

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ces CGV ont été rédigées le 01/01/2025 et entrent en vigueur à compter du 01/01/2025. Elles remplacent toutes versions antérieures et sont applicables jusqu'à leur éventuelle révision.

ARTICLE 1 : PRÉAMBULE – CHAMP D'APPLICATION DES CGV

1.1 Objet des Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent, sans restriction ni réserve, l'ensemble des contrats conclus entre TROPEAKS, microentreprise immatriculée et ayant son siège social au 17 Avenue René Cassin, 69009 Lyon (ci-après désignée « L'AGENCE »), et tout acheteur professionnel (ci-après désigné « LE CLIENT ») souhaitant bénéficier des services proposés par TROPEAKS (ci-après les « SERVICES »).

1.2 Documents contractuels

Conformément à l'article L. 441-6 du Code de commerce, les présentes CGV constituent le socle unique de la relation commerciale entre L'AGENCE et LE CLIENT. Elles prévalent sur tout autre document, y compris les éventuelles conditions générales d'achat du Client, sauf stipulations particulières convenues par écrit entre les parties.

Les CGV, accompagnées des devis acceptés, tarifs et conditions particulières négociées, constituent l'ensemble contractuel applicable et opposable entre les parties. Toute documentation externe (prospectus, catalogues, photographies, etc.) n'a qu'une valeur indicative.

1.3 Acceptation des CGV

Toute commande de SERVICES implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par LE CLIENT. Celui-ci reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant la passation de commande. Le choix et l'utilisation des SERVICES relèvent de la responsabilité exclusive du CLIENT.

1.4 Dérogations aux CGV

L'AGENCE se réserve le droit, dans le cadre de négociations spécifiques, de convenir de conditions particulières dérogeant à certaines clauses des présentes CGV. Ces dérogations, pour être applicables, doivent faire l'objet d'un accord écrit entre les parties.

1.5 Conformité et utilisation des SERVICES

En souscrivant aux SERVICES, LE CLIENT s'engage à les utiliser dans le respect des lois et réglementations en vigueur, ainsi que des dispositions des présentes CGV.

ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

2.1 Description des SERVICES

L'objet du contrat est de définir les conditions dans lesquelles TROPEAKS (ci-après « L'AGENCE ») fournit des services de marketing digital et de référencement, adaptés aux besoins exprimés par le Client.

Les principaux SERVICES proposés incluent, sans que cette liste soit limitative :

- Prestations de webmarketing : audit, consulting, et stratégies de marketing digital ;
- Référencement naturel (SEO) : comprenant notamment audit, consulting, rédaction, optimisation de contenus, et acquisition de liens ;
- Référencement payant (SEA) : mise en place et gestion de campagnes publicitaires, optimisation de comptes publicitaires sur des plateformes tierces comme Google Ads ;
- Gestion de sites internet : accompagnement sur des actions marketing et SEO (hors maintenance technique et développement informatique) ;
- Formations : dans les domaines du webmarketing, SEO, SEA, et gestion de sites internet.

2.2 Limitation de l'objet

Les SERVICES fournis par L'AGENCE sont strictement limités aux prestations décrites dans le devis ou les conditions particulières validées par les parties. Toute prestation supplémentaire devra faire l'objet d'un accord écrit entre les parties.

2.3 Exclusion de responsabilités hors périmètre

L'AGENCE n'assume aucune responsabilité concernant les résultats ou actions du Client en dehors du cadre contractuel défini, notamment les modifications apportées par le Client ou par des tiers sans validation préalable de L'AGENCE.

2.4 Définition

Dans les présentes CGV, les termes ci-dessous auront les significations suivantes :

- SEO (Search Engine Optimization) : ensemble des techniques visant à optimiser la visibilité d'un site internet sur les moteurs de recherche de manière organique (non payante).
- SEA (Search Engine Advertising) : campagnes publicitaires sur les moteurs de recherche, telles que Google Ads, permettant d'obtenir une visibilité payante via des annonces sponsorisées.
- VSEO (Video Search Engine Optimization) : optimisation des vidéos pour améliorer leur classement dans les résultats des moteurs de recherche vidéo, comme YouTube.
- AEO (Answer Engine Optimization) : techniques visant à optimiser un site pour les assistants vocaux et les résultats de recherche conversationnels ainsi que sur les nouveaux moteurs de recherche IA (Google Assistant, Alexa, Siri, Search GPT etc.).
- Webmarketing : stratégies et actions marketing appliquées au web, visant à développer la visibilité, le trafic et la performance d'un site internet.

ARTICLE 3 : FORMATION DU CONTRAT

3.1 Entrée en vigueur des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») prennent effet et sont réputées irrévocablement acceptées par le Client à la date de passation d'une commande. Il est recommandé

3.2 Processus de formation du contrat

Un contrat est valablement formé dès lors que :

- Le Client ou l'un de ses représentants habilités a signé un bon de commande ou validé un devis en ligne, ces documents valant conditions particulières ;
- L'AGENCE a transmis au Client un courrier électronique de confirmation.

La validation de la commande par le Client entraîne l'acceptation sans réserve des présentes CGV, applicables quels que soient le ou les Services souscrits.

3.3 Modification des CGV

L'AGENCE se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Ces modifications seront communiquées au Client par mise à jour sur le site internet de L'AGENCE ou tout autre moyen approprié.

- Pour les contrats à exécution instantanée (commandes ponctuelles) : les nouvelles CGV s'appliquent uniquement aux contrats conclus après leur publication.
- Pour les contrats sous format d'abonnement (exécution successive) : les nouvelles CGV s'appliqueront automatiquement au renouvellement de l'abonnement ou, le cas échéant, après un délai de 30 jours suivant leur communication au Client. Ce délai permettra au Client, s'il le souhaite, de résilier son contrat conformément aux modalités de résiliation prévues à l'article 11.

En l'absence de résiliation dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles CGV.

3.4 Primauté des CGV

Toutes les opérations de vente conclues entre L'AGENCE et le Client sont soumises aux présentes CGV, nonobstant toute clause contraire figurant sur les documents d'achat du Client, sauf conditions particulières expressément convenues par écrit et signées par les deux parties.

3.5 Conservation des CGV par le Client

Pour garantir une consultation facile et durable des présentes CGV, il est recommandé au Client de les conserver sous format numérique (PDF) ou imprimé. Une version à jour des CGV est également disponible à tout moment sur le site internet de L'AGENCE (<https://www.tropeaks.fr>).

ARTICLE 4 : DESCRIPTION DES SERVICES

4.1 Webmarketing

L'AGENCE propose un accompagnement global en stratégie digitale, incluant :

- La définition et la mise en œuvre de projets de développement digital adaptés aux besoins du CLIENT ;
- La création et l'optimisation des stratégies de présence en ligne ;
- La coordination des différents leviers marketing pour maximiser la visibilité et l'engagement.
- Les prestations spécifiques, détaillées dans les sections ci-dessous, incluent le référencement naturel (SEO), payant (SEA), et les optimisations associées.

4.2 SEO, VSEO et AEO (Référencement naturel et optimisations associées)

L'AGENCE fournit des prestations visant à améliorer la visibilité organique du site internet du CLIENT sur les moteurs de recherche et plateformes numériques, par le biais des actions suivantes :

- Audit SEO : Analyse technique, sémantique et concurrentielle du site.

- Rédaction et Optimisation de contenu : Adaptation des contenus pour les moteurs de recherche, incluant :
 - Contenus éditoriaux (articles de blog, fiches produits, pages web) ;
 - Textes optimisés pour le SEO et les réseaux sociaux ;
 - Contenus adaptés aux campagnes publicitaires.
 - La propriété intellectuelle des contenus produits est transférée au CLIENT dès paiement intégral des prestations.
- Balises META, URL, et attributs ALT (images).
- Optimisation vidéo (VSEO) : Amélioration de la visibilité des vidéos sur les plateformes comme YouTube.
- Optimisation pour les moteurs IA et assistants vocaux (AEO) : Adaptation des contenus pour répondre aux recherches conversationnelles et vocales.

L'AGENCE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour améliorer la présence en ligne du CLIENT. Cependant, compte tenu de la nature évolutive des moteurs de recherche et des facteurs externes (algorithmes, concurrence), aucune garantie de positionnement, de trafic, de clic ou autre n'est fournie.

4.3 SEA, SMA, VSEA et AEA (Référencement payant et publicités associées)

L'AGENCE accompagne le CLIENT dans la gestion de campagnes publicitaires sur les plateformes suivantes : moteurs de recherche, réseaux sociaux, et autres supports numériques. Ces prestations incluent notamment :

- SEA (Search Engine Advertising) : Achat de mots-clés sponsorisés via Google Ads, Bing Ads, etc.
- SMA (Social Media Advertising) : Publicités sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, etc.).
- VSEA (Video Search Engine Advertising) : Promotion de vidéos sur des plateformes comme YouTube.
- AEA (Answer Engine Advertising) : Publicités adaptées aux assistants vocaux et recherches conversationnelles.

L'AGENCE fournit les services suivants :

- Définition des mots-clés stratégiques et des cibles publicitaires ;
- Mise en place, suivi, et optimisation des campagnes ;
- Gestion des budgets publicitaires et rapports de performance.

Le CLIENT reconnaît que les performances des campagnes dépendent de facteurs extérieurs (modifications des règles des plateformes, évolution de la concurrence, etc.). Aucune garantie de clics, conversions ou positionnement n'est donnée.

4.4 Conservation et restitution des données

L'AGENCE conserve les données statistiques et analytiques résultant des campagnes publicitaires ou des prestations réalisées pour une durée maximale de 24 mois suivant la fin de la prestation, conformément aux obligations légales et opérationnelles. À l'expiration de ce délai, les données seront supprimées de manière définitive.

Tous les documents, rapports et analyses relatifs à la prestation sont remis au CLIENT au fur et à mesure de l'exécution des services. Il appartient au CLIENT de conserver une copie de ces documents dès leur réception. L'AGENCE ne pourra être tenue responsable en cas de perte ou d'indisponibilité de ces informations après leur remise.

Aucune donnée personnelle n'étant collectée ou traitée dans le cadre de ces prestations, le RGPD ne s'applique pas à la conservation des données concernées.

4.5 Mandat pour les achats nécessaires aux prestations

Dans le cadre des prestations fournies par L'AGENCE, le CLIENT donne mandat exprès à L'AGENCE pour effectuer, en son nom et pour son compte, tout achat nécessaire à la bonne exécution des services, incluant sans limitation :

- L'achat de liens sponsorisés ou tout autre partenariat dans le cadre des prestations SEO et VSEO ;
- L'achat de mots-clés, d'espaces publicitaires, ou de services tiers dans le cadre des campagnes SEA, SMA, VSEA et AEA.

Ces achats seront réalisés conformément aux conditions budgétaires et aux termes définis dans le devis ou le bon de commande. Toute dépense supplémentaire nécessitera l'accord préalable et écrit du CLIENT.

ARTICLE 5 : COLLABORATION ENTRE LES PARTIES

5.1 Obligations de l'AGENCE

L'AGENCE s'engage à fournir les services définis dans le contrat avec diligence, professionnalisme et conformément aux règles de l'art, tout en respectant les spécifications convenues avec le CLIENT.

- Obligation de moyens : L'ensemble des prestations de L'AGENCE constitue une obligation de moyens. L'AGENCE s'efforcera de mettre en œuvre toutes les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs définis, mais ne peut garantir un résultat précis en raison des facteurs externes (concurrence, algorithmes, évolutions technologiques, etc.).
- Interlocuteur unique : L'AGENCE met à disposition du CLIENT un interlocuteur dédié, responsable de la coordination et du suivi des prestations.
- Support technique : Une assistance technique est disponible par email pour répondre aux questions et besoins du CLIENT, selon les conditions prévues dans le contrat.

L'AGENCE ne pourra être tenue responsable des retards ou défauts d'exécution dus à des manquements du CLIENT à ses obligations, notamment en cas de non-transmission d'informations ou de documents nécessaires.

5.2 Obligations du CLIENT

Le CLIENT joue un rôle actif dans la bonne exécution des prestations. À ce titre, il s'engage à :

1. Fournir les informations et documents nécessaires :
 - Mettre à disposition tous les éléments utiles à l'exécution des prestations, dans les délais demandés par L'AGENCE.
 - Communiquer toute modification affectant le projet (changement d'adresse, d'équipement, d'objectifs, etc.) dans un délai de 7 jours.
2. Collaborer activement :
 - Valider ou rejeter les livrables et préconisations : Le CLIENT dispose d'un délai de 15 jours à compter de leur transmission par L'AGENCE pour notifier son acceptation ou son rejet motivé. À défaut de réponse dans ce délai, les livrables et préconisations seront réputés acceptés en l'état.
 - Respecter les échéances convenues pour éviter tout retard dans les prestations.
3. Garantir la conformité des données et supports :
 - Le CLIENT garantit qu'il est propriétaire ou mandaté pour utiliser les supports (site web, contenus, etc.) faisant l'objet des prestations, et que ceux-ci respectent les lois et règlements en vigueur.
 - Le CLIENT est responsable de la vérification que son activité autorise la publicité ou le référencement, et dégage L'AGENCE de toute responsabilité en cas de non-conformité.
4. Respecter les recommandations et conditions des partenaires :
 - Appliquer les recommandations de L'AGENCE et s'abstenir d'entreprendre des actions qui pourraient interférer avec les prestations (ex. démarches de référencement non validées par L'AGENCE).
 - Respecter les conditions générales des partenaires impliqués (Google Ads, régies publicitaires, etc.).

En cas de manquement aux obligations susmentionnées, L'AGENCE se réserve le droit de suspendre ou résilier le contrat. Les sommes déjà versées par le CLIENT resteront acquises à L'AGENCE à titre de clause pénale.

5.3 Modalités de communication

Pour assurer une collaboration efficace, les parties conviennent des modalités de communication suivantes :

1. Canaux privilégiés :
 - Les échanges se feront principalement par email ou via des outils convenus entre les parties (ex. plateformes collaboratives).
 - Toute demande ou validation devra être confirmée par écrit.
2. Délais de réponse :
 - Le CLIENT s'engage à répondre aux demandes et soumissions de L'AGENCE dans un délai maximum de 7 jours ouvrés, sauf disposition particulière pour les livrables et préconisations (cf. Article 5.2).
3. Notification des livrables :
 - La date d'envoi d'un email par L'AGENCE fait foi pour établir la date de livraison ou de demande de validation.

Si le CLIENT ne répond pas ou ne fournit pas les éléments nécessaires dans un délai de 30 jours, les prestations pourront être considérées comme finalisées et les livrables réputés acceptés.

ARTICLE 6 : CONDITIONS FINANCIÈRES

6.1 Détermination des prix

Les tarifs applicables aux prestations proposées par L'AGENCE sont déterminés conformément :

- Aux barèmes tarifaires en vigueur au moment de la commande ;
- Aux devis personnalisés fournis au CLIENT avant la conclusion du contrat, incluant la description des prestations, les délais d'exécution et les frais éventuels.

Sauf stipulation contraire, les prix sont indiqués en euros et hors taxes (HT). Les éventuels frais annexes (achat de supports, outils spécifiques, frais de déplacement, etc.) seront clairement mentionnés dans le devis ou les conditions particulières.

6.2 Modalités de facturation et de paiement

1. Facturation :
 - La facturation des prestations s'effectue selon les modalités définies dans le devis ou les conditions particulières.
 - Dans le cas de prestations récurrentes ou sous abonnement, la facturation est réalisée périodiquement, selon les termes définis au contrat (mensuelle, trimestrielle, etc.).
2. Paiement :
 - Les factures sont payables par virement bancaire, carte bancaire ou tout autre moyen convenu entre les parties, dans un délai de 30 jours à compter de leur date d'émission, sauf disposition contraire dans le devis ou les conditions particulières.
 - Le paiement d'un acompte peut être exigé à la commande, selon les modalités précisées dans le devis.
3. Pénalités de retard :
 - En cas de retard de paiement, des pénalités de retard équivalentes à 3 fois le taux d'intérêt légal seront appliquées à compter du jour suivant la date d'échéance, sans qu'un rappel soit nécessaire. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera également due, conformément aux articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce.

L'AGENCE se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations en cours en cas de retard ou défaut de paiement de plus de quinze (15) jours.

6.3 Révision des prix et indexation annuelle

1. Révision des prix :
 - Les prix des prestations peuvent être révisés annuellement, à la date anniversaire de la signature du contrat. La formule communément admise est la suivante :
 - $P = P_0 \times (S / S_0)$
 - Où P représente le nouveau prix, P₀ le prix initial, S l'indice SYNTEC publié à la date de révision, et S₀ l'indice SYNTEC publié à la date de signature du contrat. (<https://www.syntec.fr/indicateurs/indice-syntec/>)
2. Notification :
 - Toute révision tarifaire sera communiquée au CLIENT au moins 30 jours avant son application. En cas de désaccord, le CLIENT pourra résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 15 des présentes CGV.

6.4 Modification des prestations en cours de contrat

- Demande de modification par le CLIENT :
 - Toute modification des prestations initialement convenues devra faire l'objet d'un accord écrit, d'un devis ou avenant au contrat, soumis à l'approbation écrite du CLIENT et de L'AGENCE. Les modifications ne seront mises en œuvre qu'après acceptation des nouvelles conditions (si nécessaire tarifaires et délais associés).
- Adaptation en cas d'imprévu :
 - En cas de modification des circonstances ou d'imprévu impactant la réalisation des prestations (ex. évolutions technologiques, contraintes réglementaires), L'AGENCE se réserve le droit de proposer un ajustement des conditions initiales. Cette proposition sera soumise à l'accord du CLIENT.

En cas de refus de modification ou d'impossibilité de mise en œuvre dans les conditions initiales, L'AGENCE pourra résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 15.

ARTICLE 7 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

7.1 Droits relatifs aux éléments créés pour le CLIENT

1. Titularité des droits de L'AGENCE :
 - L'AGENCE conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur les contenus, stratégies, audits, rapports, et autres livrables produits dans le cadre des prestations (ci-après les "Éléments Créés").
 - Ces Éléments Créés incluent également, sans limitation, toutes les méthodes, outils, savoir-faire, processus ou développements utilisés ou conçus par L'AGENCE.
2. Droit d'usage concédé au CLIENT :
 - Un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable, est accordé au CLIENT sur les Éléments Créés, sous réserve du paiement intégral des sommes dues à L'AGENCE.
 - Ce droit d'usage est limité à l'utilisation interne et professionnelle du CLIENT, et exclusivement pour les finalités définies dans le contrat.
 - Tout autre usage (ex. diffusion, revente, modification, partage à des tiers) est interdit sans l'accord écrit préalable de L'AGENCE.

7.2 Restrictions à l'usage des livrables par le CLIENT

Le CLIENT s'engage à respecter les limitations suivantes concernant les Éléments Créés :

- Interdiction de distribution et partage : Les livrables ne peuvent être transmis, partagés ou mis à disposition de tiers sans l'accord préalable de L'AGENCE.
- Interdiction de modification : Le CLIENT ne peut modifier les Éléments Créés sans l'autorisation écrite de L'AGENCE, sauf mention contraire spécifiée dans les conditions particulières.
- Conservation des mentions de propriété : Toute suppression ou modification des mentions de copyright, logos, ou autres indications de propriété figurant sur les livrables est interdite.

7.3 Droits relatifs aux éléments fournis par le CLIENT

1. Garanties du CLIENT :
 - Le CLIENT garantit être propriétaire ou disposer des droits nécessaires pour les éléments qu'il met à disposition de L'AGENCE (ex. marques, logos, textes, photos, vidéos).
 - Le CLIENT s'engage à indemniser L'AGENCE en cas de réclamation ou litige concernant ces éléments.
2. Utilisation par L'AGENCE :
 - L'utilisation des éléments fournis par le CLIENT est strictement limitée à l'exécution des prestations prévues au contrat.
 - Aucune cession de droits ou garantie n'est accordée à L'AGENCE sur ces éléments, sauf stipulation contraire écrite.

7.4 Propriété intellectuelle des modifications apportées aux éléments du CLIENT

1. Titularité des droits de L'AGENCE sur les modifications :
 - Pour les modifications ou améliorations réalisées par L'AGENCE sur les éléments existants du CLIENT (ex. contenus éditoriaux, photos, vidéos), L'AGENCE conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle.
 - Un droit d'usage limité est accordé au CLIENT pour exploiter ces modifications exclusivement dans le cadre de son site ou application spécifiée dans le contrat.
2. Absence de cession de droits :
 - Le CLIENT n'acquiert aucun droit sur les outils, méthodes ou savoir-faire utilisés par L'AGENCE pour réaliser ces modifications.

7.5 Propriété intellectuelle des contenus produits par L'AGENCE

1. Titularité des droits :
 - L'AGENCE conserve la pleine propriété intellectuelle sur les contenus produits dans le cadre des prestations (textes, vidéos, infographies, rapports, etc.).
 - Ces contenus ne peuvent être utilisés par le CLIENT qu'en respectant les conditions définies dans le contrat.
2. Droit d'usage accordé au CLIENT :
 - Un droit d'usage non exclusif est concédé au CLIENT, permettant une exploitation unique des contenus produits sur les supports spécifiés (ex. site web ou application mobile).
 - Toute reproduction, modification, ou diffusion supplémentaire nécessite l'autorisation écrite de L'AGENCE.
3. Exclusion des outils et savoir-faire :
 - Les outils, méthodes, logiciels ou savoir-faire développés ou utilisés par L'AGENCE pour produire ces contenus restent sa propriété exclusive et ne font l'objet d'aucune cession.

ARTICLE 8 : LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

8.1 Responsabilité générale de L'AGENCE

L'AGENCE met en œuvre tous les moyens raisonnables pour fournir les prestations conformément aux règles de l'art et aux spécifications convenues avec le CLIENT. Toutefois, L'AGENCE ne peut garantir :

L'atteinte d'un résultat spécifique, notamment en matière de référencement (SEO) et de performances digitales, en raison de la nature évolutive des algorithmes des moteurs de recherche, de la concurrence, et des actions extérieures.

L'adéquation des Services aux besoins spécifiques ou à un usage particulier envisagé par le CLIENT, sauf disposition contraire écrite.

8.2 Limites de responsabilité

La responsabilité de L'AGENCE est expressément limitée aux cas suivants :

1. Montant maximum d'indemnisation :
 - En cas de manquement avéré de L'AGENCE à ses obligations contractuelles, le total des indemnités éventuellement dues par L'AGENCE est limité, de convention expresse, au montant des sommes facturées et/ou facturables pour les Services à l'origine du dommage, et ce pour une période de 12 mois maximum.
2. Exclusion de responsabilité pour les dommages indirects :
 - L'AGENCE ne peut être tenue responsable des pertes de bénéfices, pertes d'exploitation, manque à gagner, ou tout autre dommage indirect subi par le CLIENT ou des tiers.

8.3 Cas spécifiques d'exclusion de responsabilité

L'AGENCE ne saurait être tenue responsable dans les cas suivants :

- Modifications techniques : Modification ou suppression des pages optimisées, des contenus ou des codes sources par le CLIENT ou un tiers sans validation préalable de L'AGENCE.
- Sécurité et infrastructure : Intrusion de tiers, virus informatique, ou tout dysfonctionnement lié à l'hébergement, au réseau, ou aux équipements informatiques du CLIENT.
- Non-conformité initiale : Défauts de conception ou d'optimisation du site initial (liens orphelins, non-compatibilité avec les navigateurs récents, non-conformité structurelle W3C etc.).
- Interventions exceptionnelles : En cas de demande exceptionnelle d'intervention de L'AGENCE sur le code source du site, L'AGENCE décline toute responsabilité pour les éventuels problèmes ou avaries survenus suite à cette intervention.
- Conformité légale : Non-respect par le CLIENT des lois et règlements en vigueur, y compris les dispositions du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés.

8.4 Force majeure et événements extérieurs

L'AGENCE ne pourra être tenue responsable des retards ou inexécutions imputables à des cas de force majeure ou à des événements échappant à son contrôle, tels que définis par l'article 1218 du Code civil. Cela inclut notamment :

- Catastrophes naturelles, incendies, grèves, ou pandémies ;
- Coupures de réseau ou pannes majeures de fournisseurs d'accès ;
- Toute autre situation rendant l'exécution des prestations impossible ou déraisonnablement coûteuse.

8.5 Indemnités et recours du CLIENT

Le CLIENT s'engage à dégager L'AGENCE de toute responsabilité en cas de réclamations, poursuites, ou condamnations liées :

- À l'usage des livrables validés par le CLIENT (ex. publications, campagnes, contenus) ;
- À des actions menées par le CLIENT ou un tiers sur les supports optimisés par L'AGENCE.

En cas de manquement grave imputable à L'AGENCE, une négociation pourra être engagée pour convenir d'une indemnisation dans la limite des montants définis à l'article 8.2.

8.6 Exceptions à la limitation de responsabilité

Aucune disposition des présentes CGV ne saurait limiter la responsabilité des parties en cas de :

- Dommages corporels ;
- Fraude, dol, ou faute lourde.

ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITÉ

9.1 Définition des informations confidentielles

Aux termes des présentes, les informations confidentielles désignent toutes les informations de nature économique, technique, stratégique, commerciale ou organisationnelle, sous quelque forme que ce soit (écrite, orale, numérique ou autre), échangées entre les parties dans le cadre de l'exécution du contrat, qui ne sont pas accessibles au public ou déjà connues de manière licite par l'autre partie avant leur communication.

Ces informations comprennent, sans limitation :

- Les documents, rapports, méthodes, stratégies, audits et livrables produits par L'AGENCE ;
- Les données fournies par le CLIENT, notamment celles relatives à ses activités, clients, partenaires, ou finances ;
- Toute information échangée lors de réunions, entretiens ou échanges écrits.

9.2 Obligations des parties

Chaque partie s'engage :

1. Non-divulgaration :
 - À ne pas divulguer ou communiquer, directement ou indirectement, les informations confidentielles de l'autre partie à des tiers sans son autorisation préalable et écrite.
2. Utilisation limitée :
 - À n'utiliser les informations confidentielles qu'aux seules fins d'exécution des obligations prévues par le contrat.
3. Protection des informations :
 - À mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels appropriés pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations reçues.
 - À imposer les mêmes obligations de confidentialité à ses mandataires sociaux, salariés, sous-traitants, prestataires, ou autres tiers impliqués dans l'exécution des prestations.

9.3 Exclusions

Ne sont pas considérées comme confidentielles :

- Les informations accessibles au public sans faute de la partie réceptrice ;
- Les informations déjà en possession licite de la partie réceptrice avant leur communication par l'autre partie ;
- Les informations obtenues légalement auprès d'un tiers autorisé à les communiquer ;
- Les informations développées de manière indépendante par la partie réceptrice, sans utilisation des informations confidentielles de l'autre partie.

9.4 Durée de l'obligation de confidentialité

L'obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée du contrat et demeure en vigueur pendant une période de 5 ans après sa résiliation ou son expiration, sauf stipulation contraire écrite.

9.5 Restitution ou destruction des informations

À la fin du contrat, ou sur simple demande écrite de l'une des parties, l'autre partie s'engage à :

- Restituer tous les documents, supports, ou données contenant des informations confidentielles ;
- Détruire les copies éventuelles des informations confidentielles, sous réserve des obligations légales ou réglementaires imposant leur conservation (ex. comptabilité).

9.6 Sanctions en cas de manquement

Toute violation de l'obligation de confidentialité par l'une des parties pourra entraîner des dommages-intérêts en réparation du préjudice subi par l'autre partie, sans préjudice de la résiliation du contrat pour faute grave.

ARTICLE 10 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

10.1 Engagement de L'AGENCE dans la protection des données

L'AGENCE accorde une importance particulière à la protection des données personnelles transmises par LE CLIENT. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) - Règlement (UE) 2016/679 - et à la Loi Informatique et Libertés modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, L'AGENCE s'engage à assurer un traitement des données personnelles licite, loyal, et transparent.

LE CLIENT s'engage également à respecter la législation en vigueur en matière de protection des données personnelles, notamment lorsqu'il transmet à L'AGENCE des informations relatives à ses collaborateurs, clients, ou utilisateurs.

10.2 Finalités du traitement des données personnelles

Les données personnelles collectées par L'AGENCE sont strictement nécessaires pour les finalités suivantes :

- La conclusion, la gestion, et l'exécution des contrats ou des mesures précontractuelles.
- Le traitement et le suivi des demandes d'information ou de prestations.
- La gestion des comptes Clients et de la facturation.
- La réalisation d'analyses statistiques et le suivi qualité des prestations fournies.
- L'envoi de newsletters ou d'offres commerciales, sous réserve du consentement préalable et explicite du CLIENT.

Ces données sont destinées aux services internes de L'AGENCE et, le cas échéant, aux sous-traitants dûment habilités participant à l'exécution des prestations.

10.3 Droits du CLIENT en matière de données personnelles

LE CLIENT dispose des droits suivants, conformément au RGPD :

- Droit d'accès : Obtenir la confirmation que des données personnelles le concernant sont traitées par L'AGENCE et, le cas échéant, en recevoir une copie.
- Droit de rectification : Demander la correction ou la mise à jour de ses données personnelles inexacts ou incomplètes.
- Droit à l'effacement : Solliciter la suppression de ses données personnelles, sous réserve des obligations légales de conservation imposées à L'AGENCE.
- Droit à la limitation : Demander la suspension temporaire du traitement de certaines données dans des cas spécifiques.
- Droit à la portabilité : Recevoir ses données personnelles dans un format structuré ou demander leur transfert à un autre prestataire.
- Droit d'opposition : Refuser tout traitement de ses données personnelles, notamment à des fins de prospection commerciale.

Pour exercer ces droits, LE CLIENT peut adresser sa demande à L'AGENCE :

Par email : [sgt-dpo\[at\]tropeaks.fr](mailto:sgt-dpo[at]tropeaks.fr)

L'AGENCE s'engage à répondre dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la réception de la demande, conformément à la réglementation en vigueur.

10.4 Conservation et sécurité des données

L'AGENCE conserve les données personnelles uniquement pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités mentionnées ci-dessus ou pour répondre à ses obligations légales et fiscales.

Des mesures techniques et organisationnelles adaptées sont mises en place par L'AGENCE pour garantir la sécurité, la confidentialité, et l'intégrité des données personnelles, afin de prévenir tout accès non autorisé, perte, ou altération.

10.5 Sous-traitance et transfert de données

Dans le cadre de l'exécution des Services, L'AGENCE peut recourir à des sous-traitants respectant les exigences du RGPD.

Aucun transfert de données hors de l'Espace Économique Européen (EEE) ne sera effectué sans garanties adéquates (ex. clauses contractuelles types, certifications) et sans le consentement explicite du CLIENT.

Pour toute information complémentaire sur la gestion des données personnelles par L'AGENCE, LE CLIENT peut consulter la Politique de protection des données disponible sur le site internet de L'AGENCE ou adresser ses questions à [sgt-dpo\[at\]tropeaks.fr](mailto:sgt-dpo[at]tropeaks.fr).

ARTICLE 11 : DURÉE, RÉSILIATION ET RENOUVELLEMENT

11.1 Durée des engagements

Les Services proposés par L'AGENCE sont fournis conformément aux stipulations convenues dans les devis ou bons de commande acceptés par le CLIENT. La durée de chaque engagement est spécifiée dans le devis ou le bon de commande correspondant.

Sauf mention contraire, les engagements peuvent prévoir une reconduction tacite pour une durée équivalente, dans les mêmes conditions, à moins qu'ils ne soient résiliés par l'une ou l'autre des Parties conformément aux modalités définies ci-après.

Dans le cas où il n'est pas indiqué de date de lancement spécifique dans le devis, le contrat prendra effet à la date de signature du devis.

Dans le cas où une date de lancement spécifique est indiquée dans le devis, les Services prendront effet à cette date et s'exécuteront pour la durée définie, sauf dénonciation ou résiliation anticipée dans les conditions prévues aux présentes CGV.

11.2 Renouvellement tacite

En l'absence de résiliation par l'une ou l'autre des Parties, notifiée par lettre recommandée avec avis de réception au moins trente (30) jours avant la fin de l'engagement en cours, le contrat sera reconduit tacitement pour une période identique. Une notification de rappel sera envoyée au CLIENT par tout moyen adéquat (email ou autre) quarante-cinq (45) jours avant la fin de l'engagement pour l'informer de cette échéance.

11.3 Résiliation par l'une des Parties

Les modalités de résiliation sont les suivantes :

- À l'échéance : Chaque Partie peut résilier l'engagement à sa date d'échéance en respectant un préavis de trente (30) jours, par lettre recommandée avec avis de réception.
- Pour manquement : En cas de manquement grave aux obligations contractuelles par l'une des Parties, la Partie lésée pourra, après mise en demeure adressée par lettre recommandée restée infructueuse sous trente (30) jours, résilier l'engagement de plein droit, sans intervention judiciaire.

11.4 Conséquences de la résiliation

En cas de résiliation, les dispositions suivantes s'appliquent :

- L'AGENCE restituera au CLIENT les livrables finalisés et déjà réglés. Les prestations en cours ou non réglées ne feront l'objet d'aucune restitution.
- LE CLIENT s'engage à collaborer pour faciliter la transition vers un éventuel nouveau prestataire, notamment en fournissant les informations nécessaires ou en récupérant les livrables dans les délais convenus.
- Toute somme versée reste acquise à L'AGENCE, sauf manquement grave démontré de sa part.

11.5 Clause pénale et indemnités

En cas de résiliation pour défaut de paiement ou rupture injustifiée par le CLIENT, une pénalité forfaitaire équivalente à 10 % HT du montant total des engagements restants sera due à L'AGENCE.

11.6 Cas particuliers : rupture anticipée

Si une résiliation anticipée est convenue d'un commun accord entre les Parties, des modalités spécifiques concernant la restitution des documents, des accès (codes d'administration, comptes tiers, etc.), et des livrables seront définies. L'AGENCE s'engage à accompagner cette transition, sous réserve du règlement des prestations réalisées.

11.7 Exclusion de responsabilité pour renouvellement tacite

L'AGENCE ne pourra être tenue responsable si le renouvellement tacite est activé sans opposition du CLIENT. La responsabilité de dénoncer l'engagement incombe au CLIENT, conformément aux délais prévus à l'article 11.2.

ARTICLE 12 : NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

LE CLIENT s'engage à ne pas solliciter directement ou indirectement, ni recruter, tout collaborateur, employé, ou sous-traitant de L'AGENCE ayant participé à l'exécution des Services, sauf accord préalable écrit de L'AGENCE.

Cette interdiction s'applique pendant toute la durée de la collaboration entre LE CLIENT et L'AGENCE, augmentée d'une période de douze (12) mois à compter de la fin de l'exécution des Services, qu'elle résulte de l'arrivée à terme des engagements contractuels ou d'une résiliation anticipée.

En cas de non-respect de cette obligation, et si la sollicitation aboutit à l'embauche ou à une collaboration contractuelle entre LE CLIENT et le collaborateur concerné, LE CLIENT s'engage à indemniser L'AGENCE en lui versant une somme forfaitaire correspondant à douze (12) mois d'appointements bruts perçus par le collaborateur au sein de L'AGENCE avant son départ.

Cette indemnité vise à compenser notamment les coûts liés au recrutement, à la formation, et à l'organisation interne induits par le remplacement de ce collaborateur, ainsi que le préjudice potentiel porté à la réputation et à l'organisation de L'AGENCE.

ARTICLE 13 : SOUS-TRAITANCE

L'AGENCE se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services prévus au contrat, sans accord préalable du CLIENT.

En toute hypothèse :

- Responsabilité intégrale : L'AGENCE demeure pleinement responsable de l'exécution de l'ensemble des Services, y compris des prestations confiées à des sous-traitants. Elle garantit au CLIENT le respect des obligations contractuelles, notamment en termes de qualité, de délais, de sécurité, et de confidentialité, par ses sous-traitants.
- Obligations des sous-traitants : L'AGENCE s'engage à sélectionner des sous-traitants compétents et conformes aux exigences légales et réglementaires, notamment en matière de protection des données personnelles lorsque celles-ci sont concernées (conformément au RGPD).
- Continuité des Services : En cas de cessation totale ou partielle d'activité d'un sous-traitant, L'AGENCE s'engage à reprendre et poursuivre directement l'exécution des Services, ou à désigner un nouveau sous-traitant dans les meilleurs délais, sans surcoût ni interruption significative pour le CLIENT.

Les informations concernant les éventuels sous-traitants impliqués pourront être communiquées au CLIENT sur demande, sous réserve de préserver la confidentialité des accords contractuels entre L'AGENCE et ses sous-traitants.

ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE

14.1 Définition des cas de force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations contractuelles si cette inexécution résulte d'un événement de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence française.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : les catastrophes naturelles, les pandémies, les actes de guerre, les émeutes, les incendies, les grèves ou conflits sociaux affectant les tiers, les interruptions des services de télécommunication ou de fourniture d'énergie, ainsi que toute autre circonstance imprévisible, irrésistible, et indépendante de la volonté des Parties empêchant l'exécution des obligations contractuelles.

14.2 Suspension des obligations contractuelles

En cas de force majeure, les obligations des Parties seront suspendues pendant toute la durée de l'événement, sans que leur responsabilité ne puisse être engagée pour le retard ou l'inexécution résultant de cet événement.

La Partie affectée par la force majeure devra informer l'autre Partie par écrit dans les plus brefs délais, en précisant la nature de l'événement et son impact prévisible sur l'exécution des obligations contractuelles.

14.3 Résolution en cas de force majeure prolongée

Si l'empêchement dû à un cas de force majeure se prolonge au-delà d'un (1) mois, chacune des Parties aura la faculté de résilier le contrat en cours, par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de huit (8) jours.

En cas de résiliation, aucune indemnité ne pourra être réclamée à l'autre Partie au titre de la non-exécution ou du retard imputable à la force majeure. Toutefois, les prestations déjà réalisées par L'AGENCE et non réglées par LE CLIENT resteront dues.

ARTICLE 15 : STIPULATIONS DIVERSES

15.1 Indivisibilité des clauses

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) constituent l'intégralité de l'accord entre L'AGENCE et LE CLIENT, concernant les Services proposés. Elles remplacent et annulent tout accord, négociation ou communication antérieure, écrite ou orale, relative au même objet.

Aucun document ne peut engendrer d'obligations nouvelles s'il ne fait l'objet d'un avenant écrit, signé par les Parties.

Les titres et sous-titres figurant dans le présent Contrat sont inclus à titre de pure commodité et ne peuvent servir à interpréter les clauses ou leur portée juridique.

15.2 Nullité partielle

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs dispositions des présentes CGV seraient déclarées nulles, invalides, ou inapplicables par une juridiction compétente, cette nullité n'affectera pas la validité des autres stipulations qui conserveront leur plein effet.

Les Parties s'engagent alors à négocier de bonne foi pour remplacer la clause invalidée par une disposition ayant un effet économique équivalent, dans le respect de la législation applicable.

15.3 Absence de renonciation

Le fait, pour L'AGENCE ou LE CLIENT, de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes CGV ou de tolérer un manquement par l'autre Partie, ne pourra être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement desdites stipulations.

ARTICLE 16 : LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

16.1 Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et les relations contractuelles entre L'AGENCE et LE CLIENT sont régies par le droit français.

16.2 Règlement amiable des différends

En cas de différend relatif à l'interprétation, l'exécution, ou la résiliation des présentes CGV, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant d'engager toute procédure judiciaire. À cette fin, la Partie la plus diligente adressera à l'autre Partie une demande écrite précisant les points de désaccord.

Si le différend persiste, les Parties pourront convenir de recourir à une médiation ou à un arbitrage, conformément aux règles applicables en France.

16.3 Juridiction compétente

À défaut de résolution amiable ou de recours à la médiation ou à l'arbitrage, tout litige relatif aux présentes CGV sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents situés dans le ressort de Lyon, sauf disposition légale impérative contraire.

ARTICLE 17 : ÉLECTION DE DOMICILE ET NOTIFICATIONS

17.1 Élection de domicile

Les Parties élisent domicile à leurs adresses respectives indiquées dans les présentes CGV ou sur tout autre document contractuel, notamment le bon de commande ou le devis.

17.2 Notifications

Toute correspondance ou notification liée à l'exécution des présentes CGV devra être adressée à ces domiciles élus, sauf disposition contraire ou mise à jour communiquée par écrit dans un délai de 30 jours avant l'envoi d'une notification.

À défaut de mise à jour, toute notification envoyée à l'adresse initialement communiquée sera réputée valide et reçue par le destinataire.

17.3 Modification des coordonnées

Le CLIENT et L'AGENCE s'engagent à informer l'autre Partie de tout changement d'adresse ou de coordonnées dans les meilleurs délais. Tout manquement à cette obligation pourra engager la responsabilité de la Partie défaillante en cas de préjudice lié à une notification non reçue.

ARTICLE 18 : RELATION ENTRE LES PARTIES

18.1 Statut indépendant

L'AGENCE agit en tant qu'entrepreneur indépendant dans le cadre de l'exécution des présentes CGV. En aucun cas, L'AGENCE ne peut être considérée comme un employé, agent ou mandataire du CLIENT.

18.2 Absence de lien de subordination

Le présent contrat ne crée aucun lien de subordination entre L'AGENCE et LE CLIENT. Chaque Partie conserve son indépendance dans l'exécution de ses obligations respectives.

18.3 Non-exclusivité

Le CLIENT reconnaît que L'AGENCE peut fournir ses services à d'autres entreprises, y compris à des concurrents du CLIENT, sous réserve de respecter strictement son obligation de confidentialité et de ne pas divulguer les informations stratégiques ou sensibles du CLIENT.