



Sommaire – 30 articles

- | | |
|---|---|
| Art. 1 – Definitions | Art. 16 – Reseaux sociaux |
| Art. 2 – Objet et champ d'application | Art. 17 – Contenus generes par intelligence artificielle |
| Art. 3 – Acceptation et opposabilite | Art. 18 – Protection des donnees (RGPD) |
| Art. 4 – Droit de retractation | Art. 19 – Accessibilite numerique |
| Art. 5 – Services proposes | Art. 20 – Responsabilite et garanties |
| Art. 6 – Devis, commandes et acceptation | Art. 21 – Reclamations et reserves |
| Art. 7 – Tarifs et conditions tarifaires | Art. 22 – Resiliation |
| Art. 8 – Conditions de paiement | Art. 23 – Sous-traitance |
| Art. 9 – Duree des engagements | Art. 24 – Force majeure |
| Art. 10 – Delais de realisation et livraison | Art. 25 – Confidentialite |
| Art. 11 – Obligations du Client | Art. 26 – Non-sollicitation |
| Art. 12 – Obligations du Prestataire | Art. 27 – Communications electroniques |
| Art. 13 – Propriete intellectuelle | Art. 28 – Assurance |
| Art. 14 – Hebergement et maintenance web | Art. 29 – Droit applicable et litiges |
| Art. 15 – Publicite en ligne | Art. 30 – Dispositions diverses |

Les presentes Conditions Generales de Vente (ci-apres "**CGV**") s'appliquent a l'ensemble des prestations de services et ventes de produits proposees par **L'AR Communication**, SARL au capital de 1 000 euros, immatriculee au RCS de Nancy sous le numero SIREN 537 980 328 (SIRET 537 980 328 00026), dont le siege social est situe 44 Rue de la Treiche, 54700 Pont-a-Mousson, numero de TVA intracommunautaire : FR 84 537 980 328 (ci-apres "**le Prestataire**"), a tout client professionnel ou particulier (ci-apres "**le Client**"). Toute commande implique l'acceptation sans reserve des presentes CGV. Le Client reconnait avoir pris connaissance des presentes CGV prealablement a toute commande et declare en accepter l'integralite des termes. Les presentes CGV sont accessibles a tout moment sur le site internet du Prestataire a l'adresse www.lar-communication.fr/cgv et sont communiquees en annexe de chaque devis.

Art. 1 Definitions

Aux fins des presentes CGV, les termes suivants ont la signification ci-apres definie, qu'ils soient employes au singulier ou au pluriel :

- "**Prestataire**" : designe la societe L'AR Communication, SARL immatriculee au RCS de Nancy, dont le siege social est situe 44 Rue de la Treiche, 54700 Pont-a-Mousson, representee par son gerant en exercice, intervenant en qualite de fournisseur de prestations de communication, de creation graphique, d'impression, de marquage, de developpement web et de marketing digital.
- "**Client**" : designe toute personne physique ou morale, professionnelle ou non professionnelle (consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation), qui passe commande aupres du Prestataire. Le Client est identifie dans le devis par sa raison sociale ou son nom, son adresse, son numero SIRET le cas echeant, et son adresse email de contact.
- "**Consommateur**" : designe toute personne physique qui agit a des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activite commerciale, industrielle, artisanale, liberale ou agricole, conformement a l'article liminaire du Code de la consommation.
- "**Professionnel**" : designe toute personne physique ou morale, publique ou privee, qui agit a des fins entrant dans le cadre de son activite commerciale, industrielle, artisanale, liberale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.
- "**Parties**" : designe conjointement le Prestataire et le Client.
- "**Commande**" : designe l'acceptation d'un devis par le Client, formalisee par la signature du devis et le versement de l'acompte prevu aux presentes, emportant engagement ferme et definitif du Client.
- "**Devis**" : designe le document ecrit emis par le Prestataire detailant : la nature et le perimetre des prestations, les quantites, les specifications techniques, les delais estimes, le prix unitaire et total HT et TTC, les conditions de paiement, et les conditions particulieres eventuelles. Le devis constitue une proposition commerciale personnalisee.
- "**Prestations**" : designe l'ensemble des services et/ou produits commandes par le Client aupres du Prestataire, tels que decrits dans le devis accepte, incluant sans s'y limiter : la conception, la creation, la fabrication, l'impression, la pose, le developpement, l'hebergement, la gestion et le conseil.
- "**Livrables**" : designe l'ensemble des documents, fichiers, creations, developpements, produits et elements produits par le Prestataire dans le cadre de l'execution de la commande. Cela inclut notamment : maquettes, logotypes, chartes graphiques, fichiers d'impression, fichiers sources (le cas echeant), supports imprimes, textiles personnalises, enseignes, marquages, sites web, applications, contenus redactionnels, visuels, animations, videos, et tout autre element delivre au Client.

- **"BAT" (Bon A Tirer)** : designe l'épreuve finale soumise au Client pour approbation définitive avant lancement en production ou en fabrication. Le BAT peut se présenter sous forme numérique (PDF, écran) ou physique (épreuve papier, échantillon). La signature ou validation du BAT par le Client vaut approbation irrévocable du contenu, de la mise en page, des couleurs, de l'orthographe, des dimensions et de l'ensemble des spécifications du livrable.
- **"Brief" ou "Cahier des charges"** : designe le document de cadrage transmis par le Client au Prestataire, décrivant ses attentes, ses objectifs, sa cible, les éléments fournis, les contraintes techniques, budgétaires et calendaires du projet. Le brief peut être établi par le Client ou co-construit lors d'un échange avec le Prestataire.
- **"Acompte"** : designe le versement initial effectué par le Client à la commande, correspondant à un pourcentage du montant total TTC de la prestation. L'acompte est une avance sur le prix total et non des arrhes au sens de l'article 1590 du Code civil ; il ne permet pas au Client de se retracter.
- **"Fichiers sources"** : designe les fichiers de travail natifs utilisés pour la création des Livrables, dans leurs formats d'édition originaux (AI, PSD, INDD, XD, Figma, AFDESIGN, code source non compilé, projets Première/After Effects, etc.), par opposition aux fichiers d'export ou de diffusion (PDF, JPG, PNG, MP4, HTML compilé, etc.).
- **"Prestation ponctuelle"** : designe toute prestation ayant un début et une fin définis, réalisée en une seule fois ou en un nombre fini d'étapes, sans caractère récurrent (exemples : création de logo, impression de flyers, création de site web, marquage véhicule).
- **"Prestation récurrente"** : designe toute prestation faisant l'objet d'un abonnement mensuel, trimestriel ou annuel, renouvelé par tacite reconduction (exemples : référencement SEO, gestion de publicité en ligne, community management, maintenance web).
- **"Frais de mise en place" ou "Setup"** : designe les frais initiaux non remboursables liés à la configuration, l'audit préalable, l'analyse de l'existant, la création des comptes nécessaires et la mise en route d'une prestation récurrente.
- **"Budget publicitaire" ou "Depenses media"** : designe les sommes versées directement aux régies publicitaires (Google Ads, Meta Ads, LinkedIn Ads, TikTok Ads, etc.) pour la diffusion d'annonces payantes, strictement distinctes des honoraires de gestion et d'optimisation facturés par le Prestataire.
- **"Tacite reconduction"** : designe le renouvellement automatique d'un contrat à l'expiration de sa durée initiale ou de sa période de renouvellement, en l'absence de dénonciation par l'une des Parties dans les délais et formes prévus aux présentes.
- **"Jour ouvré"** : designe tout jour du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés légaux en France et des jours de fermeture annuelle du Prestataire.
- **"Contenus IA"** : designe tout texte, image, illustration, code ou autre élément généré en tout ou partie à l'aide d'outils d'intelligence artificielle (ChatGPT, Midjourney, DALL-E, Stable Diffusion, Copilot, etc.) dans le cadre de la prestation.

Art. 2 Objet et champ d'application

2.1 Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs des Parties dans le cadre de la vente de prestations de communication, de création graphique, d'impression, de marquage, de développement web et de marketing digital proposées par le Prestataire. Elles régissent l'intégralité des relations commerciales entre les Parties, de la phase de devis jusqu'à la réception définitive des Livrables et au-delà pour les clauses qui le prévoient.

2.2 Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à **toutes les commandes** passées auprès du Prestataire, qu'elles soient formalisées par devis, contrat de prestation, bon de commande, email de confirmation ou tout autre document contractuel. Elles prévalent sur tout document contraire émanant du Client, notamment ses propres conditions générales d'achat, sauf dérogation expresse, écrite et signée par le représentant légal du Prestataire. Les conditions générales d'achat du Client sont réputées inopposables au Prestataire, même si elles ont été portées à sa connaissance.

2.3 Conditions particulières

Des conditions particulières, mentionnées dans le devis ou dans un contrat séparé, peuvent compléter ou déroger aux présentes CGV pour une prestation donnée. En cas de contradiction entre les conditions particulières et les CGV, les conditions particulières prévalent pour la prestation concernée uniquement. Les conditions particulières doivent être acceptées par les deux Parties et ne peuvent avoir pour effet de supprimer les clauses essentielles des présentes CGV (propriété intellectuelle, limitation de responsabilité, confidentialité, droit applicable).

2.4 Hierarchie des documents contractuels

En cas de contradiction entre les documents contractuels, l'ordre de priorité suivant s'applique :

1. Les avenants signés par les Parties (du plus récent au plus ancien) ;
2. Les conditions particulières mentionnées dans le devis ;
3. Le devis signé ;
4. Les présentes Conditions Générales de Vente ;
5. Les documents commerciaux du Prestataire (book, site web, plaquettes) — à titre informatif uniquement.

2.5 Evolution des CGV

Le Prestataire se reserve le droit de modifier les presentes CGV a tout moment. Les CGV applicables a une commande sont celles en vigueur a la date de signature du devis correspondant. Les commandes en cours d'execution restent soumises aux CGV acceptees lors de la commande. Pour les prestations recurrentes, les CGV modifiees s'appliqueront a compter du prochain renouvellement de la periode d'engagement. Le Client sera informe de toute modification substantielle des CGV par email au moins trente (30) jours avant leur entree en vigueur.

Art. 3 Acceptation et opposabilite des CGV

3.1 Modalites d'acceptation

Le Client reconnait avoir pris connaissance des presentes CGV prealablement a toute commande. L'acceptation des CGV est reputee acquise par l'un quelconque des actes suivants :

- La signature manuscrite du devis mentionnant les presentes CGV en annexe ou par reference ;
- La signature electronique du devis (voir art. 3.2) ;
- Le retour d'un bon de commande ou bon pour accord par email ;
- Le paiement de l'acompte ou de tout ou partie du prix ;
- L'envoi d'un email de confirmation de commande contenant les termes "OK", "c'est bon", "on valide", "go", "je confirme" ou toute formulation equivalente ;
- Tout commencement d'execution de la prestation a la demande expresse ou implicite du Client ;
- La mise a disposition d'elements (logos, textes, images, acces) par le Client en vue de la realisation de la prestation.

3.2 Signature electronique

Conformement aux articles 1366 et 1367 du Code civil et au Reglement europeen eIDAS n°910/2014, la signature electronique (par voie d'email avec piece jointe signee, par tout procede de signature electronique simple, avancee ou qualifiee, ou par validation sur plateforme de devis en ligne) a la **mememe valeur juridique** que la signature manuscrite. Le devis signe electroniquement constitue l'original de la convention entre les Parties et fait preuve de l'integralite de leur accord.

3.3 Acceptation par voie de messagerie

Valeur probante des echanges electroniques : Toute validation par email, par SMS, par messagerie instantanee (WhatsApp, Messenger, Telegram, etc.) ou par commentaire sur un outil collaboratif (Trello, Notion, Slack, etc.) vaut accord ferme et definitif du Client, des lors que le Prestataire peut en apporter la preuve (capture d'ecran, export de conversation, accuse de reception). Le Client est invite a privilegier la validation ecrite formelle pour eviter toute contestation ulterieure. Le Client renonce expressement a contester la valeur probante de ces echanges.

3.4 Capacite juridique

Le Client declare et garantit avoir la capacite juridique necessaire pour s'engager au titre des presentes CGV. S'il agit au nom et pour le compte d'une personne morale, il declare etre dument habilite a cet effet (mandat social, delegation de pouvoir, procuration) et garantit le Prestataire contre toute contestation a ce titre. En cas de defaut d'habilitation, le signataire sera personnellement engage.

3.5 Opposabilite

Le Client ne pourra en aucun cas invoquer sa meconnaissance des presentes CGV pour se soustraire aux obligations qui en decoulent, des lors que les CGV lui ont ete communiquees ou rendues accessibles prealablement a la commande par l'un des moyens suivants : annexe au devis, lien hypertexte dans le devis, envoi par email, publication sur le site internet du Prestataire.

Art. 4 Droit de retractation (Clients consommateurs)

4.1 Principe

Conformement aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur (tel que defini a l'article 1) dispose d'un delai de **quatorze (14) jours calendaires** a compter de la signature du devis pour exercer son droit de retractation, sans avoir a justifier de motifs ni a payer de penalites.

4.2 Exceptions au droit de retractation

Conformement a l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de retractation **ne peut etre exerce** pour les prestations suivantes :

- Les prestations de services pleinement executees avant la fin du delai de retractation et dont l'execution a commence avec l'accord prealable et expresse du Client et la renonciation expresse a son droit de retractation (art. L.221-28, 1°) ;
- La fourniture de biens confectionnes selon les specifications du Client ou nettement personnalises : supports imprimes, textiles brodes ou serigraphies, vehicules marques, enseignes, objets publicitaires personnalises (art. L.221-28, 3°) ;
- La fourniture de contenu numerique non fourni sur un support materiel dont l'execution a commence avec l'accord du Client (maquettes, fichiers graphiques, code source) (art. L.221-28, 13°).

4.3 Renonciation expresse

Lorsque le Client consommateur souhaite que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation, il devra en faire la demande expresse par écrit. Cette demande entraînera la **renonciation a son droit de rétractation** dès lors que la prestation aura été pleinement exécutée. En cas de rétractation avant l'achèvement complet de la prestation, le Client sera redevable d'un montant proportionnel aux travaux déjà réalisés.

4.4 Modalités d'exercice

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision par écrit (courrier recommandé avec AR ou email avec accusé de réception) au Prestataire dans le délai imparti, en utilisant le formulaire de rétractation fourni en annexe du devis ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Prestataire remboursera le Client dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la notification de rétractation.

4.5 Clients professionnels

Le droit de rétractation prévu au présent article **ne s'applique pas aux Clients professionnels**, qui sont liés dès la signature du devis et le versement de l'acompte.

Art. 5 Services proposés

Le Prestataire propose les catégories de services suivantes, organisées en deux pôles d'expertise complémentaires :

5.1 Pôle Communication Physique

a) Identité visuelle et création graphique

Conception de logotypes (3 propositions initiales, déclinaisons couleur/NB/monochrome), chartes graphiques complètes (guide d'utilisation de 10 à 30 pages incluant : règles d'utilisation du logo, zones de protection, tailles minimales, palettes couleurs Pantone/CMJN/RVB/Hex, typographies primaires et secondaires, interdits d'utilisation), création de papeterie d'entreprise (cartes de visite, papier à en-tête, enveloppes, tampons, signatures email), déclinaisons sur tous supports (véhicules, textile, enseigne, digital). Les fichiers sources sont fournis dans les formats vectoriels standards (AI, SVG, PDF vectoriel, EPS) uniquement si prévu au devis.

b) Imprimerie et supports papier

Conception graphique et impression de : cartes de visite (standard, vernis sélectif, dorure à chaud, découpe spéciale), flyers (A6 à A3, 135g à 350g), dépliants (2, 3 ou 4 volets, pli roule, pli portefeuille, pli zigzag), brochures et catalogues (piques, dos carter colle), plaquettes commerciales, affiches (A3 à B0), calendriers (muraux, de bureau, de poche), chemises à rabat, menus et cartes de restaurant, sets de table, carnets personnalisés, autocollants (vinyle, papier, transparent, découpe à la forme), enveloppes personnalisées. Le Prestataire travaille avec un réseau d'imprimeurs partenaires sélectionnés et garantit la qualité des impressions conformément au BAT valide. Papiers certifiés FSC et PEFC disponibles sur demande.

c) Impression grand format

Conception et impression de : baches (PVC 510g/m², microperforée, mesh, blackout), banderoles (PVC, tissu polyester), kakemonos et roll-up (80x200, 85x200, 100x200, 120x200), X-banners, L-banners, panneaux rigides (Dibond 3mm, PVC 3-10mm, Forex 3-5mm, Plexiglas, carton plume, Akylux, Trespa), toiles tendues sur châssis, adhésifs sol antiderapants, vitrophanie (intérieure, extérieure, microperforée, dépoli), panneaux de chantier, palissades de chantier, totems et oriflammes. Finitions disponibles : mat, brillant, satiné, anti-UV, anti-graffiti. Installation et pose sur site disponibles (devis séparé).

d) Marquage véhicule

Conception graphique (maquette 3D sur photo du véhicule), préparation de surface et pose de : lettrage adhésif découpe (vinyle polymère calandre Avery, 3M, Hexis), semi-covering (capot, portes, hayon), covering intégral (changement complet de couleur + visuels), total covering (y compris pare-chocs, rétroviseurs, poignées), habillage de vitres (microperforée one-way vision, occultant, dépoli), contrecolles magnétiques amovibles (épaisseur 0,8mm), film de protection PPF sur zones de marquage. Le Prestataire utilise exclusivement des vinyles polymères calendrés de qualité professionnelle garantis **5 à 7 ans** en extérieur vertical. La pose est effectuée par des poseurs certifiés dans un atelier dédié (chauffage, éclairage contrôlé) ou sur site (véhicules utilitaires, flottes). Véhicules acceptés : voitures, utilitaires, camions, camionnettes, bus, remorques, bateaux.

e) Textile personnalisé

Personnalisation par : broderie industrielle (jusqu'à 15 couleurs, textiles lourds, casquettes, polos, vestes), sérigraphie (grands volumes à partir de 25 pièces, aplats de couleur, encres plastisol et à eau), sublimation (polyester uniquement, rendu photo HD, mugs, coussins, drapeaux), flocage flex (découpe vinyle, petites séries), flocage velours (rendu premium, petites séries), transfert numérique DTF (toutes couleurs, petites séries, tous textiles), impression DTG (directe sur textile, photo-réaliste). Catalogue de textiles disponible : Fruit of the Loom, Kariban, B&C Collection, Sol's, Stanley/Stella, Roly, JHK, Result, Gildan. Quantités minimales : 1 pièce en DTF/broderie, 10 pièces en flocage, 25 pièces en sérigraphie, 50 pièces en sublimation (selon le support).

f) Signalétique et enseignes

Conception, fabrication et installation de : enseignes lumineuses (caisson lumineux LED, lettres rétro-éclairées, neon LED flexible, enseigne drapeau), enseignes non lumineuses (lettres découpées PVC, aluminium, inox brossé, bois, dibond), totems et pylones

(monopied, bipied, rotatifs), panneaux directionnels, signalétique interieure (plaques de porte gravees, plans d'evacuation, fleches directionnelles, plaques de rue personnalisees), vitrophanie decorative et publicitaire (decoupe a la forme, impression numerique, depoli sur mesure), habillage complet de facade, caissons lumineux double face, croix de pharmacie LED, drapeaux publicitaires et mats. Le Prestataire prend en charge les demarches d'autorisation de pose (declaration prealable, autorisation de voirie) sur demande du Client (frais supplementaires).

g) Objets publicitaires et goodies

Sourcing, personnalisation et livraison de : stylos (plastique, metal, bambou), mugs et tasses (ceramique, inox, bambou), tote bags et sacs (coton, polyester, jute), gourdes et bouteilles (inox, tritan, verre), cles USB et powerbanks, carnets et bloc-notes, porte-cles, parapluies, lanyard et badges, tours de cou, bracelets silicone, confiseries personnalisees (bonbons, chocolats), coffrets cadeaux d'entreprise, trophées et medailles, mobilier evenementiel (comptoirs, kakemonos, arches). Catalogue de plus de 5 000 references. Quantites minimales et delais variables selon le produit et le mode de marquage (tampographie, serigraphie, gravure laser, sublimation, impression numerique UV).

5.2 Pole Communication Digitale

a) Creation de sites web

Conception, developpement et mise en ligne de :

- **Landing pages** : page unique de conversion, formulaire de contact/devis, responsive, optimisee pour la vitesse et le SEO de base, integration analytics ;
- **Sites vitrine** : multi-pages (5 a 15 pages en moyenne), design sur-mesure ou personnalisation de theme, responsive, blog integre, formulaire de contact avance, galerie photos/videos, integration Google Maps, mentions legales et politique de confidentialite ;
- **Sites e-commerce Shopify** : boutique en ligne complete, configuration du catalogue produits (jusqu'a 50 produits inclus selon le forfait), passerelle de paiement (Stripe, PayPal, Shopify Payments), gestion des frais de port, emails transactionnels, formation a l'administration ;
- **Applications web sur-mesure** : developpement specifique selon cahier des charges detaille, architecture technique sur devis, technologies adaptees au projet.

Chaque projet web comprend (sauf mention contraire au devis) : maquettage graphique (wireframes + maquettes haute fidelite), developpement responsive (mobile, tablette, desktop), integration des contenus fournis par le Client, optimisation SEO on-page de base (balises title, meta-description, heading structure, alt text images), configuration de Google Analytics 4 et Google Search Console, certificat SSL (HTTPS), formation a l'administration du site (1h en visio), hebergement et nom de domaine la premiere annee.

b) Referencement local SEO

Prestation comprenant : audit SEO initial complet (technique, on-page, off-page, concurrentiel), optimisation de la fiche Google Business Profile (informations, categories, photos, publications, FAQ, produits/services), strategie de mots-cles locaux et longue traîne, creation et optimisation de pages de contenu (pages services, pages localites, articles de blog), acquisition de citations locales sur annuaires professionnels (PagesJaunes, Yelp, TripAdvisor, annuaires sectoriels), gestion et reponse aux avis Google (strategie de sollicitation d'avis, reponses personnalisees), maillage interne et optimisation technique continue, reporting mensuel de performance (positions mots-cles, trafic organique, conversions, evolution du profil de liens). Le SEO est une prestation a moyen et long terme soumise a une **obligation de moyens** et non de resultats (voir art. 15.2).

c) Publicite Google Ads et Meta Ads

Prestation comprenant : audit du compte existant ou creation de compte, definition de la strategie d'encheres et des objectifs (notoriete, trafic, conversions, leads), creation et structuration des campagnes (Search, Display, Shopping, Performance Max, Discovery pour Google ; Trafic, Conversions, Notoriete, Leads pour Meta sur Facebook, Instagram, Messenger, Audience Network), creation de visuels publicitaires (statiques et animes), redaction d'annonces et extensions, definition et segmentation des audiences (remarketing, lookalike, interets, demographics), optimisation continue (encheres, budgets, audiences, mots-cles negatifs, placements, A/B testing), suivi des conversions (configuration du suivi, verification, attribution), reporting mensuel detaille avec recommandations. Les budgets publicitaires sont strictement distincts des honoraires (voir art. 15).

d) Gestion des reseaux sociaux (Community Management)

Prestation comprenant : definition de la strategie editoriale (ton, ligne graphique, themes recurrents, frequence de publication), creation d'un calendrier editorial mensuel, conception de visuels originaux (photos retouchees, infographies, carousels, reels/stories, videos courtes), redaction de legendes engageantes et hashtags strategiques, publication programmee sur les plateformes (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Pinterest selon le forfait), moderation et reponse aux commentaires et messages prives dans un delai raisonnable, veille concurrentielle et tendances du secteur, reporting mensuel detaille (portee organique, taux d'engagement, croissance abonnées, meilleures publications, recommandations).

5.3 Packs et offres groupees

Le Prestataire propose des packs combinant plusieurs services a tarif preferentiel. Le contenu exact de chaque pack est detaille dans le devis correspondant. Les presentes CGV s'appliquent integralement a chaque prestation incluse dans un pack. **Les tarifs des packs ne sont pas cumulables** avec d'autres remises, promotions ou offres speciales, sauf accord ecrit du Prestataire. Le

Client ne peut pas substituer un service inclus dans un pack par un autre service, ni obtenir le remboursement d'un service non utilisé faisant partie d'un pack.

5.4 Prestations hors catalogue

Le Prestataire peut réaliser des prestations ne figurant pas dans la liste ci-dessus, sous réserve d'un devis spécifique. Les présentes CGV s'appliquent de plein droit à toute prestation réalisée par le Prestataire, même non explicitement listée dans le présent article.

5.5 Formation et accompagnement

Le Prestataire peut proposer des formations ponctuelles ou un accompagnement dans l'utilisation des outils livrés (CMS, réseaux sociaux, outils publicitaires). Sauf mention contraire au devis, ces formations sont facturées au tarif horaire en vigueur. Les formations ne donnent pas lieu à la délivrance d'une certification ou d'un diplôme.

Art. 6 Devis, commandes et acceptation

6.1 Etablissement du devis

Tout devis établi par le Prestataire est **gratuit et sans engagement**. Il est établi sur la base des informations communiquées par le Client lors du brief initial. Le devis précise : la nature détaillée des prestations, les spécifications techniques, les quantités, les délais estimés, le prix unitaire et total HT et TTC, le taux de TVA applicable, les conditions de paiement (acompte, échancier), les conditions particulières éventuelles, et la référence aux présentes CGV.

6.2 Validité du devis

Sauf mention contraire, tout devis est **valable trente (30) jours calendaires** à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, le Prestataire se réserve le droit de réviser les tarifs, les délais et les spécifications sans notification préalable. Le Client qui souhaite accepter un devis expiré devra solliciter l'émission d'un nouveau devis actualisé.

6.3 Acceptation de la commande

La commande est réputée ferme et définitive à réception par le Prestataire de l'ensemble des éléments suivants :

1. Le devis signé (manuscritement ou électroniquement) portant la mention "Bon pour accord" ou toute mention équivalente ;
2. Le versement de l'acompte prévu à l'article 8 ;
3. Le cas échéant, les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation (brief détaillé, logos vectoriels, textes définitifs, images HD, accès aux comptes).

Le Prestataire confirmera la prise en compte de la commande par email dans un délai de **quarante-huit (48) heures ouvrées**. L'absence de confirmation dans ce délai ne vaut pas refus de la commande. Le délai de réalisation ne court qu'à compter de la réception cumulative de l'ensemble des éléments ci-dessus.

6.4 Refus de commande

Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute commande pour motif légitime, notamment en cas de :

- Demande de contenus illicites, diffamatoires, discriminatoires, pornographiques ou contraires à l'ordre public ;
- Insolvabilité avérée du Client ou antécédents de paiement défaillant ;
- Surcharge de travail ne permettant pas de respecter les délais demandés ;
- Projet portant atteinte aux valeurs ou à l'image du Prestataire ;
- Secteur d'activité incompatible avec les valeurs du Prestataire ;
- Client faisant l'objet d'une procédure collective (sauvegarde, redressement, liquidation judiciaire).

Le refus de commande ne donne lieu à aucune indemnité. L'acompte éventuellement versé sera intégralement remboursé dans un délai de quinze (15) jours.

6.5 Modification de commande

Toute modification demandée par le Client après acceptation du devis fera l'objet d'un **avenant chiffre** soumis à l'acceptation écrite du Client. Le Prestataire n'est pas tenu d'accepter les modifications. Les modifications acceptées pourront entraîner : un ajustement du prix à la hausse, un décalage des délais de livraison, la modification des spécifications initialement convenues. Aucune modification ne sera prise en compte sans la validation écrite du Client sur l'avenant correspondant et, le cas échéant, le paiement de l'ajustement de prix.

6.6 Annulation de commande par le Client

Sous réserve des dispositions relatives au droit de rétractation (art. 4), toute annulation de commande par le Client après signature du devis est soumise aux conditions suivantes :

MOMENT DE L'ANNULATION	CONSEQUENCES FINANCIERES
Avant le début de la prestation	L'acompte versé (30%) reste acquis au Prestataire à titre d'indemnité forfaitaire

Pendant la phase de creation / conception	Acompte acquis + paiement des travaux realises au prorata + indemnite de 30% du montant restant
Après validation du BAT ou lancement en production	Montant total du devis integralement du — aucun remboursement
Après livraison partielle	Montant total du devis integralement du — aucun remboursement

6.7 Annulation de commande par le Prestataire

Le Prestataire se reserve le droit d'annuler une commande en cas de force majeure (art. 24), d'impossibilite technique avérée, ou de decouverte posterieure a la commande d'un motif legitime de refus (art. 6.4). Dans ce cas, le Prestataire remboursera integralement les sommes versees par le Client dans un delai de quinze (15) jours, sans autre indemnite.

Attention : Aucune prestation ne sera engagee avant reception du devis signe et de l'acompte correspondant. Le delai de realisation ne court qu'a compter de la reception cumulative du devis signe, de l'acompte **ET** de l'ensemble des elements necessaires a la realisation (brief, logos, textes, images, acces). Tout element manquant suspend le delai.

Art. 7 Tarifs et conditions tarifaires

7.1 Nature des prix

Les prix sont indiques en **euros hors taxes (EUR HT)**. La TVA applicable est celle en vigueur au jour de la facturation (taux normal de 20 % au 1er janvier 2026, sauf disposition legale contraire). Les tarifs indicatifs figurant dans les documents commerciaux du Prestataire (book, site web, plaquettes, reseaux sociaux) sont **valables jusqu'au 31 decembre 2026** sauf mention contraire et ne constituent pas une offre contractuelle. Seul le devis signe fait foi du prix convenu entre les Parties.

7.2 Contenu du prix

Sauf mention contraire au devis, le prix comprend : la conception graphique, la creation, la realisation technique, la main d'oeuvre, et la livraison dans les conditions prevues au devis. Le prix ne comprend pas les elements listes a l'article 7.5 (frais supplementaires).

7.3 Revision annuelle des prix — Prestations recurrentes

Pour les prestations recurrentes, le Prestataire pourra reviser les tarifs mensuels **une fois par an**, a la date anniversaire du contrat. La revision sera calculee sur la base de l'evolution de l'indice Syntec (indice de reference pour les prestations intellectuelles) ou, a défaut, dans la limite de **5 % par an**. Le Client sera informe par ecrit au moins **trente (30) jours** avant l'entree en vigueur du nouveau tarif. En cas de revision superieure a 5 %, le Client pourra resilier sans penalite dans les trente (30) jours suivant la notification, la resiliation prenant effet a la date de prise d'effet du nouveau tarif.

7.4 Frais de mise en place (Setup)

Certaines prestations recurrentes comportent des **frais de mise en place initiaux non remboursables**, couvrant l'audit prealable, l'analyse de l'existant, la configuration initiale, la creation des comptes et la mise en route du service :

PRESTATION	FRAIS DE MISE EN PLACE	CONDITIONS
Creation site web (Landing Page)	499 EUR HT	Payable a la commande
Creation site web (Vitrine)	999 EUR HT	Payable a la commande
Creation site web (E-commerce Shopify)	999 EUR HT	Payable a la commande
Referencement SEO local	299 EUR HT	Offert si engagement 24 mois
Publicite Google & Meta Ads	499 EUR HT	Payable a la commande
Gestion des reseaux sociaux	199 EUR HT	Payable a la commande

Les frais de mise en place sont dus meme en cas de resiliation anticipee et ne sont **en aucun cas remboursables**, y compris en cas de retractation exercee apres le debut d'execution.

7.5 Frais supplementaires

Les frais suivants ne sont pas compris dans les tarifs de base et seront factures en sus sur justificatifs :

- **Deplacements :** 0,60 EUR/km au-dela de 15 km autour de Pont-a-Mousson + temps de deplacement facture a 75 EUR HT/h pour les trajets de plus d'1 heure aller. Forfait de deplacement minimum : 30 EUR HT ;
- **Licences tierces :** polices de caracteres commerciales, licences Adobe, plugins premium WordPress/Shopify ;
- **Budgets publicitaires :** depenses media Google Ads, Meta Ads, LinkedIn Ads (voir art. 15) ;
- **Abonnements plateformes :** Shopify (Basic, Shopify, Advanced), Mailchimp, Canva Pro, Hootsuite, etc. ;
- **Nom de domaine :** renouvellement annuel apres la premiere annee offerte (environ 10-30 EUR HT/an selon l'extension) ;

- **Banques d'images** : achat de photos, illustrations ou videos sur banques d'images payantes (Shutterstock, Adobe Stock, iStock) ;
- **Livraison et transport** : frais de port et de livraison des supports physiques, frais de transporteur ;
- **Frais de pose et d'installation** : pose d'enseignes, de signalétique, de vitrophanie ou de marquage vehicule necessitant un deplacement ;
- **Travaux supplementaires** : corrections ou modifications excedant le nombre d'allers-retours inclus (voir art. 10.3), travaux hors perimetre du devis ;
- **Urgences** : majoration de **30 % a 50 %** pour toute demande de realisation en delai reduit (inferieur a 48h ouvrees), avec un minimum de facturation de 2 heures. Le taux de majoration est communique et accepte avant execution ;
- **Impression d'epreuves physiques** : BAT papier Cromalin, Pantone, epreuve contractuelle ;
- **Traductions** : traduction de contenus dans des langues etrangeres ;
- **Photographie et videographie** : shootings photo, prises de vues video, drone, montage video ;
- **Demarches administratives** : declaration prealable de travaux, autorisation de voirie, autorisation d'enseigne.

7.6 Tarif horaire

Pour les prestations ne faisant pas l'objet d'un forfait, ou pour les travaux supplementaires excedant le perimetre du devis, le tarif horaire du Prestataire est fixe a **75 EUR HT / heure**, avec un minimum de facturation d'une (1) heure. Ce tarif s'applique notamment : aux corrections supplementaires au-delà des allers-retours inclus, aux modifications hors perimetre, a l'assistance technique ponctuelle, aux formations, et a tout travail non prevu au devis initial.

7.7 Promotions et remises

Le Prestataire peut accorder des remises ponctuelles ou des offres promotionnelles. Sauf mention contraire, les remises sont applicables uniquement a la commande concernee, non cumulables entre elles ni avec les tarifs des packs, et ne constituent pas un droit acquis pour les commandes ulterieures. Le Prestataire se reserve le droit de supprimer ou modifier ses offres promotionnelles a tout moment.

Art. 8 Conditions de paiement

8.1 Acompte

Sauf accord ecrit contraire, un **acompte de 30 % du montant total TTC** est exigible a la commande. L'acompte constitue un versement a valoir sur le prix total et non des arrhes ; il conditionne le demarrage de la prestation. L'acompte est **non remboursable** en cas d'annulation de la commande par le Client apres le debut d'execution (voir art. 6.6), sauf exercice du droit de retractation dans les conditions prevues a l'article 4.

8.2 Echeancier — Prestations ponctuelles

Sauf mention contraire dans le devis, les prestations ponctuelles sont payees selon l'echeancier suivant :

ECHEANCE	%	MOMENT DU PAIEMENT
Acompte	30 % TTC	A la signature du devis
Solde	70 % TTC	A la livraison / mise en ligne / avant impression

Pour les projets dont le montant total depasse **5 000 EUR HT**, un echeancier en trois temps pourra etre convenu :

ECHEANCE	%	MOMENT DU PAIEMENT
Acompte	30 % TTC	A la signature du devis
Point intermediaire	40 % TTC	A la validation de la maquette / du BAT
Solde	30 % TTC	A la livraison / mise en ligne

Pour les projets dont le montant total depasse **10 000 EUR HT**, un echeancier personnalise pourra etre propose par le Prestataire, detailant les jalons de paiement en fonction des etapes du projet.

8.3 Echelonnement — Prestations web

Les prestations de creation web peuvent etre reglees selon les modalites suivantes :

- **Comptant** : integralite du montant a la commande (frais de mise en place + totalite de la prestation). Pas d'engagement de duree supplementaire.
- **Echelonnement 24 mois** : frais de mise en place a la commande, puis mensualites fixes sur 24 mois. Engagement minimum de 24 mois incompressible.
- **Echelonnement 48 mois** : frais de mise en place a la commande, puis mensualites fixes sur 48 mois. Engagement minimum de 48 mois incompressible.

Le choix de l'échelonnement est **irrevocable** une fois le contrat signé. En cas de résiliation anticipée, les mensualités restantes sont intégralement dues et exigibles immédiatement (voir art. 22). L'échelonnement n'est pas assimilable à un crédit à la consommation ; il constitue un aménagement du paiement du prix de la prestation.

8.4 Prestations récurrentes

Les prestations mensuelles (SEO, Ads, réseaux sociaux, maintenance) sont facturées **en début de mois** et payables sous **dix (10) jours** à réception de facture. Les frais de mise en place sont facturés séparément et exigibles dès la signature du contrat. Le premier mois de prestation est facturé au prorata temporis si le démarrage intervient en cours de mois. En cas de suspension de la prestation à la demande du Client, les mensualités restent dues pendant la période de suspension, sauf accord écrit contraire.

8.5 Moyens de paiement acceptés

- **Virement bancaire** (IBAN communiqué sur chaque facture) – mode de paiement privilégié ;
- **Cheque** à l'ordre de "L'AR Communication" ;
- **Prélèvement automatique SEPA** (sur accord mutuel formalisé par un mandat de prélèvement signé) ;
- **Carte bancaire** via lien de paiement sécurisé (Stripe, SumUp ou équivalent) ;
- **Espèces** : uniquement pour les montants inférieurs à 1 000 EUR TTC (conformément à l'article D.112-3 du Code monétaire et financier).

8.6 Facturation électronique

Les factures sont émises par voie électronique (format PDF) et transmises par email à l'adresse indiquée par le Client. Le Client accepte expressément la facturation électronique conformément à l'article 289-VII du Code général des impôts. Les factures originales sont conservées par le Prestataire pendant dix (10) ans. Le Client peut demander l'envoi d'une facture papier par courrier moyennant des frais de traitement de 5 EUR HT par facture.

8.7 Retard de paiement

En cas de retard de paiement (art. L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce) :

- Des **penalités de retard** sont automatiquement et de plein droit applicables, sans rappel préalable, au taux de **trois (3) fois le taux d'intérêt légal** en vigueur, calculées sur le montant TTC de la facture impayée, du jour suivant la date d'échéance jusqu'au jour du paiement effectif.
- Une **indemnité forfaitaire de 40 EUR** pour frais de recouvrement est due de plein droit par facture impayée. Si les frais réels de recouvrement (frais d'avocat, d'huissier, de société de recouvrement) dépassent cette somme, le Prestataire pourra demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.
- Le Prestataire se réserve le droit de **suspendre immédiatement toute prestation en cours** et tout accès aux Livrables (sites web, comptes publicitaires, réseaux sociaux, hébergement) jusqu'à complet paiement, sans que cette suspension puisse donner lieu à indemnité ou à résiliation aux torts du Prestataire.
- À défaut de régularisation dans un délai de **quinze (15) jours** après mise en demeure par LRAR ou email avec AR, le Prestataire pourra résilier le contrat de plein droit (voir art. 22.3).
- Le Prestataire se réserve le droit de **conditionner toute future commande** du Client au paiement comptant intégral et de refuser tout échelonnement.
- En cas de contentieux, tous les frais de recouvrement (huissier, avocat, société de recouvrement) seront à la charge du Client débiteur.

8.8 Escompte

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce. Les conditions de règlement sont celles fixées dans le devis et les présentes CGV.

8.9 Clause de réserve de propriété

Conformément à l'article 2367 du Code civil, le Prestataire conserve la **propriété pleine et entière** des Livrables, fichiers, créations et développements jusqu'au paiement intégral et effectif du prix (principal, intérêts, frais, pénalités). L'exercice de la clause de réserve de propriété a pour effet de rendre exigible la restitution de l'ensemble des Livrables déjà remis au Client, y compris la désactivation des sites web, la suppression des comptes publicitaires et la récupération des fichiers sources. Les acomptes versés resteront acquis au Prestataire à titre d'indemnité. Le Client s'interdit de disposer des Livrables (les revendre, les céder, les donner en gage) tant que le prix n'est pas intégralement payé.

8.10 Exception d'inexécution

Le Prestataire pourra suspendre l'exécution de ses obligations en cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses propres obligations (paiement, fourniture d'éléments, validation), conformément à l'article 1219 du Code civil. Cette suspension ne pourra en aucun cas être assimilée à une faute du Prestataire.

Art. 9 Durée des engagements

9.1 Prestations ponctuelles

Les prestations ponctuelles ont une durée définie dans le devis. Elles prennent fin à la livraison définitive des Livrables et au paiement intégral. Elles ne comportent pas de période d'engagement récurrente, sous réserve des clauses de propriété intellectuelle

(art. 13), de confidentialite (art. 25) et de non-sollicitation (art. 26) qui perdurent au-dela.

9.2 Prestations recurrentes — Perodes d'engagement

PRESTATION	ENGAGEMENT MIN.	RENOUVELLEMENT	PREAVIS
Referencement local SEO	24 mois	Tacite reconduction par periodes de 12 mois	30 jours
Publicite Google & Meta Ads	3 mois	Tacite reconduction par periodes de 3 mois	30 jours
Gestion des reseaux sociaux	3 mois	Tacite reconduction par periodes de 3 mois	30 jours
Maintenance web Standard	12 mois	Tacite reconduction par periodes de 12 mois	30 jours
Maintenance web Plus	12 mois	Tacite reconduction par periodes de 12 mois	30 jours
Echelonement site web 24 mois	24 mois	Sans reconduction	N/A
Echelonement site web 48 mois	48 mois	Sans reconduction	N/A

9.3 Resiliation a echeance

Le Client peut ne pas renouveler une prestation recurrente a l'expiration de la periode en cours, par **LRAR ou email avec AR**, en respectant le preavis ci-dessus. La resiliation prend effet au terme de la periode en cours. A defaut de denonciation dans les delais, le contrat est automatiquement reconduit.

9.4 Resiliation anticipee

En cas de resiliation anticipee par le Client avant l'expiration de la periode d'engagement :

- Les **mensualites restantes jusqu'au terme de l'engagement** sont integralement dues et exigibles immediatement a titre de clause penale (art. 1231-5 du Code civil) ;
- Les frais de mise en place ne sont en aucun cas remboursables ;
- Pour les echelonnements web (24 ou 48 mois), le solde total restant est exigible immediatement ;
- Le Client devra restituer tout acces, compte ou identifiant confie par le Prestataire.

9.5 Information prealable — Tacite reconduction

Conformement a l'article L.215-1 du Code de la consommation (applicable aux Clients consommateurs) et a l'article L.136-1 (applicable aux Clients professionnels depuis la loi Hamon), le Prestataire informera le Client par email, au plus tot **trois (3) mois** et au plus tard **un (1) mois** avant la date de renouvellement, de la possibilite de ne pas renouveler le contrat et des modalites de resiliation. A defaut d'information dans les delais, le Client pourra resilier a tout moment a compter de la date de reconduction, sans penalite, et obtiendra le remboursement au prorata des prestations non executees.

Art. 10 Delais de realisation et de livraison

10.1 Delais indicatifs

Les delais communiquees par le Prestataire sont donnees a **titre indicatif** et courent a compter de la reception cumulative de l'acompte, du devis signe, et de l'ensemble des elements necessaires. Le non-respect des delais indicatifs ne peut donner lieu a aucune penalite, indemnite, resolution du contrat ou reduction de prix, sauf accord ecrit contraire prevoyant des penalites de retard specifiques.

10.2 Delais indicatifs par type de prestation

PRESTATION	DELAI INDICATIF	CONDITIONS
Identite visuelle (logo + charte)	10 a 15 jours ouvres	3 propositions + 3 AR inclus
Imprimerie (creation + impression)	7 a 15 jours ouvres	Hors delai BAT client
Impression grand format	5 a 10 jours ouvres	Selon format et quantite
Marquage vehicule	10 a 20 jours ouvres	Creation + fabrication + pose
Textile personnalise	10 a 25 jours ouvres	Selon quantites et procede
Signalétique et enseignes	15 a 30 jours ouvres	Fabrication + installation
Objets publicitaires	15 a 25 jours ouvres	Selon stock et personnalisation
Landing page	5 a 10 jours ouvres	Contenus fournis par le Client
Site vitrine	15 a 30 jours ouvres	Contenus fournis par le Client
Site e-commerce Shopify	30 a 60 jours ouvres	Selon nb produits et complexite

10.3 Allers-retours et corrections

Sauf mention contraire dans le devis, les prestations incluent **trois (3) allers-retours de corrections**. Un aller-retour = envoi de corrections par le Client + restitution par le Prestataire. Au-delà :

- Chaque correction supplémentaire sera facturée au tarif horaire de **75 EUR HT / heure** (minimum 1h) ;
- Un devis complémentaire sera soumis si les corrections sont substantielles ;
- Les délais de livraison seront ajustés en conséquence ;
- Le Prestataire informera le Client avant de dépasser les 3 allers-retours.

10.4 Retards imputables au Client

Tout retard dans la fourniture des éléments, dans la validation des maquettes/BAT, ou toute demande de modification en cours de production **suspend automatiquement le délai** pour une durée au moins égale au retard constaté. En cas d'inactivité du Client dépassant **trente (30) jours consécutifs** sans réponse aux relances écrites du Prestataire, ce dernier pourra considérer la commande comme abandonnée. Les sommes versées resteront acquises et le solde éventuellement dû sera exigible.

10.5 Livraison et réception

La livraison s'entend selon la nature de la prestation : remise physique ou livraison par transporteur (supports physiques), mise à disposition par email ou lien de téléchargement (fichiers numériques), mise en ligne sur le serveur (sites web), mise en place effective du service (prestations récurrentes). Le Client dispose de **sept (7) jours ouvrés** après livraison pour émettre des réserves écrites. Passe ce délai, les Livrables sont réputés conformes et définitivement acceptés. L'utilisation des Livrables par le Client vaut acceptation tacite et irrévocable.

10.6 Transfert des risques

Le transfert des risques s'opère au moment de la livraison. Pour les supports physiques expédiés par transporteur, le transfert des risques s'opère au moment de la remise des produits au transporteur. Le Client doit vérifier l'état des colis à la réception et émettre des réserves écrites auprès du transporteur et du Prestataire en cas de dommage visible.

10.7 Stockage des produits physiques

Lorsque les produits finis (supports imprimés, textiles, signalétique, objets publicitaires) sont prêts à être retirés ou livrés, le Prestataire en informe le Client par email ou téléphone. Le Client dispose d'un délai de **trente (30) jours calendaires** à compter de cette notification pour procéder au retrait ou organiser la livraison des produits.

Passe ce délai de 30 jours :

- Des **frais de stockage** seront facturés au Client à raison de **50 EUR HT par mois** (ou fraction de mois) et par palette ou équivalent, à compter du 31^{ème} jour ;
- Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de détérioration, de dégradation ou de perte des produits stockés au-delà du délai de retrait ;
- Au-delà de **quatre-vingt-dix (90) jours** sans retrait par le Client et après deux (2) relances écrites restées sans réponse, le Prestataire se réserve le droit de **procéder à la destruction des produits** sans indemnité ni remboursement. Le Client sera informé par LRAR avant toute destruction, avec un dernier délai de quinze (15) jours pour retirer ses produits.

Dans tous les cas, le stockage ne suspend pas l'obligation de paiement du solde de la facture, qui reste exigible à la date de disponibilité des produits.

10.8 Clause pénale pour retard du Client – Forfait de reprise de dossier

Conformément à l'article 10.4, tout retard dans la fourniture des éléments ou dans la validation par le Client suspend automatiquement le délai de livraison. En complément de cette suspension, les pénalités suivantes s'appliquent :

DUREE DU BLOCAGE IMPUTABLE AU CLIENT	CONSEQUENCE
Moins de 30 jours	Suspension du délai, sans frais supplémentaires. Le Prestataire envoie une relance écrite.
30 à 60 jours	Suspension du délai + deuxième relance écrite. Le Prestataire se réserve le droit de replanifier le projet selon ses disponibilités.
Au-delà de 60 jours	Suspension du délai + forfait de reprise de dossier de 150 EUR HT , couvrant le temps nécessaire pour se replonger dans le projet, réactualiser les fichiers et reprendre le travail là où il a été interrompu. Ce forfait est facturé au Client avant la reprise effective du projet.
Au-delà de 90 jours	Le Prestataire pourra considérer la commande comme abandonnée (voir art. 10.4). Les sommes versées restent acquises au Prestataire et le solde restant dû est exigible immédiatement. Le Client devra passer une nouvelle commande s'il souhaite reprendre le projet.

Le forfait de reprise de dossier de 150 EUR HT est du **par projet bloqué**, et non par relance. Il est facturé une seule fois par épisode de blocage supérieur à 60 jours. Le Client en sera informé par écrit avant facturation.

Rappel : Le Prestataire n'est pas tenu de rester disponible indéfiniment sur un projet bloqué par le Client. Au-delà de 60 jours de blocage, le Prestataire se réserve le droit de replanifier le projet selon ses disponibilités, ce qui pourra entraîner un décalage significatif des délais initialement prévus.

Art. 11 Obligations du Client

11.1 Obligation de collaboration

Le Client s'engage à collaborer activement avec le Prestataire. Il doit notamment : fournir tous les éléments nécessaires dans un format exploitable et dans un délai raisonnable ; désigner un interlocuteur unique habilité à valider ; valider ou émettre ses remarques sous sept (7) jours ouvrés ; régler les factures aux échéances convenues ; informer le Prestataire de tout changement de coordonnées ou de situation juridique.

11.2 Garantie sur les éléments fournis

Le Client garantit qu'il dispose de **tous les droits de propriété intellectuelle** sur les éléments transmis (textes, images, logos, marques, polices). Il sera seul responsable en cas de contrefaçon et garantit le Prestataire contre toute action de tiers, y compris les frais de défense (avocat, huissier, procédure). Cette garantie est illimitée dans le temps et survit à la fin du contrat.

11.3 Bon à tirer (BAT)

Le Client est seul responsable de la relecture et de la validation du BAT. Après signature du BAT, **aucune réclamation** ne sera recevable concernant l'orthographe, la grammaire, les couleurs, les dimensions, le contenu ou la mise en page. Toute réimpression ou refabrication sera **facturée intégralement**.

11.4 Conformité des contenus

Le Client est seul responsable de la légalité, la licéité et la conformité des contenus qu'il fournit ou qu'il valide (mentions légales, RGPD, droit à l'image, publicité comparative, réglementation sectorielle, normes professionnelles). Le Client s'engage à indemniser le Prestataire de toute conséquence résultant de la non-conformité des contenus qu'il a fournis ou validés.

11.5 Accès et identifiants

Le Client fournit les accès nécessaires dans un délai raisonnable et reste seul responsable de la sécurité de ses identifiants. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de piratage ou de perte de données liés à une défaillance de sécurité du Client.

11.6 Mentions légales obligatoires

Le Client est **seul responsable** du respect des mentions légales obligatoires sur l'ensemble de ses supports de communication, qu'ils soient physiques ou numériques. Cela inclut notamment :

- Les mentions légales de son site internet (identité, hébergeur, directeur de publication, conformément à la loi LCEN du 21 juin 2004) ;
- Les mentions obligatoires sur ses documents commerciaux (numéro RCS, SIRET, capital social, forme juridique, conformément à l'article R.123-237 du Code de commerce) ;
- Les mentions relatives à la TVA, aux conditions de vente, aux prix et à la publicité (réglementation sectorielle, Code de la consommation) ;
- Les mentions relatives au droit à l'image, au droit d'auteur et aux crédits photos sur ses supports de communication ;
- Les mentions imposées par les ordres professionnels ou les réglementations sectorielles (santé, immobilier, finance, juridique, etc.).

Le Prestataire pourra, à titre de conseil, attirer l'attention du Client sur certaines obligations de mentions légales. Toutefois, cette assistance ne se substitue pas à l'obligation du Client de vérifier lui-même la conformité de ses supports, le cas échéant avec l'aide d'un conseil juridique qualifié. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de non-conformité des mentions légales sur les supports du Client.

Art. 12 Obligations du Prestataire

12.1 Obligation de moyens

Le Prestataire est soumis à une **obligation de moyens** pour l'ensemble de ses prestations. Il s'engage à exécuter les prestations avec diligence, professionnalisme et dans les règles de l'art.

12.2 Devoir de conseil

Le Prestataire s'engage à informer et conseiller le Client dans ses choix, dans la limite de ses compétences et des informations portées à sa connaissance. Le devoir de conseil porte sur les aspects techniques et créatifs de la prestation. Il ne s'étend pas à la

strategie commerciale du Client, ses choix de positionnement, son modele economique, ses obligations legales sectorielles ou les decisions relevant de sa seule competence. Le Client reste seul decideur final.

12.3 Qualite et conformite

Le Prestataire s'engage a livrer des prestations conformes au cahier des charges defini dans le devis accepte. Il met en oeuvre les meilleurs outils et technologies disponibles au moment de la realisation.

12.4 Respect de la legalite

Le Prestataire s'engage a ne pas creer sciemment de contenus illicites, diffamatoires, discriminatoires ou contraires a l'ordre public. Il respecte les regles deontologiques de la profession et les recommandations de l'ARPP (Autorite de Regulation Professionnelle de la Publicite).

12.5 Droit de retrait ethique

Le Prestataire se reserve le droit de **refuser ou d'interrompre** l'execution d'une prestation si le Client lui demande de produire, diffuser ou promouvoir des contenus qui, sans etre necessairement illicites au sens strict de la loi, sont contraires aux valeurs et a l'ethique professionnelle du Prestataire. Cela inclut notamment :

- Les contenus a caractere discriminatoire, haineux, sexiste, raciste, homophobe ou stigmatisant, meme sous forme d'humour ou de provocation marketing ;
- La propagande politique, la desinformation deliberee, les theories complotistes ;
- La promotion de produits ou services dangereux pour la sante, l'environnement ou la securite publique, en l'absence d'encadrement reglementaire (tabac deguise, paris en ligne ciblent les mineurs, complements alimentaires frauduleux, etc.) ;
- Les pratiques commerciales trompeuses ou agressives au sens des articles L.121-1 et L.121-6 du Code de la consommation ;
- Le greenwashing manifeste ou les allégations environnementales infondees ;
- Tout contenu portant atteinte a la dignite humaine ou susceptible de nuire a la reputation du Prestataire par association.

En cas d'exercice du droit de retrait ethique, le Prestataire en informera le Client par ecrit en motivant sa decision. Les travaux deja realises seront factures au prorata. L'acompte verse sera rembourse a hauteur des prestations non realisees. Le Client ne pourra pretendre a aucune indemnite au titre de l'exercice de ce droit de retrait.

12.6 Non-exclusivite

Sauf clause d'exclusivite expressement prevue dans le devis ou un contrat separe, le Prestataire exerce son activite en toute **indépendance et sans exclusivite**. Il est libre de proposer ses services a tout autre client, y compris a des entreprises intervenant dans le meme secteur d'activite que le Client ou a des concurrents directs du Client. Le Client ne pourra en aucun cas invoquer l'existence d'une relation commerciale avec le Prestataire pour revendiquer un droit d'exclusivite implicite.

Si le Client souhaite beneficier d'une clause d'exclusivite sectorielle ou geographique, celle-ci devra faire l'objet d'un accord ecrit et donnera lieu a une majoration tarifaire specifique.

Art. 13 Propriete intellectuelle

13.1 Propriete des creations

L'ensemble des creations realisees par le Prestataire demeure sa **propriete intellectuelle exclusive** jusqu'au paiement integral de toutes les sommes dues, conformement aux articles L.111-1 et suivants du CPI.

13.2 Cession des droits d'exploitation

Le transfert des droits d'exploitation au Client intervient des le paiement complet. La cession comprend :

- **Droit de reproduction** : tous supports connus ou inconnus, nombre illimite ;
- **Droit de representation** : tous procedes de communication au public ;
- **Territoire** : France metropolitaine et DOM-TOM (international sur accord specifique) ;
- **Duree** : illimitee pour les usages convenus au devis ;
- **Usages** : exclusivement ceux prevus au devis. Toute utilisation dans un contexte different (revente, sous-licence, produits derives, NFT) necessite un accord ecrit et une cession complementaire facturee.

13.3 Fichiers sources

Les fichiers sources ne sont cedés que si **expressement mentionne au devis**. A default, le Client recoit les fichiers d'export (PDF, JPG, PNG, SVG, HTML/CSS/JS compile). La cession des fichiers sources fait l'objet d'un tarif specifique.

13.4 Pistes non retenues

Les pistes creatives, maquettes et propositions non retenues restent la propriete exclusive du Prestataire. Toute utilisation non autorisee constitue une contrefaçon au sens des articles L.335-2 et L.716-1 du CPI, passible de trois (3) ans d'emprisonnement et de 300 000 EUR d'amende.

13.5 Droit moral

Le Prestataire conserve son droit moral inalienable (art. L.121-1 CPI). Le Client s'interdit de dénaturer, modifier ou altérer les créations sans accord écrit.

13.6 Droit de référence

Sauf opposition écrite, le Prestataire peut mentionner les travaux réalisés à titre de référence commerciale (portfolio, site web, réseaux sociaux, book, cas clients) et apposer une signature discrète sur les créations. Le Client peut notifier son opposition à tout moment (effet sous 15 jours).

13.7 Développements web

Le Client devient propriétaire du contenu qu'il a fourni. Le code source et les développements techniques sont cédés sous licence d'utilisation non exclusive dès paiement complet. Le Prestataire conserve le droit de réutiliser les architectures et composants génériques. Les licences tierces (WordPress, Shopify, plugins) restent soumises à leurs propres conditions.

13.8 Transfert des accès

Transfert des accès : Les accès aux plateformes sont transférés au Client sur demande écrite et après paiement intégral. Un **forfait de transfert de 499 EUR HT** s'applique si le transfert est demandé en dehors de la fin normale du contrat (couvre : préparation des accès, documentation de passation, appel de 30 min).

13.9 Garantie d'originalité

Le Prestataire garantit que les créations réalisées sont originales et ne constituent pas une contrefaçon d'œuvres de tiers, dans la limite des éléments fournis par le Client. Cette garantie ne s'étend pas aux éléments fournis par le Client, dont il assume seul la responsabilité.

13.10 Conservation des fichiers de travail

Le Prestataire s'engage à conserver les fichiers de travail (fichiers sources, maquettes, fichiers d'impression, projets web) relatifs à chaque commande pendant une durée de **vingt-quatre (24) mois** à compter de la date de livraison définitive de la prestation. Passé ce délai de 24 mois, le Prestataire se réserve le droit de supprimer les fichiers de travail sans notification préalable et **sans aucune obligation de restitution**.

Si le Client souhaite obtenir une copie de ses fichiers de travail, il doit en faire la demande écrite pendant le délai de conservation. La restitution des fichiers sources est soumise aux conditions prévues à l'article 13.3 (cession uniquement si prévue au devis). La restitution des fichiers d'export (PDF, JPG, PNG) est gratuite. Au-delà du délai de 24 mois, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'indisponibilité des fichiers.

Recommandation : Le Client est invité à sauvegarder l'ensemble des fichiers et Livrables qui lui sont transmis au cours de la prestation. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de perte de fichiers par le Client après livraison.

Art. 14 Hébergement et maintenance web

14.1 Hébergement inclus

Hébergement inclus 12 mois : espace disque adapté, bande passante raisonnable, SSL, sauvegardes quotidiennes, support de base. Au-delà, abonnement mensuel selon forfait choisi.

14.2 Maintenance Standard

Inclut : mises à jour de sécurité mensuelles (CMS, plugins, thèmes), sauvegardes quotidiennes (conservation 30 jours), monitoring uptime, certificat SSL, support email sous 48h ouvrées.

14.3 Maintenance Plus

En plus de la Standard : modifications mineures (2h/mois), reporting mensuel, support prioritaire sous 24h, optimisation trimestrielle des performances, veille sécuritaire proactive.

14.4 Exclusions

Non couvert : dysfonctionnements causés par le Client ou un tiers, attaques malveillantes, modifications structurelles, migration, mises à jour majeures nécessitant adaptation, gestion de contenu éditorial. Sur devis complémentaire.

14.5 Disponibilité et SLA

Objectif de disponibilité : 99,5 % sur une base annuelle (hors maintenance programmée et force majeure). Aucune pénalité contractuelle en cas de non-atteinte de cet objectif, s'agissant d'une obligation de moyens.

14.6 Sauvegardes

Sauvegardes automatiques quotidiennes dans le cadre des forfaits de maintenance. Conservation 30 jours glissants. Le Client est invité à effectuer ses propres sauvegardes. Le Prestataire ne peut être tenu responsable de pertes de données en cas de défaillance du système.

14.7 Nom de domaine

Le nom de domaine est enregistré au nom du Client, qui en est le titulaire. Première année offerte, renouvellement à la charge du Client. Le Prestataire ne peut être tenu responsable de la perte d'un nom de domaine non renouvelé par le Client.

14.8 Conditions spécifiques aux plateformes tierces (Shopify, WordPress, etc.)

Lorsque la prestation implique l'utilisation de plateformes tierces (Shopify, WordPress, WooCommerce, Prestashop, Wix, etc.), le Client est informé et accepte que :

- Ces plateformes sont exploitées par des sociétés tierces indépendantes du Prestataire, soumises à leurs propres **Conditions Générales d'Utilisation (CGU)** que le Client s'engage à respecter ;
- Le Prestataire **ne maîtrise pas les évolutions tarifaires** de ces plateformes (augmentation des abonnements Shopify, modification des commissions de paiement, coût des applications tierces). Toute augmentation tarifaire de la plateforme sera repercutée au Client ;
- Le Prestataire ne maîtrise pas les **évolutions fonctionnelles, les mises à jour, les modifications d'API ou les suppressions de fonctionnalités** décidées par les éditeurs de ces plateformes ;
- Les **abonnements aux plateformes** (Shopify Basic, Shopify, Advanced, plugins premium, thèmes premium, applications tierces) sont à la charge exclusive du Client et ne sont pas inclus dans les honoraires du Prestataire, sauf mention contraire au devis ;
- Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de **suspension, restriction ou fermeture de compte** par la plateforme tierce pour non-respect de ses CGU par le Client ;
- En cas de migration vers une autre plateforme, les **coûts de migration** feront l'objet d'un devis spécifique.

Art. 15 Publicité en ligne (Google Ads, Meta Ads)

15.1 Budget publicitaire

Les budgets publicitaires sont **strictement distincts des honoraires de gestion**. Le Prestataire ne perçoit aucune commission sur les dépenses média. Les budgets sont versés directement aux régies ou refactures à l'euro près.

15.2 Obligation de moyens — Absence de garantie de résultats

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens. Il **ne garantit aucun résultat** en termes de : volume d'impressions, nombre de clics, taux de conversion, coût par acquisition, nombre de leads, volume de ventes, ou retour sur investissement. Les performances dépendent de facteurs extérieurs (concurrence, saisonnalité, algorithmes, qualité du site du Client, budget alloué, marché cible).

15.3 Comptes publicitaires

Les comptes sont créés au nom du Client, qui en reste propriétaire. Le Client s'interdit de modifier les paramètres des campagnes sans accord du Prestataire pendant la durée du contrat, sous peine de déguerpir le Prestataire de toute responsabilité. Accès restitués en fin de contrat.

15.4 Reporting et transparence

Reporting mensuel détaillé : impressions, clics, taux de clic, conversions, coût par conversion, budget consommé, recommandations. Le Client est invité à signaler toute question sous 7 jours.

Art. 16 Gestion des réseaux sociaux

16.1 Validation des contenus

Sauf délégation, les contenus sont soumis au Client pour validation. Délai de validation : 48h ouvrées. Passé ce délai, publication selon le planning prévu.

16.2 Propriété des comptes

Les comptes restent la propriété du Client. Accès restitués en fin de contrat.

16.3 Limitations de responsabilité

Le Prestataire décline toute responsabilité pour : modifications d'algorithmes, suspension de comptes par les plateformes, commentaires de tiers, résultats en termes de croissance ou d'engagement (obligation de moyens).

16.4 Droit à l'image

Le Client garantit disposer des droits nécessaires sur les photos, vidéos et contenus fournis pour publication (droits d'auteur, droit à l'image, autorisation des personnes photographiées).

16.5 Moderation

La modération inclut la réponse aux commentaires et messages dans un délai raisonnable. Le Prestataire se réserve le droit de masquer ou signaler les contenus haineux, diffamatoires ou inappropriés publiés par des tiers, sans pouvoir être tenu responsable de ces contenus.

Art. 17 Contenus generes par intelligence artificielle

17.1 Utilisation d'outils IA

Le Prestataire peut utiliser des outils d'intelligence artificielle (ChatGPT, Midjourney, DALL-E, Copilot, Stable Diffusion, etc.) comme **aide a la creation** dans le cadre de ses prestations. Ces outils sont utilises a titre d'assistance et ne se substituent pas au travail creatif et a l'expertise humaine du Prestataire. Tout contenu genere par IA est systematiquement verifie, adapte et valide par l'equipe du Prestataire avant livraison.

17.2 Propriete intellectuelle des contenus IA

Le regime juridique des contenus generes par IA est en cours d'evolution. Le Prestataire ne peut garantir que les contenus generes par IA beneficent de la protection du droit d'auteur au sens du CPI. Le Client est informe que : les textes generes par IA peuvent ne pas etre protegables par le droit d'auteur ; les images generees par IA peuvent presenter des similitudes avec des oeuvres existantes ; le Client utilise ces contenus a ses propres risques en matiere de propriete intellectuelle.

17.3 Information du Client

Si le Client souhaite etre informe de l'utilisation d'outils IA dans sa prestation, il doit en faire la demande expresse. Le Prestataire s'engage alors a indiquer les elements ayant fait l'objet d'une assistance IA.

17.4 Exclusion de l'IA sur demande

Le Client peut demander expressement au Prestataire de ne pas utiliser d'outils IA dans le cadre de sa prestation. Cette demande devra figurer dans le devis ou etre formulee par ecrit avant le debut d'execution. Elle pourra entrainer un ajustement du prix et des delais.

Art. 18 Protection des donnees personnelles (RGPD)

18.1 Cadre juridique

Les Parties s'engagent a respecter le RGPD (Reglement UE 2016/679) et la loi Informatique et Libertes modifiee.

18.2 Qualite de sous-traitant

Le Prestataire intervient en qualite de **sous-traitant** (art. 28 RGPD) pour les prestations web, SEO, publicite et reseaux sociaux. Le Client reste **responsable de traitement**.

18.3 Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage a : traiter les donnees uniquement sur instruction du Client ; garantir la confidentialite ; mettre en oeuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriees ; ne pas sous-traiter sans autorisation ; assister le Client pour les droits des personnes ; notifier les violations sous 72h ; supprimer ou restituer les donnees en fin de contrat ; mettre a disposition les informations necessaires aux audits.

18.4 Obligations du Client

Le Client s'assure de la conformite de ses mentions legales, politique de confidentialite, politique cookies, mecanismes de consentement, registre des traitements, et fournit des instructions licites.

18.5 Donnees collectees par le Prestataire

Donnees necessaires a l'execution : nom, prenom, raison sociale, adresse, email, telephone, SIRET. Conservation : duree de la relation contractuelle + 10 ans (obligations comptables). Base legale : execution du contrat (art. 6.1.b RGPD). Le Client dispose des droits d'accès, rectification, effacement, limitation, portabilite et opposition, exercables par email a contact@lar-communication.fr. Delai de reponse : un (1) mois.

18.6 Cookies et traceurs

Pour les sites web, le Prestataire met en place les mecanismes techniques necessaires (bandeau cookies conforme CNIL, CMP). Le Client reste responsable de la conformite de sa politique de cookies.

18.7 Transferts hors UE

Le Prestataire ne transfere pas de donnees personnelles en dehors de l'Union europeenne sauf necessite liee a l'utilisation de services tiers (Google Analytics, Meta, Shopify) qui disposent de leurs propres mecanismes de conformite (DPF, clauses contractuelles types). Le Client est informe de ces transferts et les accepte.

Art. 19 Accessibilite numerique

19.1 Engagements

Le Prestataire s'engage a respecter les bonnes pratiques d'accessibilite web dans la mesure du raisonnable (contrastes, textes alternatifs, navigation clavier, structure semantique). Sauf mention contraire au devis, les sites web ne font pas l'objet d'un audit de

conformite RGAA (Referentiel General d'Amelioration de l'Accessibilite) ni WCAG.

19.2 Conformite reglementaire

Si le Client est soumis a des obligations d'accessibilite (administrations publiques, grandes entreprises au sens de la loi du 7 octobre 2016), il devra en informer le Prestataire des la phase de devis. Un audit et une mise en conformite specifiques pourront etre proposes moyennant un supplement.

Art. 20 Responsabilite et garanties

20.1 Limitation de responsabilite

La responsabilite du Prestataire est strictement limitee au montant HT effectivement percu au titre de la prestation en cause. En aucun cas le Prestataire ne pourra etre tenu responsable de **dommages indirects** : perte de CA, perte de clientele, perte de donnees, prejudice d'image, manque a gagner, perte d'exploitation, perte de chance, prejudice commercial, perte de marche, ou atteinte a la reputation, quand bien meme il aurait ete informe de la possibilite de tels dommages. Cette limitation s'applique quel que soit le fondement de la responsabilite (contractuel, delictuel, quasi-delictuel).

20.2 Exclusions de responsabilite

Le Prestataire decline toute responsabilite en cas de : mauvaise utilisation par le Client ou intervention d'un tiers ; non-conformite des contenus fournis par le Client ; utilisation hors contexte prevu ; retards imputables au Client ; pertes de positionnement SEO dues aux algorithmes ; performances publicitaires ; indisponibilite de services tiers ; piratage ou atteinte a la securite ; pertes de donnees hors sauvegardes ; evolution reglementaire ; erreurs validees par le Client (y compris via le BAT).

20.3 Garantie impression — 30 jours

Couvre les defauts manifestes de fabrication imputables au Prestataire. Exclut : usure normale, mauvais usage, stockage incorrect, variations de couleur mineures ($\pm 5\%$), erreurs validees au BAT, differences ecran/papier.

20.4 Garantie marquage vehicule — 5 a 7 ans

Vinyles polymeres calandres (3M, Avery, Hexis) garantis contre decollement premature, jaunissement et decoloration en conditions normales. Exclut : lavage HP a moins de 30cm ou $+60^{\circ}\text{C}$, produits chimiques, accident, retrait non qualifie, peinture en mauvais etat, stationnement permanent en conditions extremes.

20.5 Garantie textile — 30 jours

Defauts de fabrication de la personnalisation. Exclut : retrecissement au lavage, decoloration UV, pelage si lavage $+40^{\circ}\text{C}$ ou repassage direct.

20.6 Garantie sites web — 30 jours

Anomalies techniques et bugs par rapport au cahier des charges valide. Au-dela, corrections via forfait maintenance ou tarif horaire.

20.7 Garantie enseignes — 24 mois

Les enseignes lumineuses (LED) sont garanties vingt-quatre (24) mois contre les defauts de fabrication (panne LED, defaut de cablage, defaut de fixation). Exclut : vandalisme, intemperies exceptionnelles, coupures de courant, modifications par un tiers.

20.8 Tolerance colorimetrique

Le Client est informe et accepte que des **variations de couleur** sont inherentes a tout procede d'impression, de marquage et de fabrication. Ces variations ne constituent pas un defaut de conformite et ne sauraient donner lieu a reclamation, remplacement ou remboursement. Les tolerances admises sont les suivantes :

SITUATION	TOLERANCE ADMISE
Ecran / impression	Les couleurs affichees a l'ecran (RVB, 72-96 dpi) ne sont pas contractuelles. L'ecran ne restitue pas fidelement les couleurs imprimees (CMJN). Seul le BAT imprime (epreuve Cromalin ou Contract Proof certifiee) fait reference.
Pantone / CMJN	L'impression en quadrichromie (CMJN) ne peut pas reproduire exactement les couleurs Pantone (tons directs). Une variation de teinte est normale et inevitable. Pour une fidelite maximale, l'impression en tons directs Pantone doit etre expressement demandee (cout supplementaire).
D'un tirage a l'autre	Des variations de $\pm 5\%$ de densite d'encre sont tolerees entre deux tirages successifs d'un meme document, conformement aux normes ISO 12647-2 (offset) et ISO 12647-7 (numerique).
Selon le support	Le rendu des couleurs varie significativement selon le support d'impression : papier couche (brillant, satine, mat), papier offset non couche, vinyle, textile (coton, polyester), bache PVC, Dibond, Plexiglas. Un meme fichier imprime sur deux supports differents ne donnera jamais un resultat identique.
Sublimation / DTF / serigraphie	Les procedes de personnalisation textile (sublimation, DTF, flocage, serigraphie) sont sujets a des variations de couleur plus importantes que l'impression papier, en raison de l'interaction entre l'encre et la fibre textile. Tolerance de $\pm 10\%$ admise.

Grand format	L'impression grand format (jet d'encre solvant, eco-solvant, UV, latex) presente des variations colorimetriques liees a la taille du support, au type de media et aux conditions de sechage. Tolerance de $\pm 8\%$ admise.
--------------	---

Recommandation : Pour les projets necessitant une fidelite colorimetrique stricte (packaging, luxe, cosmetique, pharmacie), le Client doit demander une **epreuve contractuelle certifiee** (Cromalin, Contract Proof ISO 12647-7) avant lancement en production. Cette epreuve fera l'objet d'un devis complementaire et constituera la seule reference colorimetrique opposable.

Art. 21 Reclamations et reserves

Reclamation ecrite (email ou LRAR) sous **sept (7) jours ouvrés** apres livraison, precise et documentee (photos, captures d'ecran). Passe ce delai, acceptation definitive. Le Prestataire accusera reception sous 48h, analysera le defaut et proposera : correction, remplacement ou avoir. Les reclamations **ne suspendent pas l'obligation de paiement**. Pour les supports physiques, reserves a emettre aupres du transporteur a la reception.

Art. 22 Resiliation

22.1 Resiliation par le Client — Ponctuelles

MOMENT	CONSEQUENCES
Avant debut prestation	Acompte (30%) acquis au Prestataire
Pendant creation	Acompte acquis + travaux realises + 30% du restant
Apres BAT / lancement production	100% du devis du

22.2 Resiliation par le Client — Recurrentes

Voir art. 9.3 et 9.4. Resiliation a echeance avec preavis de 30 jours. Resiliation anticipee : mensualites restantes integralement dues.

22.3 Resiliation par le Prestataire pour faute

De plein droit apres mise en demeure (LRAR) restee infructueuse 15 jours, en cas de : defaut de paiement, non-fourniture d'elements sous 30 jours, atteinte a l'image du Prestataire, contenus illicites, violation grave des CGV, procedure collective.

22.4 Consequences de la resiliation

Sommes dues restent exigibles ; Livrables et fichiers transmis uniquement apres paiement complet ; acces restitues apres paiement (forfait transfert 499 EUR HT si applicable) ; sites web desactives sous 30 jours ; campagnes arretees ; publications annulees.

22.5 Survie des clauses

Les articles 13 (PI), 20 (responsabilite), 25 (confidentialite), 26 (non-sollicitation) et 29 (droit applicable) survivent a la resiliation.

22.6 Reversibilite et transition de fin de contrat

A l'expiration ou a la resiliation du contrat, quelle qu'en soit la cause, et sous reserve du paiement integral de toutes les sommes dues, le Prestataire s'engage a accompagner la transition selon les modalites suivantes :

a) Restitution des acces et donnees

Le Prestataire restituera au Client, dans un delai de **trente (30) jours** a compter de la date effective de fin de contrat :

- Les acces d'administration au site web (identifiants CMS, FTP/SFTP, base de donnees) ;
- Les acces aux comptes publicitaires (Google Ads, Meta Business Manager) — le Client en restant proprietaire ;
- Les acces aux comptes de reseaux sociaux administres par le Prestataire ;
- Les acces aux outils d'analyse (Google Analytics, Google Search Console) ;
- Une copie des contenus crees dans le cadre de la prestation (visuels, textes, videos) dans un format standard et exploitable (ZIP, PDF, JPG, PNG, MP4).

b) Migration et export des donnees

Sur demande ecrite du Client, le Prestataire procedera a :

- L'export de la base de donnees du site web (format SQL ou CSV) ;
- L'export des fichiers du site web (code source, medias, themes) sous forme d'archive ZIP ;
- L'export des listes d'abonnes et contacts (newsletters, CRM) au format CSV ;
- L'export des rapports et donnees statistiques (SEO, Ads, reseaux sociaux) au format PDF ou CSV ;
- Le cas echeant, l'assistance a la migration vers un nouvelhebergeur ou un nouveau prestataire.

c) Frais de reversibilite

Les opérations de restitution des accès (a) sont **incluses et sans frais supplémentaires**, sous réserve du paiement intégral des sommes dues. Les opérations de migration et d'export technique (b) font l'objet d'un **forfait de reversibilité de 199 EUR HT**, couvrant la préparation des exports, le conditionnement des données, la documentation technique et un appel d'accompagnement de 30 minutes avec le nouveau prestataire du Client. Ce forfait ne couvre pas la migration effective du site vers un nouvel hébergeur, qui fera l'objet d'un devis séparé si le Client en fait la demande.

d) Délai de grace

Le Prestataire maintiendra l'hébergement du site web et les services actifs pendant un **délai de grace de trente (30) jours** après la date effective de fin de contrat, afin de permettre la transition vers le nouveau prestataire. Au-delà de ce délai, le site web sera désactivé et les données pourront être supprimées. Ce délai de grace est accordé à titre gracieux et ne donne lieu à aucune facturation supplémentaire.

Attention : La restitution des Livrables, fichiers et accès est conditionnée au **paiement intégral de toutes les sommes dues** au Prestataire (factures impayées, pénalités de retard, indemnités de résiliation anticipée). En cas de solde débiteur, le Prestataire pourra exercer un droit de rétention sur l'ensemble des éléments jusqu'à complet paiement.

Art. 23 Sous-traitance

Le Prestataire peut faire appel à des sous-traitants qualifiés (impression, fabrication, pose, développement, rédaction, photo, vidéo). Le Prestataire reste l'interlocuteur unique et assume la responsabilité de la qualité dans les limites des CGV. Les sous-traitants sont soumis à des obligations de confidentialité et de protection des données équivalentes.

Art. 24 Force majeure

24.1 Définition

Force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil : événement imprévisible, irrésistible et extérieur.

24.2 Cas de force majeure

Incluant sans s'y limiter : catastrophes naturelles, pandémies, guerres, terrorisme, émeutes, grèves, incendies, pannes internet/électricité, défaillance de fournisseurs, décisions gouvernementales (confinement, restrictions), cyberattaques de grande ampleur, pénuries de matières premières.

24.3 Conséquences

Suspension des obligations pour la durée de l'événement. Notification à l'autre partie dans les meilleurs délais. Délais prolongés d'une durée égale. Si durée supérieure à **soixante (60) jours**, résiliation possible sans indemnité de part ni d'autre. Le Prestataire restituera les sommes au titre des prestations non réalisées.

Art. 25 Confidentialité

Chaque Partie considère comme strictement confidentiel l'ensemble des informations échangées (techniques, commerciales, financières, stratégiques). Interdiction de divulguer, utiliser à d'autres fins, reproduire excessivement ou donner accès à des personnes non habilitées. Exceptions : informations publiques, déjà connues, recues licitement d'un tiers, ou obligation légale. Durée : relation contractuelle + **trois (3) ans**. Violation : dommages-intérêts + résiliation possible.

Art. 26 Non-sollicitation et non-demarchage

Le Client s'interdit de solliciter, embaucher ou faire travailler (directement ou indirectement) tout collaborateur, freelance ou sous-traitant régulier du Prestataire ayant participé à la prestation, pendant le contrat et **12 mois après**. En cas de manquement : indemnité forfaitaire de **12 mois de rémunération brute** du collaborateur concerné, sans préjudice d'indemnisation complémentaire. Obligation réciproque.

Art. 27 Communications électroniques

Les échanges électroniques (emails, messages instantanés, visioconférences) ont la même valeur probante que les écrits papier (art. 1365 et s. du Code civil). Communications officielles aux adresses du devis. Modification d'adresse à notifier par écrit. Délai de réponse du Prestataire : 48h ouvrées (hors congés). Les Parties conviennent que les logs et captures d'écran des échanges électroniques constituent des preuves recevables en cas de litige.

Art. 28 Assurance

Le Prestataire déclare être couvert par une **assurance responsabilité civile professionnelle** auprès d'une compagnie notoirement solvable, couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile. Le Prestataire maintient cette assurance pendant toute

la relation contractuelle. Attestation d'assurance disponible sur demande. Le Client s'engage également a souscrire les assurances nécessaires a la couverture de ses propres risques.

Art. 29 Droit applicable et litiges

29.1 Droit applicable

Les presentes CGV sont soumises au **droit francais**.

29.2 Resolution amiable

Les Parties s'engagent a rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. LRAR exposant le differend + 30 jours pour trouver un accord.

29.3 Mediation

A defaut de resolution amiable, les Parties pourront recourir a une mediation. Pour les litiges de consommation (Client consommateur), le Client peut saisir gratuitement le mediateur de la consommation dont les coordonnees sont communiquees sur demande (art. L.611-1 et s. du Code de la consommation). Le Client peut egalement utiliser la plateforme de reglement en ligne des litiges de la Commission europeenne : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

29.4 Competence juridictionnelle

Competence exclusive du Tribunal de Commerce de Nancy (Meurthe-et-Moselle), y compris en cas de pluralite de defendeurs, d'appel en garantie, de procedure d'urgence (refere), de procedure sur requete, et nonobstant toute clause attributive de juridiction contraire. Pour les Clients consommateurs, les regles de competence de droit commun s'appliquent conformement au Code de la consommation.

29.5 Prescription

Toute action en responsabilite est prescrite dans un delai de **deux (2) ans** (art. L.110-4 du Code de commerce pour les Clients professionnels) ou de cinq (5) ans (art. 2224 du Code civil pour les Clients consommateurs).

Art. 30 Dispositions diverses

30.1 Integralite

Les presentes CGV + devis signe + avenants constituent l'integralite de l'accord et remplacent tout accord anterieur, oral ou ecrit.

30.2 Independance des clauses

Si une clause est declaree nulle, les autres conservent leur plein effet. La clause nulle sera remplacee par une clause valide se rapprochant de l'intention originelle.

30.3 Tolerance

Le fait de ne pas se prevaloir d'une clause ne constitue pas une renonciation a s'en prevaloir ulterieurement.

30.4 Incessibilite

Le Client ne peut ceder ses droits et obligations sans accord ecrit du Prestataire. Le Prestataire peut ceder le contrat a toute societe de son groupe ou successeur.

30.5 Titres

Les titres n'ont qu'une valeur indicative et n'affectent pas l'interpretation des clauses.

30.6 Election de domicile

Les Parties font election de domicile a leurs adresses respectives indiquees au devis.

30.7 Langue

Les CGV sont redigees en francais. Seule la version francaise fait foi.

30.8 Archivage

Les presentes CGV et les documents contractuels sont archives par le Prestataire sur support electronique fiable et durable pendant une duree de dix (10) ans, conformement aux articles 1365 et 1366 du Code civil. Le Client peut en obtenir copie a tout moment sur simple demande.

30.9 Independance des parties

Les presentes CGV ne creent entre les Parties aucune relation de subordination, de societe de fait, de mandat ou de co-entreprise. Chaque Partie agit en son nom propre et pour son propre compte.

30.10 Imprevision (art. 1195 du Code civil)

Si un changement de circonstances imprevisible lors de la conclusion du contrat rend l'exécution **excessivement onereuse** pour l'une des Parties (augmentation significative du cout des matieres premieres, des tarifs des sous-traitants, des abonnements aux plateformes tierces, des couts d'hebergement, ou toute autre evolution economique majeure), la Partie affectee pourra demander a l'autre une **renegociation du contrat**, conformement a l'article 1195 du Code civil.

Les Parties s'engagent a negocier de bonne foi dans un delai de trente (30) jours a compter de la notification de la demande de renegotiation. Pendant la negociation, les Parties continuent d'executer leurs obligations contractuelles. A defaut d'accord dans le delai de trente (30) jours, les Parties pourront convenir de la resolution du contrat a la date et aux conditions qu'elles determinent, ou demander d'un commun accord au juge de proceder a son adaptation. A defaut d'accord dans un delai raisonnable, le juge pourra, a la demande de l'une des Parties, reviser le contrat ou y mettre fin.

La presente clause s'applique notamment aux contrats d'echelonnement web sur 24 ou 48 mois et aux prestations recurrentes de longue duree.

30.11 Date d'effet

Version 2026.3 – En vigueur depuis le **1er janvier 2026**. Annule et remplace toutes les versions anterieures.

L'AR Communication

SARL au capital de 1 000 EUR
RCS Nancy – SIREN 537 980 328 – SIRET 537 980 328 00026
TVA intracommunautaire : FR 84 537 980 328
44 Rue de la Treiche, 54700 Pont-a-Mousson
Tel. 03 83 81 80 13
contact@lar-communication.fr
www.lar-communication.fr

Represente par son gerant en exercice

Acceptation du Client

Fait a _____, le ____/____/____

Raison sociale : _____

Nom, prenom du signataire : _____

Qualite / Fonction : _____

N° SIRET : _____

*Signature precedee de la mention
"Lu et approuve, bon pour accord – CGV v2026.3"*

Tout devis signe par le Client vaut acceptation sans reserve des presentes Conditions Generales de Vente.

Les presentes CGV sont communiquees en annexe de chaque devis et accessibles a tout moment sur www.lar-communication.fr/cgv.

*L'AR Communication – Conditions Generales de Vente – Version 2026.3 – 30 articles – Document confidentiel
Toute reproduction ou diffusion, meme partielle, est interdite sans l'accord ecrit prealable de L'AR Communication.*