CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

— LEMONADE AGENCY

Version : octobre 2026

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services, ci-après les « CGV », encadrent les prestations proposées par :

Pauline LEMAÎTRE, entrepreneur individuel exerçant sous le nom commercial **Lemonade Agency,**
SIRET : **983 119 538 00020**
Adresse : **1 Avenue Durin, 03200 Vichy**
Téléphone : **06 64 52 80 52**
E-mail : **contact@lemonade-agency.fr**

ci-après désignée « le Prestataire ».

Les présentes CGV sont exclusivement applicables aux clients agissant dans le cadre de leur activité professionnelle, ci-après désignés « le Client ».

Elles définissent les conditions générales applicables aux prestations de conseil et stratégie de communication, création ou refonte de supports de communication et sites internet, déploiement de communication, accompagnement et pilotage stratégique, ainsi qu'à toute autre prestation expressément prévue au devis.

———

ARTICLE 1 — CHAMP D'APPLICATION ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes CGV s'appliquent à toute prestation réalisée par le Prestataire pour le Client.

La nature précise de la mission, son périmètre, les livrables, les éventuelles limites de prestation, le calendrier prévisionnel, le prix et les modalités de paiement sont définis dans le devis correspondant et, lorsqu'il existe, dans le contrat de prestation spécifique.

L'ensemble contractuel est constitué, selon la prestation concernée, par :
- le contrat de prestation spécifique ;
- le devis accepté ;
- les présentes CGV ;
- le cas échéant, toute annexe ou tout avenant accepté par les parties.

En cas de contradiction entre ces documents, ils prévalent dans l'ordre suivant : **contrat spécifique, devis, CGV**, sauf disposition expressément contraire.

Toute condition particulière expressément prévue au devis ou au contrat peut ainsi déroger aux présentes CGV.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant de s'engager et les accepter sans réserve.

———

ARTICLE 2 — DEVIS, COMMANDE ET FORMATION DU CONTRAT

2.1 Devis

Toute prestation fait l'objet d'un devis précisant notamment son périmètre et ses conditions financières.

Sauf indication contraire, le devis est valable pendant **30 jours calendaires** à compter de sa date d'émission.

À l'expiration de ce délai, le Prestataire reste libre de maintenir, modifier ou retirer sa proposition.

2.2 Acceptation de la commande

La commande devient ferme lorsque les conditions prévues au devis sont réunies, notamment la signature ou l'acceptation du devis, la signature du contrat lorsque celui-ci est requis et le paiement de l'acompte éventuellement prévu.

Le démarrage effectif de la mission est également conditionné à la transmission par le Client des informations, contenus, accès et autres éléments nécessaires à son exécution.

Tant que ces conditions ne sont pas réunies, le Prestataire n'est pas tenu de commencer la mission ni de maintenir la date de démarrage initialement envisagée.

2.3 Modification du périmètre

Toute demande ne relevant pas du périmètre défini au devis constitue une prestation supplémentaire.

Le Prestataire peut alors proposer un devis complémentaire, un avenant ou une facturation supplémentaire avant sa réalisation.

Une demande présentée comme mineure, urgente ou rapide n'est pas réputée incluse dans la prestation initiale lorsqu'elle ne relève pas du périmètre convenu.

Le Prestataire reste libre d'accepter ou de refuser toute demande supplémentaire selon ses disponibilités et les contraintes du projet.

———

ARTICLE 3 — PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT

3.1 Prix et modalités de règlement

Les prix applicables sont ceux indiqués au devis.

Les modalités de paiement, l'existence et le montant d'un acompte ainsi que l'éventuel échéancier sont également définis au devis.

Sauf mention contraire, les frais et services de tiers nécessaires au projet ne sont pas compris dans les honoraires du Prestataire.

3.2 Acompte

Lorsqu'un acompte est prévu, son paiement matérialise l'engagement ferme du Client et la réservation du temps nécessaire à la réalisation de la mission.

En cas d'annulation de la mission à l'initiative du Client, l'acompte versé reste définitivement acquis au Prestataire, sauf manquement contractuel imputable à ce dernier ou accord écrit contraire entre les parties.

Cette conservation de l'acompte ne prive pas le Prestataire du droit de facturer les prestations déjà réalisées, les frais engagés ou les autres sommes devenues exigibles conformément au devis, au contrat et aux présentes CGV.

3.3 Retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans rappel préalable, l'application de pénalités de retard dans les conditions prévues par l'article L. 441-10 du Code de commerce.

Le taux applicable est celui indiqué sur la facture et ne pourra être inférieur au minimum légal applicable.

Tout professionnel en situation de retard de paiement est également redevable de plein droit de l'indemnité forfaitaire légale de **40 euros pour frais de recouvrement**.

Lorsque les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à cette indemnité, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification.

Ces règles sont bien prévues pour les relations entre professionnels par le Code de commerce.

3.4 Suspension pour défaut de paiement

En cas de non-paiement d'une somme à son échéance, le Prestataire peut suspendre l'exécution de la prestation après en avoir informé le Client.

Cette suspension ne constitue pas un retard imputable au Prestataire et entraîne, si nécessaire, le décalage du calendrier de réalisation.

La reprise intervient après régularisation complète et selon les disponibilités du Prestataire.

———

ARTICLE 4 — EXÉCUTION DES PRESTATIONS

4.1 Obligation de moyens

Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens**.

Il s'engage à réaliser les prestations avec diligence, professionnalisme et conformément au périmètre convenu.

Le Prestataire ne garantit aucun résultat commercial, financier, marketing ou statistique déterminé.

Il ne garantit notamment aucun niveau de chiffre d'affaires, de ventes, de prospects, de clientèle, de visibilité, d'audience, d'engagement, de conversion ou de référencement, sauf engagement express et spécifique prévu par écrit.

Les résultats d'une stratégie ou d'un support de communication dépendent notamment de sa mise en œuvre, des décisions du Client, de son marché, de sa clientèle, de la concurrence et de facteurs extérieurs au Prestataire.

4.2 Conseil et décisions du Client

Dans le cadre des prestations de stratégie, diagnostic, accompagnement ou pilotage, le Prestataire formule des analyses, recommandations, orientations et préconisations sur la base des informations dont il dispose.

Le Client reste seul décisionnaire de ses choix entrepreneuriaux et demeure responsable de leur mise en œuvre et de leurs conséquences.

Les recommandations du Prestataire ne constituent notamment pas des conseils juridiques, comptables, fiscaux ou financiers.

4.3 Délais

Les délais et dates communiqués sont établis en tenant compte des informations disponibles au moment de la commande et de la collaboration normale du Client.

Sauf engagement express contraire, ils peuvent être ajustés lorsque les circonstances du projet le nécessitent.

Tout retard du Client dans la transmission d'un élément, d'un accès, d'une validation, d'un retour ou d'un paiement nécessaire à la poursuite de la mission entraîne automatiquement le décalage des échéances concernées.

———

ARTICLE 5 — OBLIGATIONS ET COLLABORATION DU CLIENT

Le Client s'engage à collaborer activement à la réalisation de la mission.

À ce titre, il s'engage notamment à :
- transmettre dans les délais convenus les informations, documents, contenus, accès et éléments nécessaires ;
- fournir des informations exactes, complètes et à jour ;
- répondre aux demandes du Prestataire et procéder aux validations nécessaires dans des délais compatibles avec le calendrier du projet ;
- informer le Prestataire de toute difficulté ou modification susceptible d'avoir une incidence sur la mission ;
- respecter les échéances de paiement ;
- vérifier les livrables et signaler les éventuelles erreurs ou demandes de correction dans les phases de validation prévues ;
- disposer des droits, autorisations et licences nécessaires sur les éléments qu'il fournit.

Le Client demeure seul responsable des informations, textes, images, logos, données, offres, tarifs, mentions légales et autres contenus qu'il transmet ou valide.

Il garantit le Prestataire contre les conséquences d'une utilisation d'éléments fournis par lui qui seraient illicites ou porteraient atteinte aux droits de tiers.

Le Prestataire peut refuser d'utiliser ou de publier tout contenu manifestement illicite ou susceptible d'engager sa responsabilité.

———

ARTICLE 6 — RETARDS, SUSPENSION ET ABANDON DE MISSION

6.1 Retard imputable au Client

Lorsque l'exécution de la mission est empêchée ou retardée par le Client, notamment en raison d'un défaut de réponse, de validation, de transmission de contenus, d'accès ou d'informations, le Prestataire peut suspendre la mission jusqu'à réception des éléments nécessaires.

Le calendrier initial devient alors caduc pour la partie affectée.

La reprise de la mission intervient **selon les disponibilités du Prestataire**. Le Client ne peut exiger une reprise immédiate ni le maintien du créneau initialement réservé.

6.2 Abandon de mission

Lorsque, malgré une relance écrite du Prestataire, le Client ne transmet pas les éléments ou réponses indispensables à la poursuite de la mission pendant une période de **30 jours calendaires**, le Prestataire peut considérer la mission comme abandonnée par le Client et procéder à sa clôture.

Dans ce cas :
- les sommes déjà versées restent acquises ;
- les prestations réalisées, même partiellement, restent dues ;
- les échéances déjà devenues exigibles restent dues ;
- les frais engagés pour le projet restent à la charge du Client.

Toute reprise ultérieure est soumise à l'accord du Prestataire, à ses disponibilités et peut nécessiter un nouveau devis, un nouveau calendrier ou une actualisation tarifaire.

———

ARTICLE 7 — MODIFICATION, ANNULATION ET RÉSILIATION

7.1 Prestations ponctuelles

Une commande ferme ne peut être annulée unilatéralement par le Client sans conséquences financières.

En cas d'annulation à son initiative, l'acompte reste acquis au Prestataire et les prestations déjà réalisées ainsi que les frais engagés restent dus.

Lorsque l'avancement de la mission excède le montant de l'acompte, le Prestataire peut facturer le travail effectivement réalisé jusqu'à la date d'annulation.

7.2 Prestations récurrentes et Pilotage

Sauf disposition différente prévue au devis ou au contrat, une prestation de **Pilotage** comporte une période initiale ferme de **six mois**.

Pendant cette période, le Client s'engage pour l'intégralité de la durée convenue.

À l'issue de la période initiale, la prestation est reconduite tacitement **de mois en mois**.

Après la période initiale, chacune des parties peut mettre fin à la prestation sous réserve d'un **préavis d'un mois**, notifié par écrit.

Les prestations et paiements se poursuivent normalement pendant le préavis.

Lorsque le devis prévoit expressément une durée ou des conditions de résiliation différentes, celles-ci prévalent.

7.3 Résiliation pour manquement

En cas de manquement suffisamment grave de l'une des parties à ses obligations contractuelles, l'autre partie peut lui adresser une mise en demeure écrite précisant le manquement concerné et lui demandant d'y remédier.

À défaut de régularisation dans un délai de **15 jours calendaires** suivant réception de cette mise en demeure, le contrat pourra être résilié dans les conditions prévues par la loi, sans préjudice des sommes déjà dues et des éventuels dommages et intérêts pouvant être réclamés.

———

ARTICLE 8 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

8.1 Méthodes, savoir-faire et outils du Prestataire

Le Prestataire conserve l'intégralité de ses droits sur ses méthodes, processus, méthodologies, frameworks, structures, modèles, templates génériques, outils internes, savoir-faire, documents préparatoires, recherches, notes, supports pédagogiques et plus généralement sur les éléments développés indépendamment de la mission ou non destinés à être livrés au Client.

La remise d'un livrable au Client n'emporte aucun transfert de ces éléments.

Le Client peut naturellement utiliser les recommandations, stratégies et livrables remis dans le cadre de sa propre activité professionnelle, mais ne peut reproduire, commercialiser, transmettre ou exploiter les méthodes et outils du Prestataire indépendamment de la finalité pour laquelle ils lui ont été remis.

Cette disposition est notamment applicable aux outils méthodologiques et documents structurants utilisés dans le cadre de **La Boussole**.

8.2 Créations originales réalisées spécifiquement pour le Client

Lorsque la prestation donne lieu à la création par le Prestataire d'éléments originaux protégeables par le droit d'auteur, expressément identifiés comme livrables au devis ou au contrat et spécifiquement réalisés pour le Client, les droits patrimoniaux définis ci-après sont cédés au Client **après paiement intégral de l'ensemble des sommes dues au titre de la prestation concernée**.

Sous réserve des droits appartenant à des tiers et des éléments visés à l'article 8.1, la cession porte sur :

- **le droit de reproduction**, permettant de reproduire ou faire reproduire les créations, en tout ou partie, sur les supports nécessaires à l'activité professionnelle du Client ;
- **le droit de représentation**, permettant de communiquer ou faire communiquer les créations au public, notamment sur les sites internet, réseaux sociaux, supports commerciaux, publicitaires, institutionnels ou éditoriaux du Client ;
- **le droit d'adaptation**, permettant de modifier, mettre à jour, recadrer, décliner, intégrer ou faire évoluer les créations pour les besoins de l'activité professionnelle du Client, sous réserve du respect du droit moral de l'auteur.

La cession est consentie :
- pour les besoins de l'activité professionnelle du Client et de sa communication ;
- pour tous supports physiques et numériques nécessaires à cette activité ;
- pour le **monde entier** ;

- pour toute la **durée légale de protection des droits patrimoniaux** attachés aux créations concernées.

La rémunération correspondant à cette cession est comprise dans le prix de la prestation concernée, sauf disposition contraire du devis ou du contrat.

Les droits moraux de l'auteur demeurent attachés à celui-ci conformément à la législation applicable.

8.3 Éléments appartenant au Client ou à des tiers

Le Client reste titulaire des droits sur les éléments qu'il fournit au Prestataire.

Il autorise leur utilisation par le Prestataire dans la mesure nécessaire à l'exécution de la mission.

Les polices, photographies, logiciels, extensions, plugins, thèmes, bibliothèques, templates, outils et autres éléments appartenant à des tiers restent soumis à leurs propres licences.

Aucune cession de droits appartenant à un tiers ne peut être déduite des présentes CGV.

8.4 Droit de référence

Sauf opposition écrite du Client motivée notamment par des impératifs de confidentialité, le Prestataire peut mentionner le nom commercial du Client et présenter les travaux réalisés dans le cadre de la mission à titre de référence professionnelle, notamment sur son site internet, ses réseaux sociaux, ses propositions commerciales et son portfolio.

Aucune information confidentielle ou donnée non publique du Client ne sera divulguée à cette occasion.

———

ARTICLE 9 — SITES INTERNET, OUTILS ET SERVICES TIERS

9.1 Frais et abonnements tiers

Sauf mention expresse contraire au devis, les coûts liés notamment :
- au nom de domaine ;
- à l'hébergement ;
- aux licences et abonnements ;
- aux thèmes et extensions ;
- aux plugins ;
- aux outils de réservation ou de paiement ;
- aux banques d'images, polices ou ressources payantes ;
- et plus généralement aux services fournis par des tiers,

sont à la charge du Client.

Lorsque cela est possible et pertinent, ces services sont souscrits et réglés directement par le Client auprès du fournisseur concerné.

9.2 Livraison d'un site internet

Sauf prestation expressément prévue au devis, la création ou la refonte d'un site internet **n'inclut pas sa maintenance, son administration continue, ses mises à jour futures, sa sauvegarde régulière ni les évolutions ultérieures**.

Après livraison et validation du site, le Client devient responsable de son administration, de son utilisation, de ses mises à jour, de ses sauvegardes, de ses renouvellements et de sa sécurité courante.

Le Prestataire n'agit pas en qualité de webmaster permanent du Client.

Toute intervention ultérieure peut faire l'objet d'une prestation distincte.

9.3 Modifications postérieures à la livraison

Toute modification du site effectuée après sa livraison par le Client ou par un tiers intervient sous leur seule responsabilité.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'un dysfonctionnement, d'une perte de données, d'une incompatibilité ou d'une dégradation résultant d'une telle intervention.

Une intervention du Prestataire destinée à diagnostiquer ou corriger les conséquences de modifications postérieures à la livraison peut faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

9.4 Services et plateformes de tiers

Le Prestataire ne contrôle pas le fonctionnement, la disponibilité, les tarifs, les conditions contractuelles ou les évolutions des services tiers utilisés dans le cadre d'une mission, notamment les hébergeurs, WordPress, Elementor, outils de paiement, plateformes sociales, extensions ou services de réservation.

Il ne peut être tenu responsable des interruptions, modifications, suppressions de fonctionnalités, changements tarifaires, failles ou dysfonctionnements directement imputables à ces tiers.

———

ARTICLE 10 — CONFIDENTIALITÉ ET DONNÉES PERSONNELLES

10.1 Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations non publiques de nature commerciale, stratégique, financière, technique ou organisationnelle obtenues dans le cadre de la collaboration.

Ces informations ne peuvent être utilisées que pour les besoins de l'exécution de la mission.

Cette obligation demeure applicable pendant toute la durée de la collaboration et pendant cinq ans après sa fin.

Elle ne s'applique pas aux informations déjà publiques, obtenues licitement d'un tiers ou dont la divulgation est imposée par une obligation légale ou une autorité compétente.

10.2 Données relatives au Client

Le Prestataire peut traiter les données personnelles nécessaires à la gestion de la relation professionnelle, notamment pour l'établissement des devis et factures, les échanges, l'exécution et le suivi des prestations ainsi que le respect de ses obligations administratives, comptables et légales.

Ces données sont utilisées uniquement pour les finalités nécessaires à la relation professionnelle et sont conservées pendant les durées nécessaires ou légalement imposées.

Le Client peut exercer les droits dont il dispose en matière de protection des données en contactant le Prestataire à l'adresse **contact@lemonade-agency.fr**.

10.3 Traitement de données pour le compte du Client

Lorsque la nature d'une prestation implique que le Prestataire traite des données personnelles pour le compte du Client, les parties mettent en place, lorsque cela est nécessaire, les dispositions contractuelles complémentaires requises par l'article 28 du RGPD.

Elles précisent notamment la nature et la finalité du traitement, sa durée, les catégories de données et de personnes concernées ainsi que les droits et obligations des parties.

———

ARTICLE 11 — RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

11.1 Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire répond des dommages directs résultant d'un manquement contractuel qui lui est imputable et dont le Client rapporte la preuve.

Dans les limites permises par la loi, le Prestataire ne peut être tenu responsable des dommages indirects ou consécutifs, notamment d'une perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de clientèle, d'opportunité commerciale, de réputation ou de données, lorsqu'ils ne constituent pas la conséquence directe du manquement qui lui est imputé.

11.2 Plafonnement

Dans les limites autorisées par la loi, et sauf faute lourde ou dolosive du Prestataire ou autre cas dans lequel une limitation de responsabilité est légalement exclue, le montant total des dommages et intérêts susceptibles d'être mis à la charge du Prestataire au titre d'une même prestation ne pourra excéder le montant effectivement payé par le Client au Prestataire au titre de la prestation directement à l'origine du dommage.

Cette limitation ne saurait avoir pour effet de priver de sa substance une obligation essentielle du Prestataire.

11.3 Éléments relevant du Client

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences résultant notamment :
- d'informations erronées ou incomplètes fournies par le Client ;
- de contenus, éléments ou instructions fournis ou validés par celui-ci ;
- de l'absence de droits ou d'autorisations nécessaires sur les éléments fournis ;
- de décisions prises par le Client contrairement ou indépendamment des recommandations formulées ;
- d'une modification effectuée par le Client ou un tiers après livraison ;
- du non-respect par le Client de ses obligations légales, réglementaires ou sectorielles.

Sauf prestation expressément prévue à cet effet, le Prestataire n'assure pas la validation juridique, fiscale, comptable ou réglementaire de l'activité, des contenus ou des supports du Client.

11.4 Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement répondant aux conditions légales de la force majeure.

La partie empêchée informe l'autre partie dans les meilleurs délais.

Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'empêchement et les délais concernés sont prolongés en conséquence.

Si l'empêchement se prolonge au point de rendre définitivement impossible l'exécution de la prestation, les parties pourront mettre fin à la mission dans les conditions prévues par la législation applicable.

———

ARTICLE 12 — DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGV ainsi que les relations contractuelles entre le Prestataire et le Client sont soumises au **droit français**.

En cas de différend, les parties s'engagent à rechercher préalablement une solution amiable.

La partie qui soulève le différend adresse à l'autre une réclamation écrite suffisamment détaillée pour permettre la recherche d'une solution.

À défaut d'accord amiable dans un délai raisonnable, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles de droit commun.

Lorsque les deux parties ont contracté en qualité de commerçant, elles conviennent que tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation de leur relation contractuelle relèvera de la compétence des juridictions territorialement compétentes du ressort du siège du Prestataire, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

———

ACCEPTATION

La validation du devis et, lorsqu'il est prévu, la signature du contrat de prestation emportent acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services, dans leur version communiquée au Client au moment de la commande.

Version applicable : octobre 2026