

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES – PIXICODE

Article 1 : Champ d'application et Clientèle

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre la société **PIXICODE**, EURL au capital de 1 000 €, dont le siège est situé 2 Place Jean V, 44000 Nantes, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 980 083 786 (ci-après « le Prestataire ») et ses clients (ci-après « le Client »).

Le Client peut être un professionnel ou un **consommateur (particulier)**. Certaines clauses des présentes s'appliquent spécifiquement selon la qualité du Client.

En cas de contradiction entre les documents, les dispositions du devis validé prévalent sur les présentes CGV.

Sous-traitance : Le Prestataire se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations à des partenaires de son choix, tout en restant le seul interlocuteur et responsable vis-à-vis du Client.

Article 2 : Commandes et Acomptes

Toute prestation donne lieu à l'établissement d'un devis. La commande est ferme et définitive lorsque le Client a :

1. Validé le devis par écrit (signature ou email avec mention « Bon pour accord »).
2. Accepté les présentes CGV.
3. Versé un **acompte de 30 %** du montant total TTC, sauf mention contraire sur le devis.

Le démarrage de la prestation ne se fera qu'après encaissement de cet acompte.

Toute demande de modification de la commande initiale par le Client devra faire l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant écrit. Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute modification substantielle impactant le planning ou la faisabilité technique.

Article 3 : Tarifs et Paiement

Les prix sont indiqués en Euros, Hors Taxes (HT) et Toutes Taxes Comprises (TTC).

Modalités : Le solde est payable à **réception de la facture**, sauf date d'échéance spécifique mentionnée sur la facture.

Révision et Répercussion des coûts :

- **Contrats de prestations récurrentes** : Pour tout contrat à exécution successive (maintenance, infogérance, abonnements, etc.), le Prestataire se réserve le droit de réviser ses tarifs une fois par an.
- **Coûts d'infrastructure** : Le Prestataire se réserve le droit de **répercuter à tout moment** toute hausse tarifaire imposée par ses fournisseurs tiers (ex: hébergeurs comme OVH, fournisseurs d'API comme Google, Registrars, etc.).
- **Refus et Résiliation** : Le Client sera informé de toute modification tarifaire au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. En cas de refus de cette augmentation, le Client pourra résilier le service concerné sans pénalité à la date d'effet du nouveau tarif.

Retard de paiement (Clients Professionnels) : Pénalités exigibles sans rappel au taux directeur de la BCE majoré de 10 points, plus une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Retard de paiement (Clients Particuliers) : Tout retard entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues, majorées des intérêts au taux légal en vigueur.

Clause de réserve de propriété : Les livrables (code source, designs, accès) restent la propriété intégrale du Prestataire jusqu'au paiement complet du prix.

Article 4 : Validation, Recette et Garantie

À la livraison de la prestation (site web, logiciel, configuration), le Client dispose d'un délai de **dix (10) jours ouvrés** pour tester les fonctionnalités (la « Recette »). En l'absence de retour écrit du Client signalant des anomalies bloquantes dans ce délai, la prestation est réputée validée sans réserve (Recette Tacite).

Garantie : Sauf contrat de maintenance spécifique, le Prestataire assure la correction des bugs avérés (non-conformité au cahier des charges) pendant une durée de **trois (3) mois** après la livraison.

Exclusion de garantie : Toute intervention technique sur le code source, la base de données ou la configuration serveur réalisée par le Client ou par un tiers non autorisé par le Prestataire entraîne l'annulation immédiate de cette garantie. La remise en état sera alors facturée au tarif horaire en vigueur.

Article 5 : Déploiement Mobile et Services Tiers

5.1. Applications Mobiles : Le Prestataire s'engage à soumettre l'application aux plateformes (Apple, Google) selon leurs règles en vigueur. Il ne saurait être tenu responsable d'un refus de validation lié à la politique de contenu des Stores.

5.2. Services Tiers et API : Les applications peuvent interagir avec des services tiers (Google Maps, Stripe, API bancaires, etc.). Le Prestataire n'est pas responsable des modifications, interruptions ou arrêts de ces services tiers. **Toute intervention technique nécessaire suite à une modification d'une API tierce (breaking change) fera l'objet d'une facturation supplémentaire.** Les coûts d'abonnement à ces services tiers sont à la charge exclusive du Client.

Article 6 : Hébergement et Responsabilité

Le Prestataire propose deux modalités d'hébergement :

6.1. Hébergement revendu par le Prestataire : Le Prestataire agit comme intermédiaire technique louant des serveurs auprès de tiers (ex: OVH, O2Switch, etc.).

- **Disponibilité** : Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens. Il ne saurait être tenu responsable des interruptions de service causées par le fournisseur tiers (panne datacenter, coupure réseau mondiale, etc.).
- **Défaut de paiement** : En cas d'impayé des frais d'hébergement ou de maintenance, le Prestataire se réserve le droit de **suspendre les services après une relance restée infructueuse sous 7 jours**, et de supprimer les données hébergées sous 30 jours, sans que le Client ne puisse réclamer d'indemnité.
- **Exclusion de responsabilité** : En cas d'indisponibilité du service, la responsabilité du Prestataire est strictement limitée au montant mensuel de l'hébergement au prorata de la durée de la panne. **Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu d'indemniser le Client pour les dommages indirects, et notamment les pertes de chiffre d'affaires, pertes de commandes ou préjudices commerciaux résultant d'une panne serveur.**

6.2. Gestion des Noms de Domaine et DNS : Le Prestataire peut procéder à la réservation de noms de domaine pour le compte du Client. Dans ce cas, le Prestataire agit en tant que mandataire : le Client est le seul propriétaire légal du domaine (Registrant). Le Prestataire refacture les frais annuels au Client. **À défaut de règlement effectif de la facture de renouvellement par le Client au moins 7 jours avant la date d'expiration, le Prestataire ne procédera pas au renouvellement.** Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de perte du domaine due à un défaut de paiement du Client ou à une défaillance du bureau d'enregistrement (Registrar).

Article 7 : Maintenance et Sécurité

7.1. Sécurité : Une fois la prestation livrée et validée, la responsabilité de la sécurité du site ou du logiciel incombe au Client (gestion des mots de passe, mises à jour). Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de piratage, d'intrusion ou de perte de données survenant après la livraison, sauf si le Client a souscrit un contrat de maintenance spécifique auprès du Prestataire.

7.2. Monitoring et DevOps : Si une prestation de monitoring est souscrite, celle-ci consiste en la mise en place de sondes d'alerte. Les interventions techniques suite à une alerte s'effectuent exclusivement durant les jours et heures ouvrés du Prestataire (Lundi au Vendredi, 9h-18h), sauf option « Astreinte 24/7 » explicitement souscrite au devis. Le Prestataire s'engage à intervenir dans les meilleurs délais, sans garantie de temps de rétablissement (GTR), sauf mention contraire figurant dans un contrat de maintenance spécifique (SLA)

7.3. Interventions Risquées : Le Prestataire recommande systématiquement l'usage d'un environnement de test (staging). Si le Client exige une intervention directe sur un environnement de production sans validation préalable, il assume seul les risques d'indisponibilité ou de perte de données pouvant en découler.

Article 8 : Référencement (SEO) et Marketing

Dans le cadre des prestations de référencement (SEO) ou de publicité en ligne, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Le Prestataire ne garantit aucun positionnement précis (ex: "1ère page Google") ni aucun chiffre d'affaires, ces résultats dépendant des algorithmes tiers (Google, Bing, Réseaux Sociaux) qui sont hors de son contrôle. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des performances commerciales ou de l'audience du site une fois celui-ci livré.

Article 9 : Collaboration et Obligations du Client

Pour permettre la bonne réalisation de la prestation, le Client s'engage à :

- Fournir au Prestataire des informations exactes, à jour et complètes (textes, images, accès).
- Collaborer activement avec le Prestataire lors des phases de validation.
- Respecter les échéances de paiement convenues.

Tout retard dans la transmission des éléments par le Client prolongera d'autant les délais de livraison, sans que la responsabilité du Prestataire ne puisse être engagée.

Article 10 : Responsabilité et Assurances

Le Prestataire déclare être assuré pour sa Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la compagnie **Hiscox** (Contrat n° HA RCP0392160).

- **Limitation :** La responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages directs et prévisibles. Sont exclus les dommages indirects (perte de données non sauvegardées par le Client, perte d'exploitation, manque à gagner, préjudice commercial) .
- **Plafond :** En tout état de cause, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à la charge du Prestataire, si sa responsabilité était engagée, est limité au montant des sommes effectivement versées par le Client au titre de la commande litigieuse.

Force Majeure : Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable en cas de non-exécution ou de retard dû à un cas de force majeure (tels que définis par la jurisprudence française, incluant pannes de réseaux, catastrophes naturelles, grèves, pandémies).

Article 11 : Propriété Intellectuelle

Éléments Créés : Sous réserve du paiement intégral, le Prestataire cède au Client les droits d'exploitation sur les éléments graphiques et développements spécifiques réalisés.

Open Source : Si la prestation inclut des logiciels libres (WordPress, PrestaShop, etc.), ceux-ci restent régis par leurs licences respectives (GPL, etc.). Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces œuvres logicielles.

Le Client garantit qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires sur les éléments (textes, images, logos, données) qu'il transmet au Prestataire pour la réalisation de la prestation. Il s'engage à indemniser le Prestataire de toute réclamation de tiers liée à l'utilisation de ces éléments

Article 12 : Droit de Rétractation (CLIENTS PARTICULIERS UNIQUEMENT)

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter. **Toutefois**, conformément à l'article L.221-28 du même Code, ce droit ne peut être exercé pour :

1. La fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel (ex: logiciel téléchargeable, site web) dont l'exécution a commencé.
2. La fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation.

En validant le devis et en demandant le démarrage immédiat de la prestation, le Client consommateur renonce expressément à son droit de rétractation.

Article 13 : Confidentialité

Les parties s'engagent à conserver la confidentialité la plus stricte concernant les informations techniques, commerciales, financières et le savoir-faire échangés dans le cadre de l'exécution des présentes CGV. Elles s'interdisent de les divulguer à des tiers sans accord écrit préalable, pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de deux (2) ans après son terme.

Article 14 : Résiliation et Réversibilité

14.1. Pour manquement : En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations (notamment retard de paiement, absence de collaboration, comportement abusif), et après une mise en demeure par lettre recommandée ou email restée sans effet pendant dix (10) jours, l'autre partie pourra résilier le contrat de plein droit.

14.2. Effets : Le Client reste redevable de la totalité des prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation. En cas de résiliation aux torts du Client, l'acompte versé reste acquis au Prestataire à titre d'indemnité. Le Prestataire restituera les éléments appartenant au Client (fichiers, codes) uniquement après règlement complet des sommes dues.

14.3. Réversibilité (Fin de contrat) : En fin de contrat, le Prestataire assurera la restitution des accès et données brutes au Client. Toutefois, toute prestation d'assistance technique ou d'accompagnement à la migration vers un autre prestataire fera l'objet d'un devis spécifique au tarif horaire en vigueur

Article 15 : Droit de Publicité

Sauf mention contraire explicite du Client, le Prestataire est autorisé à citer le nom du Client et à utiliser des captures d'écran de la réalisation (site web, design) dans ses références commerciales (site web Pixicode, portfolio, réseaux sociaux).

Article 16 : Données Personnelles (RGPD)

Chaque partie s'engage à respecter le RGPD. Le Prestataire n'utilise les données du Client que pour l'exécution du contrat. Si le Prestataire a accès aux données personnelles des clients finaux du Client (ex: base de données e-commerce), il agit en tant que sous-traitant et s'engage à ne pas utiliser ces données pour son propre compte.

Article 17 : Litiges et Médiation

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

- **Client Professionnel** : Tout litige relève de la compétence exclusive du **Tribunal de Commerce de Nantes**, même en cas de pluralité de défendeurs.
- **Client Particulier (Consommateur)** : En cas de litige, le Client doit d'abord contacter le Prestataire. En cas d'échec, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève le Prestataire, à savoir l'association **CM2C**, que l'on peut joindre :
 - Par voie électronique : <https://www.cm2c.net>
 - Par voie postale : **CM2C - 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris**

Article 18 : Non-sollicitation de personnel

Le Client s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche ou d'engager directement ou indirectement tout intervenant (salarié ou sous-traitant) du Prestataire. Cette interdiction s'applique pendant toute la durée du contrat et pendant les douze (12) mois qui suivront sa cessation, sous peine d'une indemnité forfaitaire égale à douze (12) mois de facturation.

Article 19 : Dispositions finales

Si une clause des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions conserveront toute leur force et leur portée.