.
- « Livrable » : tout élément remis au Client dans le cadre d'une Prestation (site internet, documentation, accès, etc.).

Article 4 — Devis, commande et formation du contrat

Toute Prestation fait l'objet d'un devis écrit détaillant le périmètre (ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas), le prix, le délai d'exécution et les modalités de paiement. Le contrat est formé à la signature du devis par le Client — le cas échéant par voie de signature électronique — et après versement du premier règlement prévu à l'article 10 (paiement intégral ou acompte, selon la tranche tarifaire applicable).

Le devis précise si la Prestation est réalisée au forfait, en abonnement ou en régie, au sens de l'article 3.

Article 5 — Description des prestations

SERVANE propose quatre grandes catégories de prestations, qui font l'objet de devis distincts :

- Création : conception d'un site internet neuf.
- Refonte : refonte stratégique et technique d'un site existant.
- Maintenance récurrente (abonnement) : suivi, mises à jour, sauvegardes et sécurité dans la durée.
- Maintenance ponctuelle : intervention unique de remise à niveau, réalisée au forfait.

Les interventions d'urgence sur un problème technique du site sont réalisées en régie, dans les conditions de l'article 3.

Le périmètre exact de chaque Prestation est défini dans le devis accepté par le Client. Toute prestation non expressément décrite au devis en est exclue et fait l'objet d'un devis complémentaire.

Article 6 — Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, un Client agissant en qualité de consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement.

Ce droit peut également bénéficier, dans les conditions prévues par la loi, à un Client professionnel employant au maximum cinq (5) salariés, lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de son activité professionnelle principale, conformément à l'article L. 221-3 du Code de la consommation. C'est par exemple le cas d'un artisan, d'un commerçant ou d'une profession libérale qui commande un site internet, dès lors que la conception de sites ne relève pas de son activité principale.

Le Client consommateur qui souhaite que l'exécution de la Prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation en fait expressément la demande écrite. Il reconnaît qu'une fois la Prestation pleinement exécutée, il ne pourra plus exercer son droit de rétractation.

S'il exerce son droit de rétractation après le commencement de la Prestation mais avant son exécution complète, il reste redevable du montant correspondant aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la date de sa rétractation, calculé proportionnellement au prix convenu, conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation.

À défaut de demande expresse de commencement anticipé, SERVANE débute l'exécution de la Prestation à l'expiration du délai légal de rétractation.

Article 7 — Délais d'exécution

Pour toute Prestation réalisée au forfait, le devis précise un temps maximal d'intervention. Si l'état du site ou du système du Client exige un travail supplémentaire par rapport au périmètre décrit, l'intervention est suspendue et un devis complémentaire est proposé avant toute poursuite.

Les délais indiqués courent à compter de la réception, par SERVANE, de l'ensemble des éléments nécessaires à l'exécution de la Prestation (accès, contenus, validations du Client). Tout retard du Client dans la fourniture de ces éléments reporte d'autant les délais convenus.

Pour les Prestations réalisées en régie, aucun délai maximal n'est fixé à l'avance, la nature même de l'intervention rendant cette estimation impossible ; SERVANE informe le Client à intervalles réguliers de l'avancement de la remédiation.

Pour les abonnements de maintenance récurrente, la notion de délai d'exécution ne s'applique pas de la même façon : il s'agit d'un suivi continu et non d'une mission avec un terme défini (voir article 15).

La livraison d'un Livrable intervient après validation du Client, selon la procédure suivante : SERVANE met le Livrable à disposition du Client pour recette ; le Client dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de cette mise à disposition pour formuler ses remarques ou valider le Livrable. À défaut de retour dans ce délai, le Livrable est réputé accepté.

Après acceptation du Livrable, SERVANE procède à sa mise en ligne selon les modalités et la date convenues avec le Client.

Garantie corrective de 30 jours. Toute anomalie ou tout dysfonctionnement directement imputable aux travaux réalisés par SERVANE, et signalé dans les 30 jours suivant l'acceptation du Livrable conformément au présent article, est corrigé dans un délai raisonnable et sans frais supplémentaires. Cette garantie ne couvre pas les modifications demandées après validation, l'ajout de nouvelles fonctionnalités, les interventions d'un tiers, les mises à jour externes, les problèmes liés à l'hébergement, ni tout dysfonctionnement indépendant des travaux réalisés par SERVANE.

La livraison inclut, le cas échéant, la transmission au Client des accès nécessaires à l'exploitation du site (identifiants d'hébergement, de nom de domaine et d'administration), sauf lorsque ces accès restent gérés par SERVANE dans le cadre d'un abonnement de maintenance.

Article 8 — Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- fournir à SERVANE, dans les délais convenus, les accès, contenus, validations et informations nécessaires à l'exécution de la Prestation ;
- garantir qu'il dispose des droits et autorisations nécessaires sur les contenus, images, textes, fichiers et autres éléments transmis à SERVANE ;
- procéder aux validations demandées dans les délais prévus au Devis ou aux présentes CGV ;
- utiliser les Livrables conformément à leur destination et à la réglementation applicable, notamment en matière de mentions légales et de protection des données, sous réserve des obligations propres à SERVANE lorsqu'elle agit en qualité de sous-traitant au sens de la réglementation applicable (voir article 13) ;
- dans le cadre d'un abonnement de maintenance récurrente, informer SERVANE sans délai de toute modification des accès nécessaires au suivi du site (identifiants d'hébergement, de nom de domaine ou d'administration) ;
- en cas d'intervention en régie, rester suffisamment joignable afin de permettre, lorsque cela est nécessaire, la validation des décisions susceptibles d'avoir une incidence sur le périmètre, la durée ou le coût de l'intervention.

Tout retard, défaut de coopération ou manquement du Client à ces obligations susceptible d'empêcher ou de retarder l'exécution de la Prestation peut entraîner un report correspondant des délais, dans les conditions prévues à l'article 7.

Article 9 — Obligations et responsabilité du Prestataire

SERVANE s'engage à exécuter les Prestations avec soin et diligence, conformément aux règles de l'art et au périmètre défini au Devis.

SERVANE est tenue à une obligation de moyens. Sa responsabilité peut être engagée en cas de faute prouvée dans l'exécution de ses obligations contractuelles. Elle ne saurait toutefois être tenue responsable des dommages exclusivement imputables à une faute du Client, à un tiers, à un cas de force majeure au sens de l'article 16, ou à une utilisation du Livrable contraire à sa destination ou au périmètre convenu.

Sous réserve des dispositions légales impératives applicables, la responsabilité de SERVANE, tous préjudices confondus, est limitée au montant hors taxes effectivement perçu par SERVANE au titre de la Prestation concernée. Pour un abonnement de maintenance récurrente, ce montant correspond aux sommes versées par le Client au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage. Pour une intervention en régie, ce montant correspond aux sommes facturées au titre de l'intervention concernée.

Cette limitation ne s'applique pas dans les cas où la loi interdit ou limite une telle exclusion ou limitation de responsabilité, notamment en cas de faute lourde ou dolosive, ni lorsqu'elle aurait pour effet de priver de sa substance une obligation essentielle de SERVANE.

SERVANE ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'un défaut de mise à jour ou de sécurisation intervenu après la fin d'une Prestation ponctuelle, lorsqu'aucun suivi ou abonnement de maintenance n'a été souscrit.

En cas d'intervention en régie, SERVANE ne saurait être tenue responsable des dommages, pertes de données ou dysfonctionnements préexistants à son intervention et exclusivement imputables à l'état antérieur du site ou du système, notamment lorsque celui-ci était déjà compromis avant le début de la Prestation.

Article 10 — Prix et modalités de paiement

Les prix sont indiqués hors taxes (HT) et, lorsqu'il y a lieu, toutes taxes comprises (TTC). Le régime de TVA applicable — franchise en base de TVA ou TVA au taux en vigueur — est précisé sur chaque Devis et chaque facture, selon le statut fiscal de SERVANE à la date de la facturation. Le règlement peut intervenir :

- en totalité à la commande, lorsque cela est prévu au Devis ;
- selon un échéancier précisé au Devis, pouvant comprendre un acompte à la commande et, le cas échéant, des factures intermédiaires liées à l'avancement de la Prestation ;
- de manière mensuelle ou annuelle, selon les modalités prévues au Devis, pour les Abonnements ;
- Pour les interventions en régie, selon le taux horaire indiqué au devis, communiqué et accepté avant le démarrage de l'intervention (voir article 3). Lorsque le devis prévoit une enveloppe maximale, tout dépassement nécessite l'accord préalable du Client, à défaut duquel l'intervention est suspendue et un devis complémentaire est proposé avant toute poursuite, selon les mêmes modalités que celles prévues à l'article 7 pour les Prestations au forfait.

Le paiement peut s'effectuer par carte bancaire, virement ou tout autre moyen de paiement indiqué sur la facture.

Article 11 — Retard de paiement

Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement d'un Client professionnel entraîne, de plein droit et sans qu'un rappel soit nécessaire, l'application de pénalités calculées à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture impayée. Lorsque les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à ce montant, SERVANE peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

Ces dispositions sont applicables exclusivement aux Clients professionnels. Pour les Clients consommateurs, les conséquences d'un retard de paiement sont celles prévues par le contrat et par les dispositions légales applicables, à l'exclusion de l'indemnité forfaitaire de 40 € réservée aux relations entre professionnels.

En cas d'impayé persistant, SERVANE peut engager toute démarche de recouvrement amiable puis, si nécessaire, judiciaire.

Article 12 — Propriété intellectuelle

Sauf mention contraire au Devis, SERVANE cède au Client, à compter du paiement intégral du prix de la Prestation concernée, les droits de reproduction, de représentation, ainsi que d'adaptation et de modification, portant sur les développements spécifiques qu'elle a réalisés (code source spécifique, design sur mesure). Cette cession est consentie pour tout pays dans lequel le site est susceptible d'être consulté, et pour toute la durée légale de protection des droits d'auteur, en vue de l'exploitation du site internet dans le cadre de l'activité du Client.

Cette cession porte sur les seuls droits patrimoniaux d'auteur ; le droit moral de SERVANE sur ses réalisations demeure, conformément à la loi, personnel et incessible.

Cette cession ne s'étend pas aux éléments tiers utilisés dans le cadre de la Prestation (thèmes, extensions, bibliothèques, polices, images de banques externes), dont l'usage reste régi par leurs propres licences.

SERVANE conserve la faculté de mentionner sa réalisation du site (mention en pied de page ou référence dans son portfolio commercial), sauf demande contraire expresse du Client.

Dans le cadre d'un abonnement de maintenance récurrente, les modifications, correctifs et évolutions apportés au site suivent le même principe de cession, au fur et à mesure de leur réalisation et du paiement des échéances correspondantes.

Dans le cadre d'une intervention en régie, tout développement spécifique réalisé en urgence suit le même principe de cession, à compter du paiement de la prestation.

En cas de refonte, la présente clause s'applique aux seuls éléments nouvellement développés par SERVANE ; les contenus et éléments préexistants appartenant au Client avant la refonte demeurent sa propriété.

Article 13 — Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'exécution de certaines Prestations (hébergement, maintenance, gestion de formulaires, assistance technique), SERVANE peut être amenée à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client, en qualité de sous-traitant au sens du RGPD. L'objet, la durée, la nature et la finalité du traitement, ainsi que les catégories de données et de personnes concernées, sont précisés dans le Devis ou dans l'Annexe RGPD dédiée, qui fait alors partie intégrante du contrat.

SERVANE ne traite les données que sur instruction documentée du Client et veille à ce que les personnes autorisées à y accéder soient soumises à une obligation de confidentialité.

SERVANE s'engage à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité de ces données, conformément à l'article 32 du RGPD.

Le Client demeure responsable de traitement pour les données collectées via son site (formulaires, newsletter, comptes clients) et doit s'assurer que son site comporte les mentions d'information requises.

En cas de violation de données à caractère personnel dont elle aurait connaissance dans le cadre de l'exécution de la Prestation, SERVANE en informe le Client dans les meilleurs délais, afin de lui permettre de respecter ses propres obligations de notification, notamment auprès de la CNIL dans un délai de 72 heures lorsque requis (article 33 du RGPD).

À l'issue de la Prestation ou du contrat d'abonnement, SERVANE restitue ou supprime, au choix du Client, les données à caractère personnel traitées pour son compte, sauf obligation légale de conservation, dans les conditions précisées au Devis ou à l'Annexe RGPD.

SERVANE peut recourir à des sous-traitants ultérieurs pour l'exécution de tout ou partie du traitement, notamment son hébergeur (voir article 2), sur la base d'une autorisation générale du Client. SERVANE informe le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur, afin de lui permettre de formuler d'éventuelles objections légitimes.

Article 14 — Confidentialité

Chaque Partie s'engage à conserver confidentielles les informations de nature confidentielle dont elle aurait connaissance à l'occasion de l'exécution du Contrat et à ne les utiliser qu'aux seules fins de son exécution. Sont notamment considérés comme confidentiels : le code source non livré, les méthodes et outils de travail de SERVANE, les conditions tarifaires négociées, les données du Client, ainsi que tout identifiant, mot de passe ou accès technique transmis dans le cadre de la Prestation. Cette obligation s'applique pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de deux (2) ans après son terme, quelle qu'en soit la cause. Toutefois, elle demeure applicable au-delà de cette durée pour les informations qui conservent leur caractère confidentiel, notamment les secrets d'affaires, identifiants et accès techniques, ainsi que lorsque la réglementation impose une durée de protection supérieure. La présente clause s'applique sans préjudice des dispositions spécifiques de l'article 13 relatives aux données à caractère personnel.

Article 15 — Durée, résiliation et réversibilité

Pour les Prestations au forfait, notamment de création, refonte ou maintenance ponctuelle, le contrat prend fin après exécution de la Prestation, acceptation du Livrable lorsqu'elle est applicable et paiement intégral des sommes dues.

Pour les Abonnements de maintenance récurrente, le contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois, renouvelable tacitement pour une durée équivalente, sauf résiliation par l'une des Parties dans les conditions et délais prévus au Devis.

Lorsqu'un Client consommateur ou non-professionnel est soumis aux dispositions des articles L.215-1 et suivants du Code de la consommation, SERVANE l'informe par écrit, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat. À défaut d'une telle information dans les conditions légales, le Client concerné peut mettre gratuitement fin au contrat à compter de sa reconduction.

En fin d'Abonnement, SERVANE restitue au Client les données et contenus lui appartenant dans un format raisonnablement exploitable, selon les modalités prévues au Devis et sous réserve des droits de tiers et des obligations légales de conservation.

Pour les interventions en régie, la Prestation prend fin lorsque l'intervention convenue est achevée ou lorsque l'enveloppe maximale éventuellement autorisée est atteinte, sauf accord du Client pour sa poursuite.

Chaque Partie peut résilier le contrat de manière anticipée en cas de manquement suffisamment grave de l'autre Partie à ses obligations contractuelles, non régularisé dans un délai de quinze (15) jours suivant une mise en demeure écrite restée sans effet.

En cas de retard de paiement non régularisé dans ce délai, SERVANE peut suspendre l'exécution de la Prestation et, lorsque les conditions sont réunies, résilier le contrat.

En cas d'arrêt anticipé d'une Prestation au forfait à l'initiative du Client, hors exercice valable d'un droit légal de rétractation, les prestations effectivement réalisées et les frais engagés jusqu'à la date de l'arrêt restent dus à SERVANE. Lorsque les sommes déjà versées sont insuffisantes, SERVANE peut facturer le solde correspondant aux travaux effectivement exécutés.

Article 16 — Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable envers l'autre de la non-exécution ou du retard dans l'exécution d'une obligation du contrat qui serait dû à un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des tribunaux français.

La partie invoquant un cas de force majeure en informe l'autre partie dans les meilleurs délais, en précisant, dans la mesure du possible, la durée prévisible de l'empêchement.

Les obligations affectées par la force majeure sont suspendues pendant sa durée. Si celle-ci se poursuit au-delà de trente (30) jours, chaque partie peut résilier le contrat de plein droit, sans indemnité, par notification écrite à l'autre partie.

Une défaillance d'un sous-traitant ou prestataire technique de SERVANE, notamment son hébergeur, ne constitue un cas de force majeure que si elle répond elle-même aux conditions prévues à l'article 1218 du Code civil ; une simple interruption ponctuelle de service ne constitue pas, à elle seule, un cas de force majeure.

Article 17 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, tout Client agissant en qualité de consommateur peut, en cas de litige non résolu directement avec SERVANE, recourir gratuitement au service de médiation suivant : [nom du médiateur désigné, adresse postale, site internet du médiateur].

Statut : en cours — SERVANE est en attente de finalisation de son adhésion à Médiation Consommation Développement (MED CONSO DEV), organisme référencé par la CECMC. Les coordonnées définitives seront intégrées au présent article dès réception de la confirmation d'adhésion.

Article 18 — Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, les Parties s'efforcent de rechercher préalablement une solution amiable.

Pour tout Client agissant en qualité de consommateur, celui-ci peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation mentionné à l'article 17, dans les conditions prévues par le Code de la consommation. Le recours à la médiation demeure facultatif et ne prive pas le Client de son droit de saisir la juridiction compétente.

Le Client consommateur peut notamment saisir, outre les juridictions compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Lorsque les Parties ont toutes deux contracté en qualité de commerçant, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat relève des tribunaux compétents du ressort du siège de SERVANE, sous réserve que la présente clause soit portée de façon très apparente à la connaissance du Client conformément à l'article 48 du Code de procédure civile.

Article 19 — Acceptation des CGV

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant toute commande, par la signature du devis, y compris par voie de signature électronique. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de signature du devis. SERVANE peut modifier les présentes CGV à tout moment ; les modifications ne s'appliquent qu'aux devis signés postérieurement à leur mise en ligne. Le Client déclare avoir pu consulter les présentes CGV, disponibles sur le site servane-france.fr et jointes à chaque devis et à chaque facture, avant de procéder à leur acceptation.