

## Conditions Générales de Vente - Dolmenhir Communication

### Préambule

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations entre Dolmenhir Communication (représenté par Juan-Carlos Martin, 22 rue Pierre Huet, 56100 Lorient), ci-après « le Prestataire », et ses clients professionnels, ci-après « le Client ».

En cas de contradiction, les pièces contractuelles s'interprètent dans l'ordre suivant : devis et ses annexes, puis présentes CGV, puis tout autre document

### Article 1 – Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes prestations réalisées par le Prestataire, notamment : conception et réalisation de sites internet, maintenance, hébergement/infogérance, conception d'identités visuelles (logos, chartes graphiques) et création de supports destinés à l'impression (cartes de visite, flyers, brochures, catalogues, affiches/PLV, etc.). Toute commande implique l'adhésion pleine et entière du Client aux CGV.

### Article 2 – Commande, engagement et recette/BAT

2.1. Commande : la commande est validée par la signature d'une proposition commerciale et/ou le règlement d'un acompte.

2.2. Acompte & pièces : sauf mention contraire, acompte de 50 % à la commande ; le solde à l'échéance convenue. Le Client fournit en temps utile contenus, accès et validations requis.

2.3. Obligations du Client : le Client garantit la licéité et la titularité des contenus fournis (textes, images, polices, marques), respecte les délais de validation et n'accorde pas d'accès administrateur à des tiers sans information préalable.

2.4. Recette web : à la livraison d'un site/évolution, le Client dispose de 10 jours ouvrés à compter de la notification de livraison par courriel pour signaler par écrit les non-conformités au regard du devis/cahier des charges. Passé ce délai, la recette est réputée acceptée (acceptation tacite). Les demandes d'évolution hors périmètre initial font l'objet d'un devis complémentaire.

2.5. BAT graphique (print) : Sauf mention contraire dans le devis, le prix inclut un maximum de deux (2) cycles d'allers-retours de corrections graphiques avant la soumission du BAT définitif. Pour les supports d'impression, un BAT (Bon à tirer) numérique (PDF) est soumis au Client. La validation du BAT vaut acceptation définitive des contenus, mises en page, coupes et couleurs sous réserve des tolérances d'impression usuelles. Sur demande, une épreuve contractuelle (chromalin/bon à rouler) peut être réalisée avec surcoût et délai ; à défaut d'épreuve papier, le Client accepte les variations d'aspect liées aux conversions écran (RGB) vers impression (CMJN).

2.6. Pré-presses & fichiers : sauf mention contraire, le Prestataire assure la préparation impression prête (fonds perdus, traits de coupe, profils ICC standards, PDF/X). Les fichiers ouverts (InDesign/Illustrator, bibliothèques styles, calques) ne sont pas fournis par défaut (cf. Art. 10.3).

2.7. Spécifications imprimeur : si l'impression est gérée par le Client, celui-ci communique avant BAT les gabarits/contraintes de l'imprimeur (format, fonds perdus, profil ICC, vernis, pliages, dos carré, etc.). Toute reprise due à l'absence d'informations sera facturée.

### Article 3 – Durée des prestations

Prestations ponctuelles (web/graphisme/print) : exécutées jusqu'à livraison et recette/BAT.

Contrats de maintenance/infogérance : durée ferme de 12 mois à compter de la souscription, avec reconduction tacite par périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation dans les conditions de l'Article 4.

### Article 4 – Non-renouvellement et préavis

Chaque partie peut s'opposer au renouvellement en informant l'autre partie par écrit (LRAR ou courriel avec accusé de réception) au moins 30 jours avant l'échéance annuelle.

### Article 5 – Prix, révision et paiement

5.1. Prix : exprimés en euros HT ; escompte pour paiement anticipé : néant.

5.2. Révision annuelle (services récurrents)

Pour les prestations récurrentes (maintenance, infogérance, hébergement, licences et services associés), le Prestataire se réserve la possibilité de réviser les tarifs applicables lors de chaque renouvellement annuel, notamment en fonction de l'évolution des coûts techniques, logiciels, réglementaires, fiscaux ou des prestations fournies par des tiers.

Les prestations renouvelées sont facturées selon les tarifs en vigueur à la date de renouvellement.

La poursuite des prestations ou le règlement des factures correspondantes vaut acceptation des nouvelles conditions tarifaires.

5.2 bis. Évolution des coûts de tiers (option recommandée)

Les évolutions tarifaires appliquées par les prestataires tiers (hébergeurs, éditeurs de licences, services techniques, imprimeurs, transporteurs, etc.) peuvent être répercutées sur les prestations concernées.

Le Client conserve la possibilité d'interrompre la prestation concernée avant son renouvellement, sans incidence sur les autres services éventuellement souscrits.

5.3. Facturation & échéances : sauf stipulation contraire, factures payables à 30 jours date de facture, par virement bancaire.

5.4. Retard de paiement : Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application d'intérêts de retard calculés au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement. Si les frais de recouvrement réellement exposés (notamment les frais de courriers recommandés, d'huissier ou de procédures de recouvrement) sont supérieurs à ce montant forfaitaire, une indemnisation complémentaire sera facturée sur justificatifs. 5.5.

Suspension des prestations et des services : En cas de défaut de paiement à l'échéance convenue, et après l'envoi d'une relance par courriel ou lettre recommandée restée infructueuse sous huit (8) jours calendaires, le Prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement et de plein droit l'exécution de toutes les prestations en cours (en ce compris le développement web, les créations graphiques, l'accès aux serveurs, la maintenance technique et l'hébergement de sites ou de messageries).

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences directes ou indirectes de cette suspension (notamment baisse de référencement, interruption de service, perte de messages ou manque à gagner pour le Client). La suspension des services ne dispense pas le Client du paiement de l'intégralité des sommes dues et des pénalités de retard applicables.

5.6. Frais techniques & corrections d'auteur : polices payantes, banques d'images/illustrations, épreuves contractuelles, maquettes supplémentaires, retouches au-delà des allers-retours prévus et adaptations pour déclinaisons (formats, langues) sont facturés en sus ou imputés au crédit-temps (cf. Art. 7).

5.7. Production imprimée : lorsque l'impression est gérée par le Prestataire, les coûts sont refacturés (au réel ou forfait), payables avant lancement en production ; les délais et disponibilités papiers/finitions dépendent des imprimeurs/fournisseurs.

## Article 6 – Maintenance technique (web) : périmètre et limites

6.1. Périmètre : Mises à jour mineures du CMS (Joomla/PrestaShop) et des extensions installées par le Prestataire. Le coût de la maintenance technique annuelle inclut le renouvellement des licences des extensions installées par le Prestataire.

6.2. Montées majeures : Les montées de version majeures (ex. Joomla 4 vers 5, PrestaShop 1.7 vers 8) constituent des projets distincts pouvant nécessiter un audit préalable de compatibilité (thème, extensions, environnement serveur, etc.).

6.3. Procédure : Les interventions sont réalisées en heures ouvrées. Une sauvegarde préalable et/ou un environnement de pré-production peuvent être mis en œuvre lorsque cela est techniquement nécessaire.

6.4. Exclusions et extensions tierces : Sont exclus du périmètre de maintenance :

- l'ajout ou le paramétrage d'extensions par le Client ou par des tiers sans validation préalable du Prestataire ;
- les modifications directes de code ;
- les hébergements non recommandés ;
- les failles de sécurité de type 0-day ;
- les dépendances tierces hors support éditeur.

Lorsqu'une extension tierce soumise à licence est installée à l'initiative du Client ou d'un tiers, le coût de cette licence reste à la charge exclusive du Client. Le Prestataire pourra néanmoins assurer les mises à jour techniques de cette extension dans le cadre de la maintenance courante, sous réserve que :

- la licence soit valide et active ;
- les accès nécessaires soient correctement fournis ;
- l'extension reste compatible avec l'environnement technique du site.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'un défaut de mise à jour, d'une incompatibilité ou d'une faille de sécurité résultant d'une licence expirée, invalide ou absente.

## Article 7 – Infogérance (web/graphisme) : crédit-temps & SLA interne

7.1. Crédit-temps : demandes d'évolution (web), déclinaisons graphiques, petites mises à jour, sont imputées sur un crédit-temps, décompté par pas de 15 min, valable 12 mois, non remboursable et non reportable. Au-delà, facturation au tarif horaire.

7.2. Priorisation & délais : prise en charge standard sous 2 jours ouvrés ; incident critique (site indisponible) : meilleur effort sous 4 h (heures ouvrées).

7.3. Hors périmètre : remédiations liées à des interventions ou installations d'extensions non validées (cf. Art. 6), à des contenus illicites, ou à des pannes d'infrastructure de l'hébergeur (cf. Art. 8).

## Article 8 – Hébergement, sauvegardes et production imprimée

8.1. Rôle (hébergement) : Le Prestataire agit en intermédiaire technique avec des prestataires d'hébergement professionnels situés en France/UE, assure la gestion/admin pour le compte du Client.

8.2. Sauvegardes & objectifs : sauvegardes quotidiennes, rétention 30 jours ; RPO 24 h / RTO 8 h ouvrées pour les offres standard. Tests de restauration trimestriels.

8.3. Responsabilités hébergement : obligation de moyens ; le Prestataire ne peut être tenu responsable des pannes, interruptions, pertes ou incidents imputables à l'infrastructure des tiers.

8.4. Quotas & fair-use : ressources (CPU/RAM/espace) et anti-DDoS selon offre sous-jacente ; dépassements/besoins spécifiques feront l'objet d'un ajustement tarifaire.

8.5. Réversibilité (web) : En fin de contrat et sous réserve du complet paiement des sommes dues, le Prestataire procède, sur demande, à la remise d'une archive des fichiers du site ainsi qu'une sauvegarde logique (export SQL) de la base de données dans un format standard exploitable. Toute prestation complémentaire liée à la réversibilité (transfert DNS, migration de messagerie, réinstallation, assistance technique, échanges avec un prestataire tiers, adaptation de configuration, maintien temporaire de l'hébergement, etc.) est facturée au tarif horaire en vigueur.

8.6. Production imprimée (intermédiation) : lorsque le Prestataire gère l'impression via un prestataire externe, il agit en mandataire/intermédiaire. Les délais, tolérances de fabrication (couleur, massicotage, repérage, façonnage) et aléas logistiques relèvent du prestataire externe. Sauf stipulation contraire, sont admises les tolérances usuelles : variations de teintes liées au process (CMJN/numérique/offset), de  $\pm 5$  à  $\pm 10$  %, légères différences entre réimpressions, sur/sous-tirage raisonnable. Les réclamations relatives à la livraison (quantité, casse transport, défaut manifeste) doivent être motivées sous 48 h avec preuves (photos, n° de lots). La validation du BAT déclenche la production ; toute reprise après BAT accepté est à la charge du Client.

## Article 9 – Responsabilité limitée

9.1. Cap : la responsabilité totale du Prestataire, toutes causes confondues, est plafonnée au montant HT payé par le Client au titre des 12 derniers mois précédant le fait générateur.

9.2. Dommages indirects : exclus (perte d'exploitation, de données, de clientèle, d'image, manque à gagner, etc.).

9.3. Événements extérieurs : le Prestataire n'est pas responsable des faits de force majeure, failles 0-day, attaques DDoS, défauts/ruptures de services tiers (hébergeurs, éditeurs, imprimeurs, transporteurs), ni des modifications non validées par elle.

9.4. Écran vs papier : aucune garantie d'identité colorimétrique entre rendu écran et tirage papier sans épreuve contractuelle. Les encres de type Pantone et similaires (tons directs) exigent un process dédié ; leur conversion en CMJN peut altérer la teinte.

9.5. Disponibilité de marque : la création d'un nom/logo n'emporte aucune garantie de disponibilité ni de registrabilité à l'INPI/UEIPO. Les recherches d'antériorités et dépôts sont à la charge du Client (accompagnement possible sur devis).

## Article 10 – Propriété intellectuelle et références

10.1. Cession de droits (logo & livrables) : sous réserve du paiement intégral, sont cédés au Client les droits de reproduction, représentation et adaptation des livrables réalisés (logo, chartes, maquettes, visuels), pour le monde entier, pour la durée légale de protection, sur tous supports actuels et futurs, aux fins d'exploitation de l'identité/du support livré.

10.2. Exclusions & licences tierces : restent soumis à leurs licences propres les composants/actifs tiers (polices commerciales, banques d'images, illustrations, icônes, mockups). Les licences de polices ne sont pas cédées ; le Client doit acquérir ses licences s'il souhaite les utiliser.

10.3. Fichiers sources et de travail : La remise des fichiers de travail dits « ouverts » ou « sources » (maquettes Figma/XD, fichiers de conception InDesign/Illustrator, calques, bibliothèques de styles, gabarits, fichiers de styles non compilés, éléments de conception intermédiaires, etc.) n'est pas automatique et, le cas échéant, fait l'objet d'une cession ou d'une licence distincte (conditions et coûts sur devis). Les livrables standards incluent exclusivement les fichiers de production finaux : exports PDF/X pour les supports imprimés, fichiers SVG/PNG pour les logos, ainsi que les fichiers techniques nécessaires au déploiement et au fonctionnement du site web (fichiers du CMS et export de la base de données), conformément aux dispositions de l'Article 8.5.

10.4. Références : sauf opposition écrite, le Prestataire peut citer le nom et le logo du Client et afficher captures/photographies des réalisations en référence (site, portfolio, réseaux sociaux, appels d'offres).

#### **Article 11 – Confidentialité & assurance**

11.1. Confidentialité : chaque partie s'engage à garder confidentielles les informations désignées comme telles, techniques, commerciales ou stratégiques, pendant le contrat et 3 ans après son terme.

11.2. Assurance : Il appartient au Client de souscrire toutes les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques liés à son activité professionnelle (notamment l'assurance d'exploitation, les cyber-risques, les pertes d'exploitation ou les risques de transport des supports imprimés). Les garanties associées aux infrastructures d'hébergement ou aux prestations d'impression externalisées sont strictement limitées à celles des prestataires tiers concernés. La responsabilité du Prestataire demeure strictement encadrée et limitée par les dispositions de l'Article 9.

#### **Article 12 – Protection des données (RGPD)**

12.1. Rôles : pour les données traitées sur les sites du Client, le Client est Responsable de traitement, le Prestataire agit en Sous-traitant.

12.2. DPA/Annexe : les parties conviennent de conclure une Annexe "Accord de Traitement de Données" (art. 28 RGPD) précisant finalités, catégories de données, mesures de sécurité, sous-traitants (hébergeurs), localisation, modalités d'assistance et de réversibilité.

12.3. Violation de données : notification au Client sans délai après en avoir eu connaissance (et au plus tard sous 48 h ouvrées).

12.4. Droits : le Prestataire n'exploite pas les données du Client à des fins propres et n'en réalise aucune cession. Les personnes concernées disposent des droits d'accès, rectification, effacement, etc., à exercer auprès du Responsable de traitement.

#### **Article 13 – Force majeure**

Aucune partie ne saurait être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure (catastrophes naturelles, incendie, pandémie, cyberattaque massive, pannes d'infrastructures tierces, pénuries papier/fournitures, coupures longues d'énergie/réseaux, etc.). Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement ; les parties se consultent pour adapter le calendrier.

#### **Article 14 – Médiation, litiges et droit applicable**

14.1. Règlement amiable : en cas de différend, les parties s'engagent d'abord à rechercher une solution amiable et, le cas échéant, à recourir à une médiation privée convenue d'un commun accord.

14.2. Compétence : à défaut d'accord amiable, Tribunal de Commerce de Lorient exclusivement compétent.

14.3. Loi applicable : droit français.