CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

Valables à compter du 19 novembre 2026

Mirobolus — Nathalie Jaccoux, Entrepreneur individuel (EI)

40 chemin des Platrières, Résidences du Parc, Bâtiment A2, 83330 LE BEAUSSET

SIRET : 523 292 944 00023 — N° TVA : FR 95 523 292 944

Tél : 07 70 16 39 89 — nathalie@mirobolus.fr — www.mirobolus.fr

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestation de Services (ci-après « CGV ») décrivent les droits et obligations de la micro-entreprise représentée par Mme Nathalie Jaccoux, dénomination commerciale Mirobolus, Entrepreneur individuel (EI), ci-après désignée « le Prestataire », et de son Client dans le cadre de la réalisation des prestations suivantes :

- **Famille A — Prestations de réalisation** : création et refonte de site internet, maintenance technique préventive et corrective, audits, diagnostic technique et marketing, prestations techniques ponctuelles.
- **Famille B — Prestations d'exécution accompagnée** : programme « Ma Boussole Digitale » (accompagnement numérique global sur 6 ou 12 mois), prestation « Ma Présence Locale » (gestion et optimisation de la fiche Google Business Profile).
- **Famille C — Accompagnement individuel et coworking** : sessions d'accompagnement individuel et de coworking visant l'acquisition de compétences et l'atteinte d'objectifs liés à la communication numérique.

En signant le Devis, le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions générales de vente et, le cas échéant, des conditions particulières applicables, et les accepter sans réserve.

TRONC COMMUN — Dispositions applicables à toutes les prestations

Les articles du présent tronc commun s'appliquent à l'ensemble des familles de prestations proposées par le Prestataire, sauf disposition contraire expressément mentionnée dans les sections spécifiques.

ARTICLE 1 : PRISE D'EFFET ET DURÉE

Le présent contrat entre en vigueur à la date de signature du Devis remis par le Prestataire au Client, et est conclu pour la durée nécessaire à la réalisation et au paiement complet des prestations. Pour les prestations récurrentes (abonnements de maintenance, programmes d'accompagnement), la durée d'engagement est précisée dans le Devis correspondant.

ARTICLE 2 : CONTRAT

Les caractéristiques techniques détaillées des créations ou prestations sont stipulées sur le Devis et font office de cahier des charges. Les présentes CGV ne peuvent en aucun cas être considérées comme liant les parties sans que :

- le Client, représenté par une personne compétente et dûment habilitée, ait accepté par la signature du Devis les présentes CGV ;
- le Prestataire ait définitivement accepté le Devis signé par le Client.

Toute commande est formalisée par la production d'un Devis récapitulant les caractéristiques de l'offre. Le Prestataire ne reconnaît en aucun cas les éventuelles conditions générales des clients, sauf accord écrit dérogatoire. Toute clause contraire est réputée non-écrite.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV sous réserve d'en notifier le Client. L'accord du Client est réputé acquis à défaut d'opposition écrite dans les vingt-huit (28) jours suivant cette notification.

Documents contractuels et ordre de priorité. Le contrat est constitué des documents suivants, par ordre de priorité décroissante :

1. le devis signé par le Client avec la mention « Bon pour accord » ;
2. le cas échéant, les conditions particulières applicables à la prestation concernée, notamment les Conditions particulières de maintenance, et leurs annexes ;
3. les présentes Conditions générales de vente.

En cas de contradiction entre ces documents, le document de rang supérieur prévaut. Les conditions particulières sont remises au Client avec le devis. La signature du devis vaut acceptation de l'ensemble de ces documents.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS — NATURE DE L'ENGAGEMENT

Obligations générales du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre toutes ses qualités professionnelles dans le cadre de chaque prestation. Il est expressément spécifié que le Prestataire n'est soumis qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats. Cette disposition s'applique avec une particulière importance aux prestations relevant des Familles B et C, pour lesquelles aucun résultat quantifiable (classement dans les moteurs de recherche, augmentation du trafic, nombre de clients, acquisition de compétences) ne peut être garanti.

Le Prestataire veille au respect des droits des tiers en matière de droit de la responsabilité, droit d'auteur, droit des marques et des brevets.

Obligations du Client

Le Client s'oblige à :

- Fournir au Prestataire l'ensemble des informations, documents, accès et contenus nécessaires à la bonne exécution de la prestation dans les délais convenus.

- Collaborer activement à la réussite du projet en apportant dans les délais utiles toutes les informations nécessaires.
- Payer le prix convenu aux échéances définies dans le Devis.
- Informer immédiatement le Prestataire de toute difficulté susceptible d'affecter le bon déroulement de la prestation.
- Être responsable des informations diffusées sur son site Internet et obtenir toutes les autorisations nécessaires, notamment en vertu des droits d'auteur.
- Respecter la confidentialité des méthodes, outils et livrables transmis par le Prestataire.

Le Client est l'unique responsable des mots de passe nécessaires à l'utilisation des services mis en place. Le Prestataire dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse de ces identifiants.

Limitation de responsabilité du Prestataire

En aucun cas la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés ;
- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel le Prestataire n'a aucun pouvoir de contrôle ;
- Retard résultant d'une cause indépendante de sa volonté ou d'une information non transmise par le Client ;
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté du Prestataire ;
- Problèmes techniques liés à l'hébergeur, aux réseaux de télécommunications, ou à toute infrastructure tierce ;
- Introduction d'un virus, d'une intrusion non autorisée, ou d'une attaque informatique sur le serveur du Client ;
- Baisse de chiffre d'affaires, perte de clientèle ou tout préjudice économique indirect consécutif au fonctionnement ou à l'absence de fonctionnement d'un site internet.

ARTICLE 4 : MORALITÉ ET RESPECT DES LOIS

Si le Client présente sur son site des éléments immoraux ou en violation des lois, le Prestataire a la possibilité d'interrompre immédiatement sa prestation. Dans les cas graves (contenus illicites, trafic de produits interdits, etc.), le Prestataire procédera sans délai aux signalements requis par la loi. Les sommes dues au titre du présent contrat seront alors immédiatement exigibles.

ARTICLE 5 : DÉLAI DE RÉTRACTATION

5.1 — Champ d'application

Le droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation s'applique exclusivement aux Clients agissant en qualité de consommateurs au sens de la loi, c'est-à-dire aux personnes physiques n'agissant pas dans le cadre de leur activité professionnelle. Il ne s'applique pas aux clients professionnels (artisans, commerçants, thérapeutes, prestataires de services), ni aux associations, ni aux collectivités territoriales, qui ne bénéficient pas de ce droit du fait de leur qualité.

5.2 — Délai et modalités d'exercice

Lorsqu'il est applicable, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Devis pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs. Ce droit s'exerce par l'envoi du formulaire de rétractation disponible à l'adresse https://www.mirobolus.fr/resilier-votre-contrat/, par email à nathalie@mirobolus.fr, ou par courrier postal à l'adresse du Prestataire.

5.3 — Exclusions légales

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- Les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, dont l'exécution a commencé avant l'expiration de ce délai avec l'accord préalable exprès du Client et sa renonciation expresse à son droit de rétractation ;
- Les prestations réalisées selon les spécifications personnalisées du Client, notamment la création ou refonte d'un site internet dont les caractéristiques ont été définies sur mesure dans le Devis ;
- Les contenus numériques non fournis sur support matériel dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Client.

5.4 — Renonciation expresse pour démarrage immédiat

Pour toute prestation dont le Client souhaite le démarrage avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours — notamment les interventions de dépannage, les prestations urgentes, ou toute prestation pour laquelle un démarrage immédiat est demandé par le Client —, le Devis comporte une mention de renonciation expresse que le Client signe conjointement avec le Devis. Cette renonciation est formulée comme suit :

« Je demande expressément le démarrage immédiat de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours. Je reconnais qu'en cas de rétractation ultérieure, je serai redevable du montant correspondant aux services déjà fournis à la date de ma rétractation. »

5.5 — Effets de la rétractation

Le Client consommateur qui exerce son droit de rétractation après avoir demandé le démarrage de la prestation verse au Prestataire un montant correspondant aux services fournis jusqu'à la communication de sa décision, calculé au prorata du Devis signé. Le Prestataire rembourse le solde éventuel dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation.

5.6 — Renonciation expresse selon le type de prestation

En signant le Devis et en acceptant les présentes CGV, le Client reconnaît et accepte les conditions de renonciation suivantes selon la nature de la prestation souscrite :

- **Prestations de création et refonte de site internet (Famille A1) :** La prestation est réalisée selon les spécifications personnalisées du Client. Conformément à l'article L. 221-28 4° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations nettement personnalisées. Le Client en est informé et l'accepte expressément.
- **Prestations de maintenance, dépannage et interventions techniques ponctuelles (Famille A2, A3, A4) :** Le Client demande expressément le démarrage immédiat de la prestation dès la signature du Devis. En cas de rétractation ultérieure, il sera redevable du montant correspondant aux services déjà fournis, calculé au prorata du Devis signé.
- **Programmes d'accompagnement Ma Boussole Digitale et Ma Présence Locale (Famille B) :** Le Client demande expressément le démarrage immédiat du programme dès la signature du Devis. En cas de rétractation ultérieure, les heures de travail et actions déjà réalisées restent dues et sont calculées au prorata du programme souscrit.
- **Sessions d'accompagnement et de coworking (Famille C) :** Le Client demande expressément le démarrage immédiat des sessions dès la signature du Devis. Les sessions déjà réalisées à la date d'une éventuelle rétractation restent dues et sont facturées au tarif unitaire prévu dans le Devis.

Ces dispositions ne s'appliquent qu'aux Clients agissant en qualité de consommateurs au sens de l'article 5.1. Pour les clients professionnels, associations et collectivités, le droit de rétractation n'est pas applicable.

ARTICLE 6 : ACHÈVEMENT ET VALIDATION

Pour les prestations de réalisation (Famille A), l'œuvre sera réputée achevée lorsque la version définitive aura été établie d'un commun accord entre le Prestataire et le Client. Toute modification ultérieure fera l'objet d'un Devis séparé. Les délais de réalisation sont donnés à titre indicatif.

ARTICLE 7 : SIGNATURE DU SITE

Les coordonnées du Prestataire figureront en signature sur le site réalisé, mais peuvent être retirées à tout moment à la demande du Prestataire, notamment si le Client fait modifier le site par un tiers.

ARTICLE 8 : MODIFICATION PAR UN TIERS

Le Client est libre d'exploiter son site comme il l'entend ou de le faire modifier par un tiers. En cas de modification par un tiers ou par le Client lui-même, le Prestataire devra donner son accord pour que ses coordonnées demeurent sur le site, et ne sera plus responsable de son bon fonctionnement.

ARTICLE 9 : TARIF HORAIRE

Le tarif horaire applicable en date des présentes CGV est de 70 € HT. Ce tarif est susceptible d'évoluer et figure en vigueur sur le Devis remis au Client.

ARTICLE 10 : VALIDITÉ DES PRIX

Le Devis émis par le Prestataire est valable un (1) mois à compter de sa date de réalisation. Les montants figurent en euros HT et TTC, soumis au taux de TVA de 20 %. Les tarifs affichés sur le site du Prestataire sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés sans préavis.

ARTICLE 11 : MOYENS DE PAIEMENT

Le règlement des prestations et services sera effectué par virement bancaire ou chèque libellé à l'ordre de « Nathalie Jaccoux Mirobolus ». Un acompte peut être demandé au Client à la signature du Devis, dont le montant est précisé sur ce dernier. Le solde est réglé à la livraison ou selon l'échéancier mentionné dans le Devis.

ARTICLE 12 : DÉLAIS DE PAIEMENT

Le règlement des prestations devra être effectué à réception de facture + 30 jours. Le délai de paiement et la date butoir figurent sur la facture fournie au Client.

ARTICLE 13 : RETARD DE PAIEMENT

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément au Code de commerce, des pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi que, pour les clients professionnels uniquement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

Intérêts de retard = montant dû (TTC) × taux d'intérêt × (nombre de jours de retard / 365)

ARTICLE 14 : DÉBOURS ET FRAIS AVANCÉS POUR LE COMPTE DU CLIENT

Dans le cadre de certaines prestations, le Prestataire peut être amené à engager des frais au nom et pour le compte du Client, avec son accord exprès donné dans le Devis, notamment : frais d'hébergement, acquisition de nom de domaine, achat de licences logicielles, achat de visuels auprès de banques d'images, ou tout autre service tiers nécessaire à la réalisation de la mission.

Ces frais, désignés « débours », sont distincts des honoraires du Prestataire. Ils sont refacturés au Client à leur coût réel, sur présentation d'une facture de débours, sans majoration ni marge commerciale.

Lorsque ces frais sont libellés en devise étrangère (notamment en dollars américains pour les licences de thèmes ou plugins), le montant refacturé correspond au montant effectivement prélevé sur le compte du Prestataire, converti au taux de change appliqué par l'établissement bancaire à la date de l'opération.

Les factures de débours sont payables dans un délai de 15 jours à compter de leur émission. En cas de non-paiement dans ce délai, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution de la prestation en cours jusqu'au règlement complet, sans que cette suspension puisse être invoquée comme motif de résiliation ou de demande de remboursement.

Le Client peut, sur sa demande et avant démarrage de la prestation, choisir de régler directement les services tiers concernés. Dans ce cas, il s'engage à fournir au Prestataire les accès nécessaires dans les délais convenus. Tout retard imputable à ce choix pourra entraîner un décalage du calendrier de livraison.

ARTICLE 15 : OFFRES SPÉCIALES

Les offres spéciales, réductions ou remises accordées lors de souscriptions annuelles s'appliquent uniquement la première année, sauf disposition contraire des conditions particulières.

Les années suivantes, le prix normal sera celui pratiqué.

ARTICLE 16 : CLAUSE DE DIVISIBILITÉ CONTRACTUELLE

Si l'une des clauses des présentes CGV était contraire à une loi d'ordre public nationale ou international, seule la clause en question sera annulée, les présentes demeurant valables pour le surplus. Les parties négocieront de bonne foi une nouvelle clause destinée à remplacer celle déclarée nulle.

ARTICLE 17 : CLAUSE D'INTÉGRALITÉ

Le contrat, constitué des documents énumérés à l'article 2, exprime l'intégralité de l'accord que les parties ont adopté. Il se substitue à tout autre document antérieur échangé entre les parties.

ARTICLE 18 : FORCE MAJEURE

Les parties ne sont pas responsables en cas de force majeure, notamment : défaillance du réseau public d'électricité, grèves, guerres, tempêtes, tremblements de terre, défaillance du réseau public des télécommunications, pertes de connectivité Internet dues à des opérateurs publics ou privés.

ARTICLE 19 : NON-EXCLUSIVITÉ

En aucun cas le Prestataire ne pourra permettre l'exclusivité de services à un Client pour un domaine donné. Le Client accepte que le Prestataire puisse effectuer des prestations pour un autre Client dans le même domaine d'activité et/ou lieu géographique.

ARTICLE 20 : PROPRIÉTÉ DU SITE INTERNET

Le Client est propriétaire de son site Internet à partir du moment où le montant intégral figurant sur la facture a été réglé (en application de la loi n° 80-335 du 12 mai 1980). Dans le cas contraire, le Prestataire reste l'unique propriétaire du site développé jusqu'au paiement du solde.

ARTICLE 21 : PROPRIÉTÉ DU CONTENU DU SITE ET DROITS D'AUTEUR

Le Client est propriétaire des informations se trouvant sur son site (textes, logo, pages HTML, fichiers images, sons, bases de données...). Le Client s'engage à respecter la propriété intellectuelle des tiers et déclare avoir conclu les accords nécessaires avec les éventuels auteurs intervenants.

Cession des droits patrimoniaux
Dès lors que le paiement intégral de la prestation a été effectué, le Prestataire cède au Client, à titre exclusif et pour tout type d'exploitation, l'intégralité des droits patrimoniaux sur les éléments spécifiquement créés pour ce projet : design graphique, gabarits de pages sur mesure, contenus rédigés, structure et architecture du site. Cette cession est consentie pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection des droits d'auteur. Le Client devient ainsi seul propriétaire et responsable du site livré, libre de l'exploiter, le modifier, le transférer à un tiers ou le confier à un autre prestataire sans accord préalable du Prestataire.

Réserve sur le droit moral
Conformément à l'article L. 121-1 du Code de la propriété intellectuelle, le droit moral de l'auteur est inaliénable. Le Prestataire conserve donc son droit à la paternité de l'œuvre. En pratique, ce droit ne fait l'objet d'aucune restriction sur l'exploitation du site par le Client.

Réserve sur les outils et ressources génériques du Prestataire
Les gabarits, modèles de pages, bibliothèques de composants Divi, scripts et méthodologies développés par le Prestataire indépendamment du projet du Client restent la propriété exclusive du Prestataire. Leur réutilisation sur d'autres projets ne constitue pas une violation des droits du Client.

Réserve sur les éléments et licences tiers
Certains éléments intégrés dans le site sont soumis aux droits de leurs auteurs ou éditeurs respectifs et ne peuvent faire l'objet d'une cession par le Prestataire :

- Les images et visuels acquis auprès de banques d'images (Adobe Stock, Unsplash, Freepik, etc.) sont soumis aux licences de ces plateformes. La licence d'utilisation est accordée au Client dans les conditions définies par chaque plateforme au moment de l'achat. En cas de débours, une copie de la facture d'achat est remise au Client.
- Le thème Divi et ses extensions sont soumis à la licence Elegant Themes. Le Prestataire ne cède pas cette licence : le Client doit disposer de sa propre licence pour bénéficier des mises à jour futures.
- Les plugins et extensions tiers (SEOPress, Forminator, Matomo, etc.) sont soumis aux licences de leurs éditeurs respectifs, dont les conditions s'imposent au Client indépendamment du présent contrat.

Le Client est informé de ces restrictions au moment de l'établissement du Devis. Il lui appartient, s'il le souhaite, de vérifier les conditions d'utilisation de chaque élément tiers auprès de son éditeur.

ARTICLE 22 : CONSERVATION DES FICHIERS CONSTITUTIFS DU SITE

Durant la relation contractuelle, le Prestataire s'engage à assurer la sauvegarde et la conservation des éléments suivants : matrices originales de l'œuvre, codes sources des outils développés spécifiquement, sources média intégrées, et identifiants d'accès aux services mis en place.

Si un contrat de maintenance lie les parties, les sauvegardes sont réalisées et conservées selon les Conditions particulières de maintenance.

Il appartient au Client de procéder à la sauvegarde périodique des fichiers médias qu'il ajoute lui-même à son site. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la dégradation de ces fichiers.

Durées de conservation des données au-delà de la relation contractuelle :

- Clients : 3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle.
- Prospects : 3 ans à compter de la date de la collecte.
- Partenaires et fournisseurs : 3 ans à compter de la fin de la collaboration.

À la fin de la relation contractuelle, le Client pourra demander la copie de ces éléments et leur destruction sur l'unité de stockage du Prestataire.

ARTICLE 23 : DONNÉES PERSONNELLES DIFFUSÉES ET COLLECTÉES SUR LE SITE

Objet

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, en particulier le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

Définition des rôles

Dans le cadre de la réalisation et de la gestion du site internet du Client, le Prestataire agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD. Le Client est responsable de traitement.

Obligations du Prestataire (sous-traitant)

Le Prestataire s'engage à : traiter les données uniquement pour les finalités définies dans le Devis ; garantir la confidentialité des données traitées ; ne pas les diffuser à des tiers ; notifier au Client toute violation de données dans un délai de 72 heures ; mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées conformément à l'article 28 du RGPD ; tenir un registre des activités de traitement effectuées pour le compte du Client.

Obligations du Client (responsable de traitement)

Le Client s'engage à : fournir au Prestataire des instructions documentées concernant le traitement des données ; veiller au respect des obligations du RGPD de la part du sous-traitant ; notifier à la CNIL toute violation de données dans les conditions de l'article 33 du RGPD.

Information du Client sur ses propres données

Dans le cadre de l'exécution du contrat, le Prestataire traite les données personnelles du Client aux fins de gestion de la relation commerciale (facturation, suivi des prestations). Ces données sont conservées 3 ans après la fin de la relation contractuelle. Le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données en adressant sa demande à nathalie@mirobolus.fr. Il peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 24 : CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire et le Client s'engagent à assurer la confidentialité des informations et documents des parties et à ne les communiquer à aucun tiers, même après l'expiration ou la résiliation du présent contrat.

ARTICLE 25 : INCESSIBILITÉ

Le Client ne peut transférer ou céder le présent contrat, ou se substituer à un tiers. Le cas échéant, un nouveau contrat devra être signé.

ARTICLE 26 : RÉSILIATION

Tout manquement de l'une des parties à ses obligations pourra entraîner la résiliation de plein droit du contrat un mois après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse, sans préjudice de tout dommage et intérêt. Les sommes déjà perçues par le Prestataire lui demeureront acquises.

ARTICLE 27 : DROIT APPLICABLE — ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le présent contrat est soumis à la loi française. Tout litige susceptible de s'élever entre les parties, à propos de la formation, de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat, sera, lorsque le Client est un professionnel, de la compétence du Tribunal de Toulon. Lorsque le Client est un consommateur, le tribunal compétent est déterminé selon les règles légales.

ARTICLE 28 : MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur qui n'a pas obtenu satisfaction après une réclamation écrite adressée au Prestataire (nathalie@mirobolus.fr) peut recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C – 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris – Tél. : 01 89 47 00 14 – Site internet : https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php – E-mail : litiges@cm2c.net

Le médiateur ne peut pas examiner la demande dans les cas suivants :

- **la demande est manifestement infondée ou abusive ;**
- **le litige a déjà été examiné, ou est en cours d'examen, par un autre médiateur ou par un tribunal ;**
- **la demande est introduite plus d'un an après la réclamation écrite adressée au Prestataire ;**
- **le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.**

Le recours à la médiation n'est pas obligatoire. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. Ce dispositif est réservé aux Clients consommateurs et ne s'applique pas aux litiges entre professionnels.

SECTION A — PRESTATIONS DE RÉALISATION

Les dispositions de la présente section complètent le tronc commun pour les prestations de création et refonte de site internet, maintenance technique, audits, diagnostic et prestations techniques ponctuelles.

A1 — CREATION ET REFONTE DE SITE INTERNET

ARTICLE A1-1 : PÉRIMÈTRE ET GESTION DES DEMANDES HORS PÉRIMÈTRE

Les caractéristiques précises de la prestation sont définies dans le Devis signé par les deux parties, qui constitue le cahier des charges du projet. Toute demande du Client qui n'est pas expressément mentionnée dans le Devis sera considérée comme hors périmètre et fera l'objet d'un Devis complémentaire.

Si des changements sont demandés après acceptation du Devis, en cours de développement, ou après validation des propositions graphiques ou fonctionnelles, ils feront l'objet d'un Devis séparé facturé au tarif horaire en vigueur.

ARTICLE A1-2 : JALONS DE VALIDATION ET RESPONSABILITÉ DES DÉLAIS

Le Prestataire soumet au Client des étapes de validation (arborescence, maquette graphique, contenus, site de recette) à des moments définis dans le Devis. Le Client s'engage à valider ou à formuler ses remarques dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de chaque soumission.

Passé ce délai sans retour du Client, la validation est réputée acquise et le Prestataire peut passer à l'étape suivante. Tout retard dans la validation ou dans la fourniture de contenus par le Client est susceptible de décaler le calendrier de livraison d'autant, sans que ce décalage puisse être reproché au Prestataire.

ARTICLE A1-3 : FOURNITURE DES CONTENUS — CLAUSE DE BLOCAGE

Le Client s'engage à fournir l'ensemble des contenus nécessaires à la réalisation du site (textes, images, logos, données) dans les délais définis lors du démarrage du projet. Si le Client ne fournit pas ces éléments dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la date de démarrage convenue, le Prestataire se réserve le droit :

- De facturer les travaux réalisés à la date de blocage, au prorata des heures effectuées ;
- De suspendre le projet dans l'attente des éléments manquants, sans que cette suspension ne constitue un manquement du Prestataire ;
- De facturer des frais de reprise si la suspension dépasse deux (2) mois, afin de couvrir le temps de remise en contexte nécessaire.

ARTICLE A1-4 : REPRISE D'UN SITE CONFIÉ PAR UN AUTRE PRESTATAIRE

Lorsque la mission consiste à reprendre, corriger ou faire évoluer un site internet réalisé par un prestataire tiers, un audit technique préalable est obligatoire avant tout devis définitif. Cet audit fait l'objet d'une facturation séparée.

À l'issue de l'audit, le Prestataire formulera ses réserves par écrit sur l'état de l'existant. Le Client reconnaît que le Prestataire ne peut être tenu responsable des défauts, failles de sécurité, choix techniques ou dettes techniques héritées du site original.

Si l'audit révèle que l'état du site ne permet pas une reprise dans des conditions satisfaisantes, le Prestataire pourra recommander une reconstruction complète et établira un nouveau Devis en ce sens. Le Client reste libre d'accepter ou de refuser cette recommandation.

ARTICLE A1-5 : RÉDACTION DE CONTENUS

La rédaction ou réécriture de contenus peut être incluse dans le Devis de création ou de refonte selon les modalités précisées. Elle fait toujours l'objet d'une ligne distincte dans le Devis. Lorsqu'elle est incluse, le Client s'engage à fournir au Prestataire un brief complet dans les délais définis.

A2 — MAINTENANCE TECHNIQUE PREVENTIVE

ARTICLE A2-1 : CONTENU DE LA PRESTATION

Le contenu de chaque forfait est défini en Annexe 1 des Conditions particulières de maintenance. La maintenance préventive ne comprend pas : les développements de nouvelles fonctionnalités, les modifications graphiques ou éditoriales, les créations de nouvelles pages ou sections. Ces interventions font l'objet de Devis séparés.

ARTICLE A2-2 : FRONTIÈRE MAINTENANCE / DÉVELOPPEMENT

Est considérée comme maintenance toute intervention visant à maintenir le site dans son état de fonctionnement d'origine, à le sécuriser ou à le mettre à jour techniquement. Est considérée comme développement toute intervention visant à créer, modifier ou étendre les fonctionnalités, le design ou le contenu du site. Toute intervention relevant du développement fait l'objet d'un Devis séparé.

ARTICLE A2-3 : REFUS DE MISE À JOUR PAR LE CLIENT

Si le Client refuse explicitement une mise à jour recommandée, il reconnaît en assumer seul les risques (failles de sécurité, incompatibilités, dysfonctionnements). Le Prestataire décline toute responsabilité pour les conséquences découlant de ce refus.

ARTICLE A2-4 : CONDITIONS DE SUSPENSION ET DE RÉSILIATION DU CONTRAT DE MAINTENANCE

Les forfaits de maintenance sont régis par les Conditions particulières de maintenance remises avec le devis. Elles précisent notamment le contenu de chaque forfait, les délais de réponse et les modalités de paiement.

Le contrat de maintenance est conclu pour une durée de 12 mois à compter de la signature du devis. Il n’est pas reconduit tacitement et prend fin de plein droit à son échéance. Au plus tard un mois avant cette échéance, le Prestataire adresse au Client un nouveau devis pour la période suivante. À défaut de signature à l’échéance, la maintenance cesse.

Le Client peut résilier le contrat avant son échéance, dans les conditions prévues par les Conditions particulières de maintenance, en se rendant sur la page suivante : https://www.mirobolus.fr/resilier-votre-contrat/.

En cas de changement d'hébergeur ou d'intervention d'un prestataire tiers sur le site sans information préalable du Prestataire, le Prestataire pourra suspendre le contrat de maintenance et établir un bilan technique de l'état du site avant toute reprise de la prestation.

A3 — MAINTENANCE CORRECTIVE, DEPANNAGE ET AUDITS

ARTICLE A3-1 : NATURE DE LA PRESTATION

Les interventions de maintenance corrective et de dépannage sont des prestations ponctuelles facturées au tarif horaire en vigueur, sauf lorsqu’elles sont incluses dans un forfait de maintenance défini par les Conditions particulières de maintenance. Elles couvrent : la correction de bugs et dysfonctionnements, les interventions d'urgence, les audits techniques (performance, sécurité, accessibilité), les audits SEO, le diagnostic technique et marketing.

ARTICLE A3-2 : DÉLAI D'INTERVENTION

Le Prestataire s'engage à accuser réception de toute demande d'intervention dans un délai de 24 heures ouvrées. Le délai d'intervention effectif dépend de la complexité du problème et de la charge de travail en cours. En cas d'urgence signalée explicitement par le Client, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour intervenir dans les meilleurs délais.

ARTICLE A3-3 : AUDIT PRÉALABLE À UNE INTERVENTION

Pour toute intervention sur un site dont le Prestataire n'est pas le prestataire de maintenance habituel, un audit technique préalable pourra être facturé afin d'évaluer l'état du site et d'établir un Devis d'intervention précis.

A4 — PRESTATIONS TECHNIQUES PONCTUELLES

ARTICLE A4-1 : NATURE ET PÉRIMÈTRE

Les prestations techniques ponctuelles comprennent notamment : l'installation et la configuration d'extensions (SEOPress, Matomo, Forminator, ou tout autre outil défini dans le Devis), la création de formulaires, la configuration d'hébergement et de nom de domaine, la gestion des licences tierces. Ces prestations sont facturées selon les modalités précisées dans le Devis correspondant.

ARTICLE A4-2 : LICENCES ET OUTILS TIERS

Lorsque la réalisation d'une prestation nécessite l'acquisition ou l'utilisation d'une licence tierce (thème, plugin, service en ligne), les conditions d'utilisation, de support et de mise à jour de cette licence sont celles de l'éditeur concerné. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des dysfonctionnements, interruptions de service ou modifications tarifaires décidées par ces éditeurs. Les frais de licences achetées au nom et pour le compte du Client constituent des débours et sont traités conformément à l'Article 14 des présentes CGV. Les licences mutualisées détenues par le Prestataire et mises à disposition du Client ne constituent pas des débours : elles sont facturées comme une prestation, au prix indiqué dans le Devis.

SECTION B — PRESTATIONS D'EXÉCUTION ACCOMPAGNÉE

La présente section s'applique aux prestations « Ma Boussole Digitale » et « Ma Présence Locale », dans le cadre desquelles le Prestataire agit directement — sur le plan technique, éditorial et graphique — pour le compte du Client, en collaboration avec lui.

B1 — MA BOUSSOLE DIGITALE — ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE GLOBAL

ARTICLE B1-1 : NATURE DE LA PRESTATION

La prestation « Ma Boussole Digitale » est un programme d'accompagnement numérique global proposé sur 6 ou 12 mois. Elle couvre, selon les objectifs définis dans le Devis : la stratégie éditoriale, le référencement SEO local, l'optimisation pour les intelligences artificielles conversationnelles (GEO/AEO), la rédaction ou réécriture de contenus, la création et la personnalisation des réseaux sociaux. Le Prestataire n'assure pas la gestion quotidienne des réseaux sociaux du Client.

ARTICLE B1-2 : OBLIGATION DE MOYENS — ABSENCE DE GARANTIE DE RÉSULTAT

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens. Il ne peut en aucun cas garantir :

- Un classement ou une position précise dans les résultats des moteurs de recherche ;
- Un volume de trafic, de contacts ou de clients générés par les actions menées ;
- Une apparition dans les réponses des intelligences artificielles conversationnelles ;
- Tout résultat quantifiable en termes de développement commercial.

Le Client reconnaît que les résultats en matière de référencement dépendent de nombreux facteurs extérieurs et incontrôlables (algorithmes, concurrence, régularité de publication, comportement des internautes).

ARTICLE B1-3 : ACCÈS AUX OUTILS DU CLIENT

La bonne exécution de la prestation suppose que le Client fournisse au Prestataire les accès nécessaires à ses outils numériques (Google Search Console, compte hébergeur, interface d'administration du site, comptes de réseaux sociaux, etc.) dans les dix (10) jours ouvrés suivant la signature du Devis. Tout retard dans la fourniture de ces accès est susceptible de décaler le calendrier de la prestation. Le Client demeure seul propriétaire et responsable de ses comptes et accès numériques.

ARTICLE B1-4 : REPORT DES HEURES NON CONSOMMÉES

Pour les forfaits mensuels d'accompagnement, les heures non consommées au cours d'un mois peuvent être reportées automatiquement le mois suivant, dans les conditions suivantes :

- Le report est automatique et ne nécessite aucune démarche de la part du Client.
- Le cumul maximum d'heures reportées est limité à 4 heures sur la durée totale de l'engagement.
- Au-delà de ce plafond, les heures non consommées sont définitivement perdues.
- Les heures reportées doivent être utilisées avant la fin de la période d'engagement.
- À l'échéance du contrat, toutes les heures non utilisées sont perdues sans remboursement ni report.

Mirobolus communique au Client, à la fin de chaque mois, un récapitulatif des heures consommées, reportées et disponibles pour le mois suivant.

ARTICLE B1-5 : DURÉE, RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

Le programme est conclu pour la durée définie dans le Devis (6 ou 12 mois), non résiliable avant son terme sauf accord exprès du Prestataire. À l'échéance, le programme est renouvelable par accord explicite des deux parties.

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client hors motif légitime, les heures déjà consommées sont facturées au tarif horaire en vigueur et les heures restantes ne donnent lieu à aucun remboursement.

B2 — MA PRESENCE LOCALE — GESTION ET OPTIMISATION DE LA FICHE GOOGLE BUSINESS PROFILE

ARTICLE B2-1 : NATURE DE LA PRESTATION

La prestation « Ma Présence Locale » comprend : un audit initial de la fiche Google Business Profile du Client, la création ou l'optimisation complète de la fiche, la mise en place d'une stratégie de présence locale, et un accompagnement mensuel pour le suivi et l'animation de la fiche. Les modalités précises sont définies dans le Devis.

ARTICLE B2-2 : OBLIGATION DE MOYENS — ABSENCE DE GARANTIE DE RÉSULTAT

Le Prestataire ne peut garantir aucun résultat en termes de visibilité, de classement dans Google Maps ou Google Search, ni de volume de contacts générés. Les résultats dépendent notamment des algorithmes de Google, du comportement de la concurrence locale et de la régularité des actions du Client.

ARTICLE B2-3 : ACCÈS AUX OUTILS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir au Prestataire les accès à son compte Google Business Profile dans les délais définis. À défaut, le démarrage de la prestation sera décalé sans que ce retard ne puisse être imputé au Prestataire.

ARTICLE B2-4 : AUDIT INITIAL OBLIGATOIRE

Toute souscription au programme « Ma Présence Locale » est précédée d'un audit initial de la présence numérique du Client, facturé séparément. Cet audit constitue le point de départ de la stratégie et permet d'établir les indicateurs de suivi de la prestation.

ARTICLE B2-5 : DURÉE ET RÉSILIATION

Le programme mensuel est conclu pour une durée minimale définie dans le Devis. Il est résiliable par l'une des parties avec un préavis de trente (30) jours par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email avec accusé de réception. Les services déjà rendus demeurent facturés.

SECTION C — ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET COWORKING

La présente section s'applique aux sessions d'accompagnement individuel et de coworking au cours desquelles le Prestataire guide et conseille le Client dans l'acquisition de compétences ou l'atteinte d'objectifs liés à sa communication numérique, le Client restant seul acteur de sa progression.

Important : le Prestataire n'est pas un organisme de formation agréé au sens du Code du travail. Les prestations de la présente section ne constituent pas des actions de formation au sens légal du terme et ne peuvent à ce titre faire l'objet d'une prise en charge par un OPCO, le CPF ou tout autre dispositif public de financement de la formation professionnelle. Elles sont désignées dans tous les documents contractuels par les termes « session d'accompagnement », « coworking » ou « session de travail guidé ».

ARTICLE C1 : DÉFINITION D'UNE SESSION

Une session d'accompagnement ou de coworking est une séance de travail individuelle entre le Prestataire et le Client, d'une durée définie dans le Devis (généralement 1 ou 2 heures), réalisée en présentiel au Beausset ou dans les locaux du Client (dans la zone d'intervention définie), ou à distance par visioconférence. Chaque session est précédée de la définition d'objectifs clairs et fait l'objet, à son issue, d'un compte-rendu succinct remis au Client.

ARTICLE C2 : ABSENCE DE GARANTIE D'ACQUISITION DE COMPÉTENCES OU DE RÉSULTATS

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre ses compétences pour accompagner le Client dans sa progression. Il ne peut en aucun cas garantir l'acquisition effective d'une compétence, l'atteinte d'un objectif ou tout résultat quantifiable consécutif aux sessions. La progression du Client dépend de sa propre implication, de sa pratique entre les sessions et de ses aptitudes individuelles.

ARTICLE C3 : CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT

Toute annulation ou demande de report d'une session doit être communiquée au Prestataire au minimum 48 heures ouvrées avant le début de la session, par email à nathalie@mirobolus.fr.

En cas d'annulation respectant ce délai, la session est reportée à une date convenue d'un commun accord dans un délai de trente (30) jours.

En cas d'annulation tardive (moins de 48 heures ouvrées) ou d'absence du Client sans préavis, la session est facturée intégralement au tarif prévu dans le Devis, sans possibilité de report.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session pour des motifs légitimes (maladie, force majeure). Dans ce cas, aucune facturation n'est appliquée et une nouvelle date est proposée dans les meilleurs délais.

ARTICLE C4 : MATÉRIEL ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Pour les sessions en présentiel, le Client s'assure de disposer de son matériel informatique habituel. Pour les sessions en visioconférence, le Client dispose d'une connexion Internet stable et d'un équipement audio/vidéo fonctionnel. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'un déroulement dégradé imputable à une défaillance technique du côté du Client.

ARTICLE C5 : PROGRAMME ET FORFAITS MULTI-SESSIONS

Lorsque les sessions font l'objet d'un programme défini (plusieurs sessions avec des objectifs progressifs), les modalités sont précisées dans le Devis. Les sessions non consommées à l'échéance du programme ne donnent lieu à aucun remboursement, sauf accord exprès du Prestataire.

Document applicable à compter du 19 novembre 2026

© Mirobolus – Nathalie Jaccoux (EI) – www.mirobolus.fr

SIRET : 523 292 944 00023 — N° TVA : FR 95 523 292 944 — Tribunal compétent (clients professionnels) : Toulon