

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre Lemonade agency et ses Clients dans le cadre de la fourniture de prestations de communication digitale.

Ces CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par le Prestataire, qu'elles soient ponctuelles ou récurrentes.

Elles font partie intégrante de tout contrat conclu avec le Prestataire et constituent, avec le contrat de prestations de services et le devis, l'ensemble contractuel régissant la relation entre les parties.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Prestataire : Lemonade agency, représentée par Pauline LEMAÎTRE, entrepreneuse individuelle immatriculée sous le numéro SIRET 983 119 538 00020, dont le siège social est situé 1 Avenue Durin - 03200 Vichy.

Client : Toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, de droit privé ou de droit public, qui contracte avec le Prestataire pour la fourniture de services de communication digitale.

Services ou Prestations : Ensemble des services de communication digitale proposés par le Prestataire, incluant notamment :

- Création de contenu UGC (User Generated Content)
- Packs de création de contenu pour réseaux sociaux
- Community management opérationnel
- Stratégie de réseaux sociaux et plan d'actions
- RESET Instagram (stratégie de relance de compte)
- Création de sites internet (prestation occasionnelle)
- SEO et référencement naturel (prestation occasionnelle)
- Supports de communication print et digital (prestation occasionnelle)

Devis : Document contractuel détaillant le périmètre précis de la mission, les livrables attendus, la durée, les modalités d'exécution et les conditions tarifaires applicables à une prestation spécifique.

Contrat de prestations de services : Document contractuel définissant les modalités générales de collaboration, les obligations respectives des parties et les conditions d'exécution de la mission.

ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION ET ACCEPTATION

2.1 Applicabilité

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations de services fournies par le Prestataire au Client.

Elles prévalent sur toute autre condition figurant dans tout autre document du Client (conditions générales d'achat, bons de commande, etc.), sauf dérogation préalable, expresse et écrite signée par le Prestataire.

2.2 Acceptation

L'acceptation des présentes CGV est matérialisée par :

- La signature du contrat de prestations de services
- Et/ou la signature du devis par le Client
- Et/ou la confirmation de commande écrite par le Client
- Et/ou le paiement de l'acompte

Cette acceptation emporte adhésion entière et sans réserve du Client à l'intégralité des présentes CGV.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV, les avoir comprises et les accepter intégralement.

2.3 Opposabilité

Les présentes CGV sont opposables au Client dès lors qu'elles lui ont été communiquées préalablement à la signature du contrat ou du devis, par tout moyen (remise en main propre, envoi par email, mise à disposition sur le site internet du Prestataire, etc.).

ARTICLE 3 – PRESTATIONS DE SERVICES

3.1 Nature des prestations

Le Prestataire propose les services de communication digitale définis à l'article 1 des présentes CGV.

La nature exacte, le périmètre, les livrables, les modalités d'exécution et la durée de chaque prestation sont définis de manière détaillée dans le devis et, le cas échéant, dans le contrat de prestations de services.

3.2 Modalités d'exécution

Les prestations peuvent être réalisées selon deux modalités principales :

A. Prestations ponctuelles

Services à exécution unique, définis dans un devis spécifique, avec une date de début et une date de fin déterminées ou déterminables.

B. Prestations récurrentes

Services mensuels renouvelables, à durée déterminée ou indéterminée, selon les termes du contrat de prestations de services et du devis.

Les prestations sont exécutées à distance, sauf mention contraire expresse dans le devis.

3.3 Obligation de moyens

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables, les compétences professionnelles et les bonnes pratiques nécessaires à la bonne exécution des prestations commandées, dans le respect des règles de l'art et des standards de qualité applicables à son secteur d'activité.

Le Client reconnaît que les résultats des prestations de communication digitale dépendent de nombreux facteurs externes indépendants de la volonté et du contrôle du Prestataire, notamment :

- Les algorithmes des plateformes numériques et des moteurs de recherche
- Les politiques d'utilisation et les règles des plateformes
- Le comportement des utilisateurs et de l'audience
- L'environnement concurrentiel
- Le contexte économique et la saisonnalité
- La qualité, la régularité et la pertinence des contenus fournis par le Client
- Les décisions unilatérales des plateformes (suspensions, restrictions, shadowban, etc.)

En conséquence, aucun résultat chiffré, aucune garantie de performance (croissance de communauté, engagement, portée, trafic, leads, ventes, etc.) ne peut être contractuellement garanti par le Prestataire, sauf engagement exprès et chiffré mentionné au devis.

3.4 Spécificités des prestations SEO (Référencement naturel)

Les prestations de référencement naturel (SEO) consistent en des actions d'optimisation technique, éditoriale, sémantique et stratégique destinées à améliorer la visibilité, l'indexation et le positionnement d'un site internet dans les résultats organiques (non payants) des moteurs de recherche.

Le Client reconnaît expressément que :

- Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultats en matière de SEO
- Les résultats dépendent entièrement des algorithmes des moteurs de recherche (notamment Google), qui sont régulièrement modifiés de manière unilatérale et imprévisible
- Les délais d'amélioration du positionnement sont variables et non garantis (généralement plusieurs mois)
- Le positionnement d'un site peut fluctuer dans le temps, y compris à la baisse, en fonction de mises à jour algorithmiques, de l'évolution de la concurrence ou de facteurs techniques

- Toute modification technique, éditoriale ou structurelle effectuée par le Client ou un tiers sans validation du Prestataire peut impacter négativement les performances SEO et dégage la responsabilité du Prestataire
- La migration, le changement d'hébergement ou la refonte d'un site peut temporairement ou durablement affecter le référencement

Aucune garantie de positionnement en première page, sur une position déterminée, sur des mots-clés spécifiques, ou d'augmentation de trafic ne peut être exigée du Prestataire.

3.5 Spécificités des prestations de Community Management

Le Client reconnaît que :

- La croissance d'une communauté, le taux d'engagement, la portée des publications et la performance globale d'un compte dépendent de nombreux facteurs externes (algorithmes, qualité des contenus, timing de publication, comportement de l'audience, etc.)
- Les plateformes sociales (Instagram, Facebook, TikTok, LinkedIn, etc.) peuvent à tout moment, sans préavis ni justification, suspendre, restreindre, limiter la visibilité (shadowban), désactiver ou supprimer définitivement un compte
- Le respect des bonnes pratiques et des règles des plateformes recommandées par le Prestataire ne garantit pas l'immunité face aux sanctions algorithmiques ou administratives
- Le Prestataire ne peut être tenu responsable des décisions prises par les plateformes, ni des pertes de visibilité, de followers, d'engagement ou de portée résultant de modifications algorithmiques ou de sanctions

ARTICLE 4 – COMMANDES ET DEVIS

4.1 Établissement du devis

Tout devis établi par le Prestataire est gratuit, personnalisé et sans engagement pour le Prestataire.

Le devis est valable 30 jours calendaires à compter de sa date d'émission, sauf mention contraire expresse.

Au-delà de ce délai de validité, les prix, les conditions tarifaires, le périmètre de la prestation et les délais d'exécution peuvent être révisés par le Prestataire.

4.2 Acceptation de commande

La commande est réputée définitivement acceptée et le contrat est définitivement formé après réunion cumulative des conditions suivantes :

- Signature du devis par le Client (signature manuscrite ou électronique)
- Signature du contrat de prestations de services (si applicable)
- Réception par le Prestataire du premier acompte prévu au devis (le cas échéant)

À défaut de réunion de l'une de ces conditions, le Prestataire se réserve le droit de ne pas débiter l'exécution de la prestation.

4.3 Modification de commande

Toute demande de modification de la commande après son acceptation définitive (ajout de livrables, extension du périmètre, changement de plateforme, etc.) fera obligatoirement l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant au contrat.

Cette modification pourra entraîner :

- Une révision des prix initialement convenus
- Un ajustement des délais d'exécution
- Une prolongation de la durée de la mission

Le Prestataire n'est pas tenu d'accepter une demande de modification. En cas d'acceptation, la modification ne sera effective qu'après signature du devis complémentaire ou de l'avenant par le Client et, le cas échéant, versement de l'acompte correspondant.

4.4 Annulation de commande

En cas d'annulation de la commande par le Client après acceptation définitive mais avant le début d'exécution de la prestation :

- Si l'annulation intervient dans les 48 heures suivant l'acceptation : remboursement de l'acompte, déduction faite de 10% de frais de dossier
- Si l'annulation intervient au-delà de 48 heures : l'acompte reste acquis au Prestataire à titre d'indemnité forfaitaire

En cas d'annulation après début d'exécution de la prestation :

- Les sommes déjà versées restent acquises au Prestataire
- Le Prestataire facture les prestations déjà réalisées au prorata, ainsi que les frais engagés et non amortissables

ARTICLE 5 – PRIX ET RÉVISION TARIFAIRE

5.1 Prix

Les prix des prestations sont exprimés en euros hors taxes (€ HT).

La TVA au taux légal en vigueur au jour de la facturation sera ajoutée aux prix affichés.

Pour les prestations de services de communication digitale, le taux de TVA applicable est de 20%, sauf modification législative ou réglementaire.

Les prix indiqués au devis sont fermes et définitifs pour la durée de validité du devis.

5.2 Frais annexes

Sauf mention contraire expresse au devis, les prix s'entendent hors :

- Frais d'hébergement et nom de domaine (pour les sites internet)
- Licences de logiciels, plugins premium, thèmes ou templates payants
- Achats d'éléments graphiques (banques d'images, polices de caractères payantes, etc.)

- Frais de publicité payante (Facebook Ads, Google Ads, etc.)
- Frais de déplacement (si applicable)

Ces frais annexes feront l'objet d'une facturation séparée ou d'un remboursement sur présentation de justificatifs, selon accord préalable avec le Client.

5.3 Révision tarifaire pour prestations récurrentes

Pour les prestations récurrentes à durée indéterminée ou les contrats d'une durée supérieure à 12 mois, le Prestataire se réserve le droit de réviser ses tarifs une fois par an, avec un préavis de 30 jours calendaires minimum.

La révision tarifaire sera notifiée au Client par écrit (email ou courrier recommandé).

Le Client dispose d'un délai de 15 jours calendaires à compter de la réception de la notification pour accepter ou refuser les nouveaux tarifs.

En cas de refus, le contrat pourra être résilié selon les modalités prévues à l'article 11 des présentes CGV et au contrat de prestations de services.

En cas d'absence de réponse dans le délai imparti, les nouveaux tarifs sont réputés acceptés et s'appliquent à compter de la date indiquée dans la notification.

ARTICLE 6 – MODALITÉS DE PAIEMENT

6.1 Moyens de paiement acceptés

Les paiements s'effectuent par l'un des moyens suivants :

- Virement bancaire (IBAN communiqué sur la facture)
- Paiement en ligne sécurisé via le logiciel de facturation du Prestataire (carte bancaire)

Les paiements en espèces ne sont pas acceptés.

6.2 Délais de règlement

Sauf accord dérogatoire expresse mentionné au devis, le délai de paiement est fixé à 10 jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture.

La date de paiement est considérée comme étant :

- La date de réception effective des fonds sur le compte bancaire du Prestataire (pour les virements)
- La date de validation du paiement (pour les paiements en ligne)

6.3 Échéances de paiement selon le type de prestation

A. Prestations ponctuelles (montant ≥ 800 € HT)

- Acompte de 30% à la commande (à la signature du devis)
- Solde de 70% à la livraison finale (après validation définitive des livrables)

B. Prestations ponctuelles de faible montant (300 € HT ≤ montant < 800 € HT)

- Acompte de 50% à la commande
- Solde de 50% à la livraison finale

C. Prestations ponctuelles de très faible montant (montant < 300 € HT)

- Paiement intégral de 100% à la commande

D. Prestations mensuelles récurrentes

- Paiement mensuel à échoir, en début de mois
- Facture émise entre le 25 du mois précédent et le 1er du mois en cours
- Exigibilité au 1er jour du mois concerné

E. Modalités particulières

Des modalités de paiement spécifiques (paiement en plusieurs fois, échéancier personnalisé, etc.) peuvent être convenues au cas par cas et mentionnées expressément au devis.

6.4 Conditions suspensives de démarrage

Le démarrage effectif de l'exécution de la prestation est subordonné à la réception par le Prestataire :

- Du devis et du contrat signés
- De l'acompte prévu (le cas échéant)
- De l'ensemble des éléments nécessaires à l'exécution (brief, contenus, accès, etc.)

À défaut de réunion de l'une de ces conditions, le Prestataire se réserve le droit de reporter la date de début de la mission sans que sa responsabilité puisse être engagée, et les délais d'exécution seront prolongés d'autant.

ARTICLE 7 – RETARD OU DÉFAUT DE PAIEMENT**7.1 Pénalités de retard**

Conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce, en cas de retard de paiement par rapport à la date d'échéance figurant sur la facture, des pénalités de retard seront automatiquement et de plein droit appliquées, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire.

Le taux des pénalités de retard est égal à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur.

Les pénalités de retard sont calculées sur le montant TTC de la facture, et courent à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au jour du paiement effectif intégral.

7.2 Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement

Conformément à l'article D441-5 du Code de commerce, en cas de retard de paiement, le Client devra également s'acquitter d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Cette indemnité est due de plein droit, sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire.

Si les frais de recouvrement réellement exposés par le Prestataire sont supérieurs à ce montant forfaitaire, le Prestataire pourra demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

7.3 Suspension des prestations en cours

En cas de retard de paiement d'une facture au-delà de 7 jours calendaires suivant la date d'échéance, et après envoi d'une relance écrite (email ou courrier) restée sans réponse ou sans règlement pendant 48 heures, le Prestataire se réserve le droit de :

- Suspendre immédiatement l'exécution de toutes les prestations en cours, sans préavis et sans indemnité
- Refuser toute nouvelle commande
- Conserver les sommes déjà versées au titre des prestations déjà réalisées

La reprise de l'exécution des prestations est conditionnée au règlement intégral et effectif de toutes les sommes dues (factures impayées + pénalités de retard + indemnité forfaitaire).

Les délais de livraison en cours sont automatiquement prolongés d'une durée égale à celle de la suspension, sans que la responsabilité du Prestataire puisse être engagée.

7.4 Résolution de plein droit pour défaut de paiement

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture dans un délai supérieur à 30 jours calendaires suivant l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse pendant 15 jours calendaires, le Prestataire pourra :

- Résoudre le contrat de plein droit, sans formalité judiciaire ni indemnité
- Conserver l'intégralité des sommes déjà versées à titre de dommages et intérêts
- Exiger le paiement immédiat de toutes les sommes dues au titre des prestations déjà réalisées
- Engager une procédure de recouvrement judiciaire aux frais exclusifs du Client

7.5 Clause résolutoire

Les présentes CGV comportent une clause résolutoire expresse au bénéfice du Prestataire en cas de défaut de paiement par le Client, conformément aux dispositions de l'article 1225 du Code civil.

7.6 Exigibilité immédiate en cas de procédure collective

En cas d'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire à l'encontre du Client, l'intégralité des sommes dues au Prestataire, même non échues, deviendra immédiatement et de plein droit exigible.

ARTICLE 8 – DÉLAIS D'EXÉCUTION

8.1 Délais indicatifs ou contractuels

Les délais d'exécution mentionnés dans le devis peuvent être :

- Indicatifs : donnés à titre d'estimation, sans engagement ferme du Prestataire
- Contractuels : engagement ferme du Prestataire, sauf survenance d'un cas de force majeure ou d'un fait imputable au Client

La nature du délai (indicatif ou contractuel) est expressément mentionnée au devis.

8.2 Point de départ des délais

Les délais d'exécution courent à compter de la date de réunion cumulative des conditions suivantes :

- Réception de l'acompte prévu au devis (le cas échéant)
- Signature du devis et du contrat par le Client
- Fourniture par le Client de l'ensemble des éléments nécessaires à l'exécution de la prestation (brief complet et validé, contenus, visuels, accès aux plateformes, mots de passe, logos, chartes graphiques, etc.)

Tout retard dans la transmission d'éléments par le Client entraîne automatiquement un report proportionnel des délais d'exécution, sans que la responsabilité du Prestataire puisse être engagée.

8.3 Prolongation des délais

Les délais peuvent être prolongés en cas de :

- Retard du Client dans la transmission d'éléments nécessaires à l'exécution
- Retard du Client dans la validation des livrables soumis
- Demande de modification du périmètre de la prestation par le Client
- Suspension de la prestation pour défaut de paiement
- Force majeure
- Fait imprévisible et insurmontable d'un tiers (dysfonctionnement de plateformes tierces, pannes d'hébergement, etc.)

8.4 Pénalités de retard en cas de dépassement imputable au Prestataire

En cas de dépassement d'un délai contractuel imputable exclusivement au Prestataire (hors cas de force majeure, fait du Client ou fait d'un tiers), et après mise en demeure écrite restée infructueuse pendant 8 jours calendaires, le Client pourra demander l'application d'une pénalité de 0,1% du montant HT de la prestation concernée par jour ouvré de retard.

Ces pénalités seront plafonnées à 10% du montant total HT de la prestation concernée.

Le Client ne pourra prétendre à aucune autre indemnité du fait du retard, et notamment ne pourra pas demander la résolution du contrat pour ce seul motif, sauf si le retard excède 30 jours calendaires après la date contractuelle prévue.

ARTICLE 9 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage expressément à :

9.1 Fourniture des éléments nécessaires

- Fournir dans les délais convenus, de manière complète, exacte et exploitable, tous les éléments, informations, contenus (textes, visuels, vidéos, logos, etc.), accès aux plateformes, documents et tout élément indispensable à la bonne exécution de la prestation
- Garantir que tous les éléments fournis sont conformes à la législation en vigueur, notamment en matière de droit d'auteur, droit à l'image, protection des données personnelles, droit des marques et réglementation applicable à son secteur d'activité
- Garantir qu'il dispose de tous les droits nécessaires sur les éléments qu'il fournit et qu'ils ne portent pas atteinte aux droits de tiers

9.2 Réactivité et collaboration active

- Répondre aux sollicitations du Prestataire dans des délais raisonnables (48 à 72 heures maximum) pour garantir la bonne exécution de la mission
- Participer aux réunions, points d'avancement, ateliers ou appels prévus au devis
- Consulter régulièrement l'espace collaboratif mis à disposition par le Prestataire

9.3 Validation des livrables

- Respecter les délais de validation des créations, maquettes, contenus ou livrables soumis par le Prestataire
- Formuler des retours précis, argumentés, constructifs et exploitables
- Valider formellement par écrit (email ou outil collaboratif) chaque livrable ou étape de la mission

9.4 Respect des échéances de paiement

- Respecter scrupuleusement les conditions et échéances de paiement définies dans le devis et les présentes CGV

9.5 Information du Prestataire

- Informer sans délai le Prestataire de toute modification, difficulté, changement de stratégie ou événement susceptible d'impacter la prestation en cours
- Informer le Prestataire de toute intervention technique d'un tiers sur les supports gérés par le Prestataire (site internet, réseaux sociaux, etc.)

9.6 Respect de la propriété intellectuelle

- Respecter les droits de propriété intellectuelle du Prestataire sur ses méthodes, outils et savoir-faire
- Ne pas reproduire, copier, diffuser ou exploiter les documents de travail internes du Prestataire non destinés à être livrés

9.7 Garantie contre les recours de tiers

Le Client garantit le Prestataire contre tout recours, action, réclamation ou revendication de tiers résultant :

- De l'utilisation d'éléments fournis par le Client portant atteinte à des droits de tiers (contrefaçon, concurrence déloyale, atteinte à l'image, diffamation, etc.)
- De contenus illicites, trompeurs ou non conformes à la réglementation fournis ou validés par le Client

- D'un défaut d'autorisation ou de licence sur des éléments fournis par le Client

Le Client s'engage à prendre en charge tous les frais, dommages et intérêts auxquels le Prestataire pourrait être condamné ou qu'il pourrait avoir à supporter du fait d'un tel recours.

ARTICLE 10 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

10.1 Propriété du Prestataire sur ses méthodes et outils

Le Prestataire conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur :

- Ses méthodes de travail, processus, méthodologies et savoir-faire
- Ses outils internes, templates génériques, frameworks, scripts, plugins et supports pédagogiques
- Ses documents de travail préparatoires, notes internes, croquis non livrés au Client
- Son expérience, ses connaissances et son expertise

Ces éléments demeurent la propriété exclusive du Prestataire et ne peuvent être reproduits, copiés, diffusés, cédés ou exploités par le Client sans autorisation écrite préalable.

10.2 Transfert de propriété au Client sur les créations spécifiques

Les créations originales (visuels, contenus rédactionnels, graphismes, logos, templates, maquettes, sites internet, etc.) réalisées spécifiquement par le Prestataire dans le cadre de la mission et destinées à être livrées au Client deviennent la propriété exclusive du Client après paiement intégral et complet de toutes les sommes dues.

Ce transfert de propriété s'opère de plein droit, sans formalité supplémentaire, dès le paiement effectif et complet.

Le Client dispose alors d'un droit d'utilisation, de reproduction, de représentation, de diffusion, d'adaptation et de modification de ces créations, sans limitation de durée ni de territoire, pour tous supports (numériques, imprimés, audiovisuels, etc.) et tous usages en lien direct avec son activité professionnelle.

Toutefois, le Client ne peut pas :

- Revendre ou céder ces créations à un tiers à titre de prestation de services
- Utiliser ces créations dans le cadre d'une activité concurrente à celle du Prestataire
- Retirer la mention du Prestataire lorsque celle-ci est intégrée aux créations (crédits, signatures, liens)

10.3 Droits du Client sur ses propres éléments

Le Client reste propriétaire de tous les contenus, visuels, textes, logos, chartes graphiques, bases de données et éléments qu'il fournit au Prestataire.

Le Client garantit au Prestataire qu'il dispose de tous les droits, autorisations et licences nécessaires sur ces éléments et qu'ils ne portent pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers.

Le Client autorise le Prestataire à utiliser, reproduire, adapter et intégrer ces éléments uniquement dans le cadre strict de l'exécution de la prestation commandée et pour la durée de la collaboration.

10.4 Éléments tiers et licences

Si le Prestataire intègre ou utilise des éléments provenant de tiers (banques d'images, polices de caractères payantes, illustrations, icônes, plug-ins premium, extensions, templates payants, etc.) dans le cadre de la prestation, il s'assure de disposer des licences appropriées pour leur utilisation dans le cadre du projet du Client.

Sauf mention contraire expresse au devis, ces licences d'utilisation ne sont pas transférées au Client.

Le Client doit, le cas échéant, acquérir ses propres licences d'utilisation auprès des fournisseurs tiers pour une exploitation continue après la fin de la mission, notamment en cas de :

- Renouvellement de licences annuelles
- Extension de droits d'utilisation
- Utilisation sur de nouveaux supports ou pour de nouveaux usages non prévus initialement

Le Prestataire communiquera au Client, sur demande, la liste des éléments tiers soumis à licence et les références des fournisseurs.

10.5 Respect de la paternité du Prestataire

Le Client s'engage à ne pas supprimer, masquer ou modifier les mentions de paternité, crédits, signatures, liens hypertextes ou métadonnées identifiant le Prestataire comme auteur des créations, lorsque ces mentions sont intégrées aux livrables.

Toute suppression de ces mentions constituerait une violation des droits moraux du Prestataire et pourrait entraîner la résiliation du contrat ainsi que des poursuites judiciaires.

ARTICLE 11 – RÉSILIATION

11.1 Résiliation pour prestations récurrentes à durée indéterminée

Pour les prestations mensuelles récurrentes à durée indéterminée, après expiration de la période d'engagement minimale éventuellement prévue au devis, chaque partie peut résilier le contrat à tout moment, sous réserve de respecter un préavis de 30 jours calendaires.

La résiliation doit être notifiée par écrit par :

- Lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR)
- Ou email avec accusé de lecture électronique

Le préavis court à compter de la date de réception effective de la notification par l'autre partie.

Pendant la durée du préavis, les prestations se poursuivent normalement et le Client reste tenu au paiement des sommes dues selon les modalités convenues.

11.2 Résiliation pour prestations récurrentes à durée déterminée avec engagement minimal

Lorsque le devis prévoit une durée d'engagement minimale ferme et définitive (par exemple : 3 mois, 6 mois, 12 mois), aucune résiliation anticipée ne pourra intervenir avant l'expiration de cette période, sauf :

- Accord écrit exprès des deux parties
- Ou manquement grave dûment constaté de l'une des parties (cf. article 11.3)

En cas de résiliation anticipée unilatérale par le Client sans motif légitime avant l'expiration de la période d'engagement minimale, le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au titre de la période d'engagement initiale.

À l'issue de la période d'engagement minimale, sauf résiliation notifiée par l'une des parties avec un préavis de 30 jours calendaires, la prestation peut être reconduite tacitement par périodes successives identiques, selon les modalités prévues au contrat ou au devis.

11.3 Résiliation pour faute grave ou manquement contractuel

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations contractuelles, l'autre partie pourra résilier le contrat de plein droit, sans préavis, sans indemnité et sans formalité judiciaire, après envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse pendant un délai de 8 jours calendaires.

Constituent notamment des manquements graves :

- Le non-paiement d'une ou plusieurs factures dans un délai supérieur à 30 jours calendaires suivant la mise en demeure
- La violation de l'obligation de confidentialité par l'une des parties
- Le défaut répété et persistant de collaboration du Client (non-fourniture d'éléments, non-réponse aux sollicitations, non-validation des livrables) après deux relances écrites espacées de 8 jours
- La fourniture par le Client de contenus illicites, diffamatoires, contrefaisants ou portant atteinte aux droits de tiers, malgré l'avertissement préalable du Prestataire
- La sous-traitance non autorisée de tout ou partie de la prestation par le Prestataire
- La violation de la clause de non-sollicitation par le Client
- Tout comportement manifestement abusif, harcelant, menaçant, injurieux ou contraire aux bonnes mœurs de la part de l'une des parties

11.4 Conséquences financières de la résiliation

En cas de résiliation du contrat, quelle qu'en soit la cause et quelle que soit la partie à l'initiative de la résiliation :

- Les prestations déjà réalisées et livrées au Client (même partiellement) restent dues et doivent être réglées intégralement par le Client selon les conditions prévues au devis

- Les sommes déjà versées par le Client au titre des prestations effectivement réalisées et livrées restent définitivement acquises au Prestataire et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement
- Le Prestataire peut facturer et exiger le paiement des travaux en cours non encore livrés mais déjà réalisés, au prorata de leur avancement
- Le Prestataire peut facturer les frais déjà engagés et non amortissables (licences, abonnements, achats d'éléments graphiques spécifiques, frais de développement, etc.)

En cas de résiliation pour faute grave imputable au Client :

- Aucun remboursement des sommes versées ne sera effectué
- Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au titre de la période d'engagement minimale (le cas échéant)
- Le Prestataire pourra réclamer des dommages et intérêts complémentaires

En cas de résiliation pour faute grave imputable au Prestataire :

- Les sommes versées par le Client au titre des prestations non réalisées ou non livrées seront remboursées dans un délai de 30 jours calendaires
- Le Client pourra réclamer des dommages et intérêts complémentaires en cas de préjudice démontré

11.5 Restitution et suppression des éléments

À la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause :

Par le Prestataire :

- Remise au Client de l'ensemble des livrables finalisés et validés prévus au devis
- Suppression définitive de tous les accès aux comptes, plateformes et outils du Client dans un délai de 7 jours ouvrés
- Conservation d'une copie d'archives des livrables pendant une durée de 6 mois, puis suppression définitive

Par le Client :

- Restitution ou destruction de tous les documents de travail internes du Prestataire non destinés à être livrés (notes, croquis, ébauches, maquettes non validées, etc.)
- Suppression des accès accordés au Prestataire aux plateformes, outils et espaces collaboratifs du Client dans un délai de 7 jours ouvrés

11.6 Prestations multiples indépendantes

Lorsque plusieurs prestations distinctes sont souscrites simultanément par le Client auprès du Prestataire (par exemple : community management + SEO, ou création de site + formation, etc.), chacune de ces prestations peut faire l'objet d'une résiliation indépendante selon les modalités prévues au devis correspondant et au contrat de prestations de services.

La résiliation d'une prestation n'entraîne pas automatiquement la résiliation des autres prestations en cours, sauf accord contraire écrit des parties ou si les prestations sont indissociables par nature.

ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ ET GARANTIES

12.1 Principe de responsabilité

Le Prestataire est responsable des dommages directs et certains causés au Client du fait d'une faute prouvée, caractérisée et exclusive du Prestataire dans l'exécution de ses obligations contractuelles.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute démontrée par le Client.

12.2 Plafonnement de responsabilité

La responsabilité financière totale du Prestataire, tous dommages confondus, est expressément plafonnée au montant total hors taxes effectivement et réellement payé par le Client au Prestataire au titre de la mission spécifique ayant causé le dommage, sur les 12 derniers mois précédant la survenance du dommage.

Ce plafonnement s'applique même en cas de pluralité de demandes, d'actions ou de procédures fondées sur des faits, causes ou fondements juridiques différents.

12.3 Exclusions du plafonnement

Le plafonnement de responsabilité ne s'applique pas en cas de :

- Faute lourde ou dol du Prestataire (faute caractérisée par une négligence d'une extrême gravité confinant au dol et dénotant l'inaptitude du Prestataire à l'accomplissement de sa mission contractuelle)
- Dommages corporels causés à des personnes physiques
- Violation de l'obligation de confidentialité par le Prestataire
- Fraude ou manœuvre dolosive du Prestataire

12.4 Exclusion des dommages indirects

Le Prestataire ne saurait en aucun cas, et pour quelque cause que ce soit, être tenu responsable des dommages indirects, imprévisibles, immatériels ou consécutifs subis par le Client, notamment et sans que cette liste soit limitative :

- Perte de chiffre d'affaires, de revenus, de bénéfices, de marge commerciale ou de résultats financiers
- Perte de clientèle, de contrats, de commandes ou d'opportunités commerciales
- Perte de notoriété, d'image de marque, de réputation ou de parts de marché
- Perte, corruption, altération ou indisponibilité de données ou de fichiers (sauf faute lourde prouvée du Prestataire)
- Coût de solutions de remplacement ou de prestations de substitution
- Préjudice commercial, financier ou d'exploitation indirect ou consécutif
- Perte de temps, d'efficacité ou de productivité
- Trouble commercial, perturbation de l'organisation ou de l'activité
- Manque à gagner ou perte d'une chance

Ces dommages ne donneront lieu à aucune indemnisation, même si le Prestataire a été informé de l'éventualité de tels dommages.

12.5 Responsabilité liée aux plateformes numériques et algorithmes

Le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu responsable, et sa responsabilité ne saurait être engagée, du fait de :

- Décisions unilatérales, discrétionnaires et imprévisibles prises par les plateformes numériques (Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn, YouTube, Twitter/X, Google, etc.) telles que :
 - Suspension temporaire ou définitive de comptes
 - Restriction de fonctionnalités ou limitation de visibilité (shadowban, throttling)
 - Désactivation ou suppression de comptes, de pages, de profils ou de contenus
 - Modifications de politiques d'utilisation ou de conditions générales
 - Sanctions algorithmiques ou administratives
- Modifications, mises à jour ou refontes des algorithmes des plateformes sociales ou des moteurs de recherche affectant :
 - La portée organique des publications
 - Le taux d'engagement ou la visibilité des contenus
 - Le positionnement dans les résultats de recherche
 - La distribution des contenus aux audiences
- Fluctuations, variations ou baisses de performance, de trafic, de positionnement, de visibilité, d'engagement, de portée ou de conversions résultant de facteurs externes indépendants de la volonté et du contrôle du Prestataire, notamment :
 - Évolution de la concurrence sur le marché ou sur les plateformes
 - Saisonnalité, conjoncture économique ou contexte social
 - Comportement imprévisible des utilisateurs, de l'audience ou des algorithmes
 - Saturation publicitaire ou évolution des tendances
- Interruptions, dysfonctionnements techniques, bugs, pannes, indisponibilités ou défaillances des plateformes tierces, des outils SaaS, des services d'hébergement, des API, des plugins ou des services de paiement en ligne
- Cyberattaques, piratages, intrusions, défacements ou vols de données affectant les plateformes, les hébergeurs ou les outils tiers

12.6 Responsabilité liée aux contenus du Client

Le Client est seul et entièrement responsable des contenus (textes, images, vidéos, logos, slogans, etc.) qu'il fournit au Prestataire ou qu'il valide pour publication.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable, et sa responsabilité ne saurait être engagée, du fait de :

- Contenus illicites, illégaux, frauduleux, trompeurs, diffamatoires, injurieux, dénigrants, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs fournis ou validés par le Client
- Contenus portant atteinte aux droits de tiers, notamment :
 - Contrefaçon de droits d'auteur, de droits voisins ou de droits de propriété intellectuelle
 - Atteinte au droit à l'image, au droit à la vie privée ou au droit à l'honneur
 - Concurrence déloyale, parasitisme, dénigrement ou publicité mensongère

- Violation de marques, de noms commerciaux, de noms de domaine ou de dessins et modèles
- Sanctions, poursuites judiciaires, condamnations pénales ou civiles, amendes administratives, mises en demeure, sommations ou réclamations de tiers résultant de la diffusion, de la publication ou de l'utilisation de contenus fournis ou validés par le Client
- Conséquences d'un défaut de conformité réglementaire imputable au Client, notamment en matière de :
 - RGPD et protection des données personnelles
 - Publicité mensongère ou pratiques commerciales trompeuses
 - Réglementation sectorielle spécifique (santé, finance, assurance, etc.)
 - Mentions légales obligatoires, information des consommateurs ou étiquetage

Le Client s'engage expressément et irrévocablement à garantir le Prestataire contre tout recours, action, réclamation, poursuite ou condamnation de tiers à ce titre, et à prendre en charge l'intégralité des frais de défense, dommages et intérêts et frais de justice auxquels le Prestataire pourrait être condamné ou qu'il pourrait avoir à supporter de ce fait.

12.7 Force majeure

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de tout retard, inexécution, suspension ou interruption des prestations consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

Sont considérés comme des cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française, tous faits ou circonstances extérieurs aux parties, imprévisibles, irrésistibles et insurmontables empêchant l'exécution normale du contrat, notamment :

- Catastrophes naturelles (inondations, séismes, incendies, tempêtes, ouragans, etc.)
- Guerres, conflits armés, attentats, actes de terrorisme, émeutes, insurrections, révolutions
- Grèves généralisées ou grèves des transports affectant l'exécution des prestations
- Épidémies, pandémies ou crises sanitaires entraînant des mesures gouvernementales restrictives
- Pannes généralisées ou majeures d'électricité, de réseaux de télécommunication, d'internet ou de serveurs
- Décisions gouvernementales, administratives, législatives ou réglementaires imprévisibles (interdictions, restrictions, confinements, fermetures administratives, etc.)
- Cyberattaques majeures, actes de sabotage ou défaillances techniques affectant les infrastructures numériques nationales ou internationales essentielles

En cas de survenance d'un événement de force majeure :

- L'exécution des obligations des parties est suspendue de plein droit pendant toute la durée de l'événement
- Les délais contractuels sont automatiquement prolongés d'une durée équivalente à celle de la suspension
- Aucune pénalité, indemnité ou dommages et intérêts ne pourra être réclamé par l'une ou l'autre des parties du fait de cette suspension

Si la situation de force majeure perdure au-delà de 60 jours calendaires consécutifs, chaque partie pourra résilier le contrat de plein droit, sans indemnité, par notification écrite à l'autre partie.

12.8 Garantie de conformité

Le Prestataire garantit la conformité de ses prestations aux spécifications fonctionnelles, techniques et graphiques expressément définies et validées dans le devis et le cahier des charges (le cas échéant) pendant une durée de 30 jours calendaires à compter de la livraison finale et de la validation définitive par le Client.

Cette garantie de conformité ne couvre que les défauts de conformité apparents, constatables et reproductibles, et se limite à la correction ou à la reprise des livrables non conformes, à l'exclusion de toute autre indemnité.

Cette garantie ne saurait s'appliquer :

- Aux évolutions de positionnement, de trafic, d'engagement ou de visibilité liées aux algorithmes des plateformes ou des moteurs de recherche
- Aux dysfonctionnements ou défauts résultant d'une mauvaise utilisation, d'une modification ou d'une intervention du Client ou d'un tiers
- Aux défauts résultant de l'usure normale, de l'obsolescence technologique ou de l'évolution des standards du web

12.9 Obligation de moyens - Exclusion de garantie de résultat

Les prestations du Prestataire étant soumises à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat, le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu responsable :

- De l'absence de résultats, de performances ou d'objectifs
- De la non-atteinte d'objectifs chiffrés (croissance de communauté, nombre de vues, taux de conversion, etc.)
- De la non-réalisation d'un retour sur investissement (ROI)

Aucune garantie de résultat ne peut être exigée du Prestataire, sauf engagement contractuel exprès, précis, chiffré et écrit mentionné au devis et accepté par les deux parties.

ARTICLE 13 – CONFIDENTIALITÉ

13.1 Engagement de confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement et mutuellement à conserver strictement confidentielles toutes les informations, documents, données, savoir-faire, méthodes, stratégies, chiffres d'affaires, résultats, projets, fichiers clients, bases de données, codes sources, mots de passe, accès et tout élément de nature confidentielle échangé entre elles ou porté à leur connaissance dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Cet engagement de confidentialité s'applique pendant toute la durée de la collaboration et pendant une période de 5 ans suivant la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause (résiliation, non-renouvellement, arrivée à échéance, etc.).

13.2 Exceptions à la confidentialité

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations :

- Déjà publiques ou dans le domaine public au moment de leur communication, ou devenues publiques postérieurement sans faute ni violation de l'obligation de confidentialité par la partie destinataire
- Déjà légitimement connues de la partie destinataire avant leur communication par l'autre partie, comme en atteste une preuve écrite
- Devant être obligatoirement divulguées en application d'une loi, d'un règlement, d'une obligation légale ou réglementaire, ou d'une décision de justice exécutoire

13.3 Mesures de protection

Chaque partie s'engage à :

- Mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité appropriées pour protéger les informations confidentielles contre toute divulgation, utilisation, reproduction ou accès non autorisés
- Limiter strictement l'accès aux informations confidentielles aux seuls collaborateurs, préposés ou sous-traitants ayant un besoin légitime et impérieux d'en connaître pour l'exécution de leur mission
- Faire respecter la même obligation de confidentialité par ses collaborateurs, prestataires, sous-traitants, partenaires et conseils

13.4 Sanctions en cas de violation

Toute violation de l'obligation de confidentialité par l'une des parties constitue un manquement grave aux obligations contractuelles pouvant entraîner :

- La résiliation immédiate du contrat aux torts exclusifs de la partie fautive
- Le versement de dommages et intérêts à la partie victime de la violation
- Des poursuites judiciaires aux frais exclusifs de la partie fautive

ARTICLE 14 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

14.1 Respect du RGPD

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD - Règlement UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés modifiée, le Prestataire s'engage à :

- Traiter les données personnelles du Client et de ses contacts uniquement dans le cadre strict de l'exécution de la prestation commandée
- Ne collecter que les données strictement nécessaires et pertinentes au regard des finalités poursuivies
- Ne pas céder, vendre, louer, transmettre ou communiquer ces données à des tiers, sauf obligation légale ou consentement exprès du Client
- Mettre en place les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles traitées
- Supprimer ou restituer au Client toutes les données personnelles à l'issue de la prestation, sauf obligation légale de conservation

14.2 Qualité du Prestataire

Dans le cadre de l'exécution de certaines prestations (community management, création de sites internet, gestion de newsletters, etc.), le Prestataire peut être amené à traiter des données personnelles pour le compte du Client.

Le cas échéant, le Prestataire agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD et le Client agit en qualité de responsable de traitement.

Les modalités de ce sous-traitance sont définies dans une annexe spécifique au contrat (DPA - Data Processing Agreement) lorsque cela est nécessaire et requis par la réglementation.

14.3 Droits des personnes concernées

Le Client garantit au Prestataire qu'il a recueilli le consentement des personnes concernées pour le traitement de leurs données personnelles dans le cadre de la prestation, et qu'il a informé ces personnes de leurs droits (droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité).

Le Prestataire s'engage à assister le Client, dans la mesure du raisonnablement possible et de ses moyens techniques, pour lui permettre de répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées.

14.4 Notification des violations de données

En cas de violation de données personnelles (fuite, perte, destruction, altération, divulgation ou accès non autorisés à des données), le Prestataire s'engage à notifier le Client dans les meilleurs délais et, si possible, dans un délai de 48 heures maximum après en avoir pris connaissance.

Cette notification comprendra toutes les informations utiles permettant au Client de notifier cette violation à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) dans le délai légal de 72 heures, si nécessaire.

14.5 Conservation des données

Les données personnelles traitées par le Prestataire dans le cadre de la prestation sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'exécution de la prestation, puis supprimées définitivement dans un délai de 3 mois après la fin du contrat, sauf :

- Obligation légale de conservation plus longue
- Ou demande expresse écrite du Client de conservation plus longue
- Ou nécessité de conservation à des fins probatoires en cas de litige

ARTICLE 15 – NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

15.1 Interdiction de débauchage

Le Client s'engage expressément et irrévocablement à ne pas solliciter, recruter, embaucher, faire travailler, directement ou indirectement (y compris en qualité de sous-traitant, de prestataire indépendant, de consultant, de salarié, de stagiaire ou d'auto-entrepreneur), tout :

- Collaborateur salarié du Prestataire

- Prestataire externe, freelance, consultant ou sous-traitant régulier du Prestataire
- Partenaire commercial habituel du Prestataire

Cette interdiction s'applique pendant toute la durée du contrat et pendant une période de 12 mois calendaires suivant la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause.

15.2 Interdiction étendue

Cette interdiction s'étend également à toute tentative de sollicitation, de prise de contact, de proposition commerciale ou de détournement de clientèle ou de partenaires du Prestataire.

Elle s'applique que la sollicitation émane directement du Client, de l'un de ses préposés, de l'un de ses partenaires ou d'un tiers agissant pour son compte ou à sa demande.

15.3 Indemnité forfaitaire

En cas de non-respect de cette clause de non-sollicitation par le Client, celui-ci devra verser au Prestataire, à titre de clause pénale et d'indemnité forfaitaire et définitive, une somme de 5 000 € (cinq mille euros) par personne sollicitée, recrutée ou embauchée, sans que le Prestataire ait à justifier d'un préjudice.

Cette indemnité forfaitaire est due de plein droit, sans mise en demeure préalable, dès la simple constatation de la violation de la clause.

Le Prestataire se réserve le droit de demander des dommages et intérêts complémentaires si son préjudice réel excède le montant de l'indemnité forfaitaire.

15.4 Exception

Cette clause ne s'applique pas si la personne concernée répond spontanément à une offre d'emploi publiée publiquement par le Client sur un site d'emploi, sans aucune sollicitation directe ou indirecte préalable du Client.

ARTICLE 16 – RÉFÉRENCES, PORTFOLIO ET COMMUNICATION

16.1 Autorisation de principe

Sauf refus explicite, écrit et motivé du Client notifié par email avant le début de la mission, le Prestataire se réserve le droit de mentionner le nom du Client ainsi que les créations, réalisations et résultats obtenus dans le cadre du présent contrat comme références dans ses supports de communication, notamment :

- Site internet et portfolio professionnel du Prestataire
- Réseaux sociaux professionnels (LinkedIn, Instagram, Facebook, etc.)
- Plaquettes commerciales, brochures et présentations commerciales
- Articles de blog, études de cas (case studies) et témoignages clients
- Conférences, webinaires, formations et interventions publiques

16.2 Éléments pouvant être mentionnés

Cette autorisation inclut, sauf opposition expresse du Client :

- La mention du nom, de la dénomination sociale, du logo ou de la marque du Client
- La présentation visuelle des réalisations effectuées (captures d'écran, visuels, maquettes, photos, vidéos, extraits de contenus, etc.)
- La description synthétique de la mission, des services fournis et de la méthodologie employée
- La mention de résultats obtenus, de statistiques ou d'indicateurs de performance, sous réserve qu'ils ne constituent pas des informations confidentielles

16.3 Droit d'opposition

Le Client peut s'opposer à cette utilisation en tant que référence par demande écrite adressée au Prestataire :

- Avant le début de la mission (opposition préalable)
- Ou à tout moment pendant la durée de la collaboration ou après sa fin (opposition postérieure)

L'opposition doit être motivée et notifiée par email à l'adresse contact@lemonade-agency.fr.

En cas d'opposition postérieure, le Prestataire s'engage à retirer toute référence au Client de ses supports de communication dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la demande écrite.

16.4 Respect de la confidentialité

Le Prestataire s'engage à ne jamais divulguer, dans le cadre de ses références ou de sa communication :

- Des informations confidentielles, stratégiques ou sensibles du Client
- Des données financières, commerciales ou techniques non publiques
- Tout élément susceptible de porter préjudice à l'image, à la réputation ou aux intérêts du Client

ARTICLE 17 – RÈGLEMENT DES LITIGES

17.1 Recherche d'une solution amiable

En cas de différend, contestation, réclamation ou litige relatif à l'interprétation, à la validité, à l'exécution, à l'inexécution, à la résiliation ou aux conséquences de la résiliation du présent contrat ou des présentes CGV, les parties s'engagent expressément et en priorité à rechercher une solution amiable avant toute action contentieuse.

Tout litige doit faire l'objet d'une notification écrite détaillée (par email ou courrier recommandé avec accusé de réception) exposant de manière précise et circonstanciée :

- Les motifs du désaccord ou de la réclamation
- Les demandes formelles de la partie plaignante
- Les pièces justificatives et éléments de preuve pertinents

Les parties disposent d'un délai de 30 jours calendaires à compter de la réception de cette notification pour tenter de trouver une solution amiable, par voie de négociation directe, d'échanges écrits ou de réunion de conciliation.

17.2 Médiation conventionnelle

À défaut de solution amiable dans le délai imparti, et avant toute saisine d'une juridiction, les parties peuvent convenir d'un commun accord de recourir à une médiation conventionnelle préalable.

Le médiateur est choisi d'un commun accord entre les parties, ou à défaut, désigné par le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) ou tout autre organisme de médiation reconnu.

Les frais de médiation sont partagés à parts égales entre les parties, sauf décision contraire du médiateur ou accord contraire des parties.

La médiation est confidentielle et n'interrompt pas les délais de prescription.

17.3 Juridiction compétente

À défaut de solution amiable ou de médiation fructueuse dans le délai imparti, et en cas de litige persistant ne pouvant être résolu à l'amiable, les parties conviennent expressément d'attribuer compétence exclusive aux juridictions suivantes :

- Pour les litiges entre professionnels (B2B) : Tribunal de Commerce de Cusset (03300)
- Pour les litiges impliquant un consommateur ou un non-commerçant : Tribunal Judiciaire territorialement compétent, déterminé selon les règles légales de compétence territoriale (domicile du défendeur ou du consommateur)

Cette clause attributive de compétence s'applique même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie, de référé ou de mesures conservatoires.

17.4 Convention de preuve électronique

Conformément aux articles 1366 et suivants du Code civil, les parties reconnaissent et acceptent expressément la validité et la force probante des échanges par voie électronique (emails, messages via outils collaboratifs, notifications par plateformes, signatures électroniques, horodatages numériques, etc.).

Ces éléments électroniques constituent des preuves recevables et opposables entre les parties au même titre que les documents écrits sur support papier.

En cas de litige, les fichiers, logs, sauvegardes, captures d'écran, archives électroniques et tout élément informatique conservé par le Prestataire pourront être produits en justice comme moyens de preuve des engagements pris, des validations données, des livraisons effectuées et des paiements reçus.

ARTICLE 18 – DROIT APPLICABLE

18.1 Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente et tous les contrats conclus entre le Prestataire et le Client sont régis par le droit français et soumis au droit français.

Ils sont notamment régis par les dispositions :

- Du Code civil français
- Du Code de commerce français
- Du Code de la consommation français (pour les clients consommateurs)
- Du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD - Règlement UE 2016/679)
- De la loi Informatique et Libertés modifiée

18.2 Langue du contrat

Le contrat est rédigé en langue française. En cas de traduction en une autre langue, seule la version française fait foi en cas de divergence d'interprétation.

18.3 Interprétation

L'interprétation des présentes CGV et des contrats conclus entre les parties se fait conformément :

- Aux usages loyaux et aux pratiques professionnelles du secteur de la communication digitale et du marketing en France
- Aux règles générales d'interprétation des contrats prévues par le Code civil

ARTICLE 19 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET FINALES

19.1 Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV étaient déclarées nulles, caduques, inopposables ou inapplicables en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice devenue définitive, les autres stipulations garderaient toute leur force, leur portée et leur effet.

Les parties s'efforceront alors, dans la mesure du possible, de remplacer la clause annulée par une clause valide et applicable d'effet juridique et économique équivalent.

19.2 Modifications des CGV

Les présentes CGV ne peuvent être modifiées que par un accord écrit, exprès, daté et signé par les deux parties (avenant).

Le Prestataire se réserve toutefois le droit de modifier unilatéralement les présentes CGV pour des raisons légales, réglementaires, techniques ou commerciales.

En cas de modification substantielle des CGV, le Prestataire notifiera les nouvelles CGV au Client par email au moins 30 jours calendaires avant leur entrée en vigueur.

Les nouvelles CGV s'appliqueront :

- Aux nouvelles commandes passées après la date d'entrée en vigueur
- Aux contrats en cours, sauf opposition écrite du Client dans un délai de 15 jours suivant la notification

19.3 Intégralité de l'accord

Les présentes Conditions Générales de Vente, le contrat de prestations de services et le devis constituent l'intégralité de l'accord entre les parties concernant leur objet et annulent et remplacent tout accord, engagement, négociation, discussion, promesse, courrier, document ou échange antérieur, écrit ou oral, portant sur le même objet.

Aucune autre stipulation, condition ou engagement ne pourra prévaloir contre les présentes CGV, sauf dérogation expresse, écrite et signée par le Prestataire.

19.4 Tolérance et non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir temporairement ou de manière répétée d'un manquement de l'autre partie à l'une quelconque de ses obligations, de tolérer un tel manquement ou de ne pas exercer un droit, une faculté ou une action à un moment donné ne saurait être interprété comme :

- Une renonciation définitive à l'exécution de l'obligation concernée
- Une renonciation à se prévaloir ultérieurement de ce manquement ou d'un manquement ultérieur de même nature ou de nature différente
- Une modification ou une suppression tacite de la clause correspondante
- Une renonciation à exercer ultérieurement le droit, la faculté ou l'action concernés

Une telle tolérance ou abstention est sans incidence sur les droits et obligations des parties, qui demeurent intacts.

19.5 Cession du contrat

Les contrats conclus entre le Prestataire et le Client sont conclus intuitu personae (en considération de la personne).

En conséquence, aucune des parties ne peut céder, transférer, sous-traiter, déléguer ou transmettre, à titre gratuit ou onéreux, en tout ou partie, ses droits, obligations ou prérogatives au titre du contrat à un tiers, sans l'accord préalable, exprès et écrit de l'autre partie.

Toute cession effectuée en violation de cette clause serait nulle et de nul effet.

Par exception, le Prestataire peut librement céder le contrat dans le cadre d'une opération de fusion, d'acquisition, de cession d'activité, de transfert universel de patrimoine ou de transformation de sa forme juridique, sous réserve d'en informer préalablement le Client.

19.6 Indépendance des parties

Les parties sont et demeurent des professionnels indépendants et autonomes.

Le présent contrat ne saurait être interprété comme créant entre les parties un lien de subordination, un mandat, une société, une joint-venture, une association, un groupement d'intérêt économique ou toute autre forme de collaboration impliquant une communauté d'intérêts.

Aucune des parties ne peut engager l'autre partie vis-à-vis de tiers sans son autorisation écrite préalable.

19.7 Notifications et communications

Toutes les notifications, demandes, mises en demeure et communications prévues par les présentes CGV ou le contrat doivent être effectuées par écrit et adressées :

Au Prestataire :

Lemonade agency

1 Avenue Durin – 03200 Vichy

Email : contact@lemonade-agency.fr

Au Client : Aux coordonnées mentionnées au contrat et au devis

Les notifications peuvent être effectuées par :

- Lettre recommandée avec accusé de réception
- Email avec accusé de lecture électronique
- Remise en mains propres contre décharge

Une notification est réputée reçue :

- À la date de première présentation indiquée sur l'avis de réception postal
- À la date de lecture ou d'ouverture de l'email (horodatage)
- À la date de signature de la décharge en cas de remise en mains propres

19.8 Sous-traitance

Le Prestataire peut avoir recours à la sous-traitance pour l'exécution de certaines tâches techniques ou spécialisées (développement web, graphisme, référencement, rédaction, traduction, etc.).

Le Prestataire demeure seul responsable de la bonne exécution de l'intégralité de la prestation vis-à-vis du Client, y compris en cas de sous-traitance.

Le Prestataire s'engage à choisir des sous-traitants compétents et à leur faire respecter les obligations de confidentialité, de sécurité et de conformité réglementaire.

ARTICLE 20 – ACCEPTATION DES CGV

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, les avoir lues, comprises et acceptées intégralement et sans réserve.

Le Client reconnaît avoir eu la possibilité de poser toutes les questions nécessaires et d'obtenir toutes les informations et clarifications souhaitées avant de s'engager.

L'acceptation des présentes CGV est matérialisée par la signature du contrat de prestations de services et/ou du devis par le Client.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Lemonade agency

Pauline LEMAÎTRE – Gérante

1 Avenue Durin – 03200 Vichy

SIRET : 983 119 538 00020

Email : contact@lemonade-agency.fr

Version : 2.0

Date d'entrée en vigueur : 16 février 2026

Ces CGV sont disponibles à tout moment sur le site internet : lemonade-agency.fr

Elles sont systématiquement remises au Client préalablement à toute prestation.