

Conditions Générales de Vente

Pauline Lemaître, entreprise individuelle (EI), exerçant sous le nom commercial "Lemonade agency" SIRET 983 119 538 00020, dont le siège est au 1 Avenue Durin, 03200 Vichy (en vigueur au 16 juillet 2026 – dernière mise à jour)

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre Pauline Lemaître, entreprise individuelle exerçant sous le nom commercial "Lemonade agency" (ci-après "le Prestataire"), et toute cliente (ci-après "le Client") ayant recours à ses prestations de stratégie de marque, de communication digitale et de création de site internet.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document, sauf accord écrit contraire.

Article 2 – Acceptation des CGV

La signature du devis par le Client, accompagnée du versement de l'acompte prévu, vaut acceptation sans réserve des présentes CGV.

Article 3 – Commande

La commande est constituée des éléments suivants, dans cet ordre :

1. Envoi d'un devis détaillant la prestation, son périmètre et son tarif.
2. Signature du devis par le Client et versement de l'acompte prévu.
3. Démarrage de la mission, à la date convenue entre les parties.

Aucune prestation ne démarre avant réception du devis signé et de l'acompte.

Article 4 – Déroulement de la mission

Sauf précision contraire dans le devis, la mission se déroule selon les étapes suivantes :

- Envoi d'un questionnaire stratégique pour cadrer les besoins du Client ;
- Mise à disposition d'un espace de travail partagé (Notion), qui constitue **l'espace de suivi officiel de la mission** – les échanges, livrables et validations qui y figurent font foi entre les parties ;
- Échanges et points d'étape selon le rythme prévu au devis ;
- Validation progressive des livrables par le Client (voir Article 9) ;
- Restitution finale de la mission.

Article 5 – Obligations du Client

Pour permettre le bon déroulement de la mission, le Client s'engage à :

- fournir les informations, contenus et accès nécessaires à la réalisation de la prestation ;
- répondre aux sollicitations dans un délai raisonnable (voir Article 7) ;
- participer aux rendez-vous convenus ;
- valider les livrables dans les délais indiqués à chaque étape.

Le Client est seul responsable des contenus qu'il fournit (textes, photos, vidéos, éléments de marque, etc.), et garantit qu'il détient les droits nécessaires à leur utilisation. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'un litige lié à des contenus fournis par le Client.

Article 6 – Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la bonne exécution de la mission, avec professionnalisme et selon les règles de l'art de son métier. Cette obligation est une **obligation de moyens, et non de résultat**.

En particulier, le Prestataire ne garantit :

- ni un volume de ventes ;
- ni un positionnement ou un résultat de référencement (SEO) ;
- ni un niveau de visibilité ou de croissance sur les réseaux sociaux (notamment Instagram) ;
- ni, plus généralement, un résultat commercial ou financier consécutif à la prestation.

Ces éléments dépendent de nombreux facteurs indépendants de la volonté du Prestataire (marché, actions du Client après la mission, algorithmes des plateformes tierces, etc.).

Article 7 – Délais

Les délais indiqués au devis sont donnés à titre indicatif et dépendent de la réactivité du Client.

Si le Client ne répond pas à une sollicitation nécessaire à l'avancement de la mission dans un délai de **3 semaines**, le planning est automatiquement décalé d'autant, sans que cela constitue un manquement du Prestataire.

Au-delà de **2 mois** sans réponse du Client malgré relance, le Prestataire se réserve le droit de **suspendre la mission**. Sa reprise pourra donner lieu à une réévaluation des délais et des conditions tarifaires.

Article 8 – Tarifs et paiement

Les tarifs sont ceux indiqués au devis, exprimés en euros. **Les modalités de paiement (montant de l'acompte, échancier, solde) sont celles précisées dans chaque devis**, et peuvent varier selon l'ampleur et la durée du projet.

Pénalités de retard de paiement

Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'application de pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points de pourcentage, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, calculées sur le montant TTC restant dû, à compter du lendemain de la date d'échéance ;
- une indemnité forfaitaire de **40 €** pour frais de recouvrement, conformément à l'article D. 441-5 du Code de commerce, due par facture impayée.

Si les frais de recouvrement réels exposés par le Prestataire dépassent ce montant, une indemnisation complémentaire pourra être réclamée sur présentation de justificatifs.

Article 9 – Validation des livrables

Chaque livrable est soumis à validation du Client, dans l'espace de suivi (Notion) et/ou par écrit (email).

Une fois un livrable validé de manière expresse et définitive par le Client, cette validation ne peut plus être remise en cause. Toute demande de modification importante postérieure à une validation constitue une **prestation complémentaire**, distincte de la mission initiale, faisant l'objet d'un devis et d'une facturation séparés.

Cette clause vise à protéger les deux parties : elle garantit au Client un cadre de travail clair à chaque étape, et évite au Prestataire une dérive non maîtrisée du périmètre de la mission.

Article 10 – Recette du site internet

Pour les prestations incluant la création ou la refonte d'un site internet, à compter de sa mise en ligne, le Client dispose d'un délai de **7 jours calendaires** pour signaler au Prestataire toute anomalie correspondant au périmètre validé au devis.

Ne sont pas considérées comme des anomalies les demandes d'évolution, d'ajout de fonctionnalités ou de modifications ne figurant pas dans le devis initial – celles-ci relèvent de l'Article 11 (Hors périmètre).

Passé ce délai de 7 jours, la prestation est réputée conforme et définitivement acceptée.

Article 11 – Hors périmètre

Sont exclues du périmètre de la mission, sauf mention explicite au devis :

- la création de nouvelles pages non prévues initialement ;
- l'ajout de nouvelles fonctionnalités ;
- toute demande modifiant le périmètre initial de la mission tel que défini au devis ;
- toute modification demandée après validation d'un livrable (voir Article 9) ;
- la **maintenance du site internet après sa mise en ligne** (mises à jour techniques, sécurité, sauvegardes, correctifs) – sauf si un contrat de maintenance séparé a été souscrit.

Toute demande relevant de ces cas donne lieu à un nouveau devis.

Article 12 – Propriété intellectuelle

Les méthodes, modèles, trames, outils, processus, frameworks, espaces Notion et savoir-faire développés par le Prestataire pour réaliser ses prestations demeurent sa **propriété intellectuelle exclusive**, y compris après la fin de la mission.

Le Client dispose d'un **droit d'utilisation exclusif** des livrables réalisés spécifiquement pour lui (stratégie de marque, contenus, site internet, etc.), à compter du paiement intégral de la prestation.

Le Prestataire conserve la propriété des éléments réalisés tant que la prestation n'a pas été intégralement réglée. La livraison ou la mise en ligne d'un site internet ne vaut pas transfert du droit d'utilisation avant complet paiement des sommes dues.

Le Prestataire peut avoir recours à des **outils d'intelligence artificielle** dans le cadre de la réalisation de ses prestations (recherche, rédaction, structuration), utilisés comme outils d'assistance, sans remplacement de son analyse, de son expertise ni de son contrôle humain, et sous sa responsabilité.

Sauf refus écrit du Client, le Prestataire se réserve le droit de **présenter le projet réalisé dans son portfolio** et ses supports de communication (site internet, réseaux sociaux), à des fins de démonstration de son travail.

Article 13 – Limitation de responsabilité

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de clientèle, ou de tout autre préjudice économique subi par le Client à la suite de la prestation.

En toute hypothèse, la responsabilité du Prestataire est limitée au montant effectivement payé par le Client au titre de la prestation concernée.

Article 14 – Prestataires tiers

Le Prestataire a recours, dans le cadre de ses prestations, à des services tiers (notamment hébergeurs, WordPress, Elementor, Google, Meta, outils d'emailing, Calendly).

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dysfonctionnements, interruptions de service, évolutions techniques ou suppressions de fonctionnalités provenant de ces services tiers, qui échappent à son contrôle.

Article 15 – Confidentialité

Les informations échangées dans le cadre de la mission (informations commerciales, stratégiques, financières, contenus non publiés) sont considérées comme confidentielles par les deux parties, et ne peuvent être divulguées à des tiers sans accord préalable, sauf obligation légale contraire.

Cette obligation de confidentialité perdure après la fin de la mission.

Article 16 – Protection des données personnelles (RGPD)

Dans le cadre de son activité, le Prestataire est amené à traiter des données à caractère personnel du Client (nom, email, téléphone, et le cas échéant données de navigation). Ce traitement est effectué conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

Pour plus de détails sur la collecte, l'utilisation et la conservation de ces données, le Client est invité à consulter la Politique de confidentialité du Prestataire, disponible sur lemonade-agency.fr.

Article 17 – Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable envers l'autre d'un manquement à ses obligations résultant d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence des tribunaux français.

Dans ce cas, l'obligation concernée est suspendue pendant la durée de l'événement. Si celui-ci se prolonge au-delà de **30 jours calendaires**, chaque partie pourra résilier la mission sans indemnité, dans les conditions prévues à l'Article 18.

Article 18 – Résiliation

En cas de résiliation anticipée de la mission, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties :

- les sommes déjà versées pour les étapes déjà réalisées ou en cours restent dues au Prestataire ;
- les prestations déjà réalisées mais non encore facturées à la date de résiliation restent dues et seront facturées au Client ;
- les livrables déjà validés par le Client lui restent acquis, dans les conditions de l'Article 12 ;
- l'acompte versé n'est pas remboursable en cas de résiliation à l'initiative du Client après le démarrage effectif de la mission.

Article 19 – Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de différend, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

À défaut d'accord amiable, compétence exclusive est attribuée aux tribunaux de Cusset, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.