

### Préambule - Définition des termes

Charline Budor EI dont le siège se situe au 801 boulevard du Val 14200 Hérouville Saint-Clair immatriculée sous le numéro N° SIRET : 911 788 321 00014.

Dans les présentes conditions générales de vente, la structure Charline Budor est dénommée « CHARLINE BUDOR » et le client ou le prospect « le CLIENT ». Les présentes conditions générales de vente sont ci-après dénommées « les Conditions Générales ».

Pour l'interprétation et la mise en œuvre des présentes Conditions Générales, il est convenu que les termes ci-après seront définis de la façon suivante :

« **Prestation** » désigne ci-après l'objet de la vente effectuée par CHARLINE BUDOR. La prestation peut désigner un ensemble de prestations de services tel qu'un conseil, une mise à disposition d'un savoir faire, une prestation intellectuelle, la conception d'un site web ou de toute autres prestations en relation avec le web (référencement, communication, création de newsletter etc.).

« **Site Web ou Internet** » désigne l'ensemble de pages composées de textes, d'images et le cas échéant d'éléments multimédia, accessible par une adresse URL et hébergée sur le disque dur d'un serveur permettant des accès multiples et simultanés via le réseau Internet, le tout géré par un prestataire hébergeur spécialisé (sur internet-plateforme type OVH, ou hébergeur local à Caen).

« **Sources** » désigne le contenu élémentaire nécessaire à la création d'une prestation immatérielle : textes, images et sons pour un site Internet. Sauf mention contraire, la fourniture des sources est à la charge du CLIENT, par exemple thème WordPress, achat de visuels sur banque de données en ligne etc.

« **Cahier des charges** » désigne le document fourni par CHARLINE BUDOR contre rémunération, décrivant le plus explicitement possible le contenu de la prestation attendue et des éventuelles contraintes et spécificités concernant les conditions techniques de production, d'exploitation et de qualité d'une prestation. Le cahier des charges ne constitue un élément contractuel qu'à partir de l'instant où il est signé par les 2 parties. Tout cahier des charges non signé ou signé uniquement par l'une des parties est considéré comme nul.

« **Élément contractuel** » désigne un devis, un bon de commande, un contrat, un cahier des charges, une proposition commerciale dès lors qu'il est signé par CHARLINE BUDOR et le CLIENT. Il peut aussi viser une facture ou un reçu d'acompte délivré par CHARLINE BUDOR.

### Article 1. Objet - Domaine d'application

**1.1** Les Conditions Générales ont pour objet de régir les relations contractuelles entre CHARLINE BUDOR et le CLIENT et définir l'étendue des prestations proposées par CHARLINE BUDOR.

**1.2** Les Conditions Générales s'appliquent à toute prestation de toute nature, effectuée par CHARLINE BUDOR dans les pays du monde entier. Elles prévalent sur toute autre condition d'achat, sauf dérogation expresse et formelle accordée par CHARLINE BUDOR. Elles pourront être modifiées ou complétées si CHARLINE BUDOR établit un ou plusieurs éléments contractuels qui, le cas échéant, tiendraient lieu de conditions particulières.

**1.3** Le fait pour une personne physique ou morale, de commander un service ou produit de la société CHARLINE BUDOR emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente.

**1.4** CHARLINE BUDOR peut modifier, réactualiser ou rectifier les présentes, notamment afin de prendre en compte une évolution législative, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique. CHARLINE BUDOR prévient, dans la mesure du possible, ses CLIENTS de toute modification de ses Conditions Générales, soit sur la page d'accueil de son site Internet (accessible à l'URL suivante <https://www.charlinebudor.com/mentions-legales/>) soit par mail. L'actualisation ne concerne en aucun cas les prestations déjà exécutées ou en cours d'exécution, sauf pour celles dont la durée restante est supérieure à six mois à la date de la modification. Dans ce cas les dernières Conditions Générales sont mises en application entre les parties.

**1.5** Dans le cas où l'une des dispositions des présentes est réputée ou déclarée nulle, ou non écrite, par un tribunal compétent, les autres dispositions restent intégralement en vigueur et doivent être interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties exprimée dans ce document.

### Article 2. Formation et conditions d'exécution du contrat

**2.1** L'obligation respective de chaque partie, de réaliser la prestation pour CHARLINE BUDOR et de payer la prestation pour le CLIENT, naît à partir du moment où le CLIENT a dûment signé retournée par email ou courrier le ou les document(s) contractuel(s) émis par CHARLINE BUDOR ou à partir de l'encaissement d'un acompte initial par CHARLINE BUDOR. Si un devis a été établi, la demande de réalisation de la prestation décrite au devis vaut acceptation par le CLIENT.

**2.2** Le CLIENT est conscient que le projet informatique qui se définit entre les parties peut se révéler complexe au sein de son entreprise et qu'il est susceptible de remettre profondément en cause son organisation et ses méthodes de travail ainsi que la qualification du personnel. Ce projet suppose ainsi une collaboration étroite entre les parties, un dialogue permanent dans un esprit de confiance et de respect mutuel.

L'investissement personnel du CLIENT dans la création du site est indispensable sans quoi un résultat qui ne correspondrait pas à ses attentes ne saurait relever de la responsabilité de CHARLINE BUDOR, comme indiqué à l'article 5.3 ci-dessous. Le client sera informé en amont, des documents, informations, temps de RDV et autres qu'il devra fournir à CHARLINE BUDOR.

**2.3** CHARLINE BUDOR peut décider de refuser, d'interrompre ou de modifier la prestation et ce, sans indemnités au profit du CLIENT ni remboursement d'acompte, dès l'instant où :

- le CLIENT ne s'acquitte pas des sommes facturées par CHARLINE BUDOR ;
- le CLIENT ne démontre pas, ou plus, un gage suffisant de solvabilité ;
- lorsque le CLIENT ne présente pas ou plus les compétences nécessaires et spécifiques à la réalisation complète de la prestation, soit parce que le CLIENT manifeste une opposition systématique aux conseils et prestations prodigués par CHARLINE BUDOR, soit parce que le CLIENT se refuse à fournir les instructions ou sources nécessaires à la réalisation définitive de la prestation;

lorsque CHARLINE BUDOR constate tout acte de piratage, de fraude ou de non respect des règles éthiques, juridiques ou morales de la profession, imputable au CLIENT.

**2.4** CHARLINE BUDOR se réserve le droit d'apporter des modifications non substantielles à ses prestations, sans que cela ne vienne remettre en cause les liens contractuels ni les obligations entre les deux parties.

**2.5** Toute prestation de gestion de nom de domaine, hébergement, adresses mail notamment, fait l'objet d'une facturation annuelle, à date d'anniversaire par un prestataire partenaire. En cas d'interruption à l'initiative du client, ou de transfert vers un autre prestataire en cours d'année de l'une ou l'autre de ces prestations, le règlement est dû pour l'ensemble de l'année en cours.

**2.6** Toute prestation de forfait de maintenance, de mises à jour de contenus et autres, est payée dans son intégralité après validation du devis fourni par CHARLINE BUDOR. Si le CLIENT décide de mettre fin à cette collaboration, aucun remboursement de ce forfait ne sera effectué.

**2.7** Aucune commande d'une prestation ne peut être annulée sans l'accord express de CHARLINE BUDOR. A défaut, le CLIENT serait tenu de payer l'intégralité des sommes dues à CHARLINE BUDOR.

### Article 3. Prix - facturations - délais

**3.1** Le prix de la prestation est ferme. Il est stipulé toutes taxes comprises et exprimé en euro portant sur le montant total à payer.

**3.2** Toute commande concernant la réalisation d'un site web ou toute autre prestation internet, donne lieu au versement préalable d'un acompte de 40 %. La réalisation de ladite commande démarre sitôt encaissement de cet acompte et une fois que les documents nécessaires demandés au client sont fournis à CHARLINE BUDOR. Le versement de l'acompte n'autorise cependant pas l'accès du CLIENT à une quelconque forme de propriété sur tout ou partie des éléments de la prestation qui reste la propriété exclusive de CHARLINE BUDOR jusqu'au paiement intégral, comme indiqué à l'article 7 des présentes. Suivant les budgets requis pour le projet, CHARLINE BUDOR se réserve le droit de demander d'autres acomptes afin de gérer au mieux la prestation. Le CLIENT sera informé en amont des différentes dates de facturation d'acompte.

**3.3** Les conditions de l'offre concernent exclusivement les prestations spécifiées sur les éléments contractuels. Toute prestation supplémentaire et non prévue sur ces derniers fera l'objet d'une majoration équivalente à sa valeur. Le refus de paiement d'une telle prestation ouvrira le droit pour CHARLINE BUDOR à la résiliation et au paiement intégral du contrat de vente, et à une indemnité égale au préjudice subi et/ou à la valeur de la prestation additionnelle.

**3.4** En cas de défaut de paiement total ou partiel du prix de la prestation :

- le CLIENT devra verser une pénalité de retard équivalente à une fois et demie le taux de l'intérêt légal, en application de l'article L. 441-16 du Code de Commerce. Le taux de l'intérêt légal est celui en vigueur le jour de constatation de la carence. La pénalité est calculée sur le montant hors taxe de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du règlement ;

L'ensemble des services vendus peut être suspendu si le CLIENT ne se manifeste pas lors des relances effectuées par CHARLINE BUDOR. Après mise en demeure par courrier avec demande d'accusé de réception, la vente peut être résolue de plein droit au profit de CHARLINE BUDOR, la résolution prenant effet deux semaines après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse. Dans cette situation, CHARLINE BUDOR est en droit d'arrêter les services vendus, de réclamer la restitution de la

prestation ou sa compensation, les acomptes perçus restant acquis. CHARLINE BUDOR est aussi fondé d'appliquer en sa faveur la réserve de propriété mentionnée à l'article 7 des présentes.

**3.5** Toute contestation ou réclamation relative à la facturation doit être adressée par lettre recommandée dans les dix jours à réception de ladite facture, à défaut de quoi CHARLINE BUDOR n'accepte plus aucun grief.

**3.6** LE CLIENT s'engage à s'investir dans la réalisation de la prestation et à fournir tous les éléments nécessaires dans un délai de 6 mois maximum après signature du devis. Pendant ce laps de temps, le CLIENT s'engage à payer les acomptes à réception des factures. Si le CLIENT ne fournit pas les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation, CHARLINE BUDOR facturera le solde de la prestation dans les 6 mois maximum et LE CLIENT s'engage à payer ce solde. CHARLINE BUDOR reste disponible pour finir la prestation quand LE CLIENT sera prêt et quand il fournira les éléments nécessaires.

### Article 4. Livraison de la prestation

**4.1** Sauf stipulation expresse contraire, la livraison, quelle que soit la prestation, est effectuée soit au lieu du siège social de CHARLINE BUDOR sans formalité particulière soit dans les locaux du CLIENT. Sauf manifestation de CHARLINE BUDOR ou du CLIENT dans un délai de deux semaines à partir de la date de livraison prévue, la livraison est réputée avoir eu lieu aux dates et conditions prévues.

**4.2** Le CLIENT peut demander un report de livraison d'un maximum de trois semaines en adressant une demande écrite à CHARLINE BUDOR. Cependant, aucun report de date de livraison à l'initiative du CLIENT n'est accepté si la demande n'est pas introduite au moins 48 (quarante huit) heures avant la date prévue de livraison de la prestation.

**4.3** La date de livraison peut être reportée par CHARLINE BUDOR qui en avertira le client au préalable et fixera une nouvelle date de livraison.

**4.4** Lorsque le CLIENT ne transmet pas dans les délais convenus les éléments nécessaires à la bonne réalisation de la prestation (sources, textes, photos, cahier des charges, etc.), ce fait a pour conséquence directe de retarder la réalisation et donc la livraison de la prestation par CHARLINE BUDOR. Pour autant, CHARLINE BUDOR ne saurait en aucun cas être considérée comme responsable d'une situation qu'elle subit en premier lieu. Dès lors, le CLIENT reste soumis à pénalité jusqu'à ce que les éléments nécessaires soient transmis, ou sera sanctionné conformément aux dispositions de l'article 2.3.

**4.6** Si lors de la livraison de la prestation, le CLIENT considère que la prestation n'est pas conforme à la commande, il doit dans une période d'un 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. En tout état de cause, la garantie d'une prestation ne concerne que les éléments mentionnés dans les éléments contractuels. En particulier, en cas de réclamation sur une prestation essentiellement immatérielle (site Internet) le cahier des charges reste le document de référence auquel les deux 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 CHARLINE BUDOR. A défaut de présentation du cahier des charges, les obligations de CHARLINE BUDOR 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.

### **Article 5. Obligations et responsabilités de CHARLINE BUDOR**

**5.1** CHARLINE BUDOR s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. CHARLINE BUDOR ne répond que d'une obligation de moyens qui ne doit en aucun cas être assimilée à une obligation de résultat.

### **5.2** CHARLINE BUDOR s'engage à :

- intervenir rapidement en cas de vice de fonctionnement provenant de défaut de conception ou d'exécution de ses solutions;
- assurer le maintien à un niveau adéquat de la qualité de ses outils;
- mettre tous les moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales le bon fonctionnement des prestations acquises par le CLIENT ;

### **5.3** Limitations de responsabilités

CHARLINE BUDOR ne pourra être tenu responsable en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaut d'entretien du CLIENT, non-respect des conseils donnés : En particulier, lorsque CHARLINE BUDOR et le sous-traitant hébergeur réalisent des prestations d'hébergement, ils conservent le contrôle des accès FTP. Cependant, dès lors que le CLIENT dispose desdits accès FTP, CHARLINE BUDOR et le sous-traitant hébergeur sont automatiquement déchargés de toute responsabilité quant-à l'indisponibilité des pages, la nature du contenu (non respect du droit d'auteur notamment), le défaut d'affichage, la détérioration partielle ou totale du contenu des pages.

De manière générale, CHARLINE BUDOR n'est en aucune façon responsable d'un dysfonctionnement résultant d'une mauvaise utilisation du CLIENT ou d'une intervention du CLIENT sans autorisation sur la prestation effectuée par CHARLINE BUDOR.

- Interruption de l'hébergement;
- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel CHARLINE BUDOR n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance. En particulier, lorsque CHARLINE BUDOR fournit des liens vers d'autres sites, par des bandeaux publicitaires ou non, ou par tout autre moyen, il ne peut être tenu responsable du contenu, des produits, des services, de la publicité, des cookies ou tous autres éléments de ces sites ainsi que pour tous dommages ou pertes, avérés ou allégués, consécutifs ou en relation avec l'utilisation des informations, services ou données disponibles sur ces sites;
- Divulgaration ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au CLIENT ;
- Dysfonctionnement ou ralentissement des réseaux ou de l'Internet dans son ensemble.

- Dysfonctionnement d'un thème WordPress ou tout autre module (acheté ou non) installé sur le site du CLIENT une fois la livraison de la prestation faite ; la responsabilité incombant au créateur du thème ou du module. Toutefois CHARLINE BUDOR s'engage moralement à tout mettre en œuvre pour trouver une solution (faire des recherches, faire appel à un sous-traitant ...). Si des frais sont engagés afin de réparer le préjudice, ils sont à la charge du CLIENT qui sera, en amont informé, desdits tarifs.

### **Article 6. Propriétés intellectuelles**

**6.1** Tout élément fourni par le CLIENT est protégé par le droit de la propriété intellectuelle et reste sa seule propriété. Il déclare disposer de tous les droits et/ou autorisations nécessaires, et garantit CHARLINE BUDOR contre toute réclamation éventuelle d'un tiers qui prétendrait avoir un droit de propriété intellectuelle sur l'un quelconque des éléments fournis par lui notamment de tous textes, images, logos, graphiques, photos, films audio ou vidéo, fichiers, logiciels, bases de données.

Le CLIENT est propriétaire du contenu c'est à dire des informations se trouvant sur son site (logo, pages HTML, fichiers images, sons ...), des bases de données, fichier clients ou autres.

**6.2** CHARLINE BUDOR donne l'autorisation au CLIENT, lors d'une prestation immatérielle de modifier ou améliorer le code source existant, aux conditions impératives de ne pas revendre ou dupliquer les sources. Dans ce cas le CLIENT est le seul responsable des modifications ou améliorations et donc ne peut en aucune manière engager la responsabilité de CHARLINE BUDOR comme indiqué à l'article 5.3 des présentes.

**6.4** Lorsque CHARLINE BUDOR acquiert un ou plusieurs noms de domaine dans le cadre d'une prestation Internet, ces noms de domaines sont achetés au nom et pour le compte du CLIENT. Celui-ci peut demander à tout moment le transfert à ses propres coordonnées de la propriété des domaines, sous réserve du règlement à CHARLINE BUDOR des sommes dues au titre de la prestation pour laquelle les noms de domaines ont été acquis et plus généralement du règlement de l'ensemble des sommes dues à CHARLINE BUDOR. A défaut, le CLIENT entre dans les dispositions des articles 3, 4 et 7 des présentes et s'expose notamment à la revente ou au non-renouvellement des domaines.

**6.5** Lorsque pour la réalisation de la prestation, CHARLINE BUDOR a besoin d'acheter un thème WordPress ou autre, ou un module, l'achat se fait au nom du client pour qu'il soit propriétaire de la licence. Ce qui sous-entend que l'achat est fait en direct par le client et non par CHARLINE BUDOR. Un accompagnement par CHARLINE BUDOR est mis en place lors de l'achat sur le web, soit par téléphone, soit en présence.

**6.6** Tout le contenu du site de CHARLINE BUDOR ([www.charlinebudor.com](http://www.charlinebudor.com)) est l'entière propriété de CHARLINE BUDOR, et est protégé par la législation en vigueur sur le droit d'auteur et sur la propriété intellectuelle. Sans accord préalable de la part de CHARLINE BUDOR, il est interdit d'utiliser, même partiellement le contenu du site.

**6.6** La violation de ces dispositions peut entraîner l'annulation de toute commande, ce nonobstant l'engagement de poursuites.

### **Article 7. Réserve de propriété**

**7.1** CHARLINE BUDOR conserve l'entière propriété de la prestation et de chacun de ses éléments, y compris immatériel, jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix et accessoires et plus généralement jusqu'au

règlement total de toute facturation due par le CLIENT à la structure CHARLINE BUDOR.

**7.2** Dans le cas où une prestation fait l'objet d'une interruption définitive, que celle-ci soit à l'initiative du CLIENT ou de CHARLINE BUDOR, CHARLINE BUDOR a toute latitude, après avoir informé son CLIENT, de détruire, ou de ne pas renouveler tout actif inclus dans la prestation.

### **Article 8. Utilisation des références**

**8.1** Le CLIENT autorise CHARLINE BUDOR à utiliser son nom et à mentionner les prestations réalisées pour son compte à des fins commerciales.

**8.2** CHARLINE BUDOR se réserve le droit de faire mention de sa qualité de créateur du site Internet, et d'implanter son logo sur l'ensemble des prestations créées pour le CLIENT, notamment au sein des sites Internet.

### **Article 9. Confidentialité**

**9.1** CHARLINE BUDOR et le CLIENT s'engagent à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient, auxquels les parties auraient pu avoir accès au cours de la prestation.

**9.2** La précédente disposition ne fait pas obstacle à ce que CHARLINE BUDOR puisse faire état de sa relation commerciale avec le CLIENT, comme précisé à l'article 8 susvisé.

### **Article 10. Loi informatique et liberté**

CHARLINE BUDOR s'engage expressément à assurer elle-même la démarche de déclaration du site s'il y a collecte d'informations personnelles via un formulaire de contact ou blog auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). (Formulaire NS 48 – Fichiers clients et prospects). Toutefois si d'autres démarches seraient à faire pour le site, CHARLINE BUDOR s'engage à mettre en relation le CLIENT avec la CNIL afin que le CLIENT puisse prendre en charge ces démarches.

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 (art. 34), le CLIENT dispose d'un droit permanent d'accès, de modification, de rectification et de suppression relative aux informations le concernant.

### **Article 11. Cas de force majeure**

Selon l'article du Code Civil, il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

### **Article 12. Droit applicable - attribution de compétence**

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française.

En cas de litige, et à défaut d'accord amiable, la seule juridiction reconnue et acceptée par les parties est le Tribunal de Commerce de Caen (14).

### **Article 13. Médiation en cas de litige.**

En cas de litige opposant la société à un particulier pour des besoins non professionnels, et conformément à l'article L 612-1 du Code de la Consommation, le consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur.

La saisine du médiateur est gratuite. Toutefois, le consommateur devra justifier d'avoir au préalable et par écrit, tenté de régler à l'amiable son litige avec le professionnel.