

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

LA BAVARDE DU WEB

Date de mise à jour : septembre 2026

EI La Bavarde du Web – Ophélie Sueur
7 rue du menillet 27190 SAINT-ELIER
SIRET : 91992950500023
contact@labavardeduweb.fr

1. Objet, champ d'application et acceptation

Les présentes Conditions Générales de Vente et de prestation de services (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre EI LA BAVARDE DU WEB, exploitée par Ophélie Sueur (ci-après « LA BAVARDE DU WEB »), et tout client professionnel (ci-après « le Client ») commandant une prestation de conseil, accompagnement, formation, création de site internet, rédaction, création de contenus, communication digitale, audit ou toute autre prestation mentionnée au devis.

La signature du devis, l'acceptation électronique de celui-ci ou tout commencement d'exécution demandé par le Client vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV. En cas de contradiction, les conditions particulières figurant au devis prévalent sur les présentes CGV.

Le Client déclare contracter pour les besoins de son activité professionnelle. Toute commande passée par un consommateur doit faire l'objet de conditions adaptées aux règles impératives qui lui sont applicables.

2. Devis, commande et périmètre de la mission

Le devis précise la nature de la mission, son périmètre, son prix, ses principales modalités d'exécution et, le cas échéant, sa durée. Sauf mention contraire, un devis est valable 30 jours à compter de sa date d'émission.

La commande devient ferme dès acceptation du devis. LA BAVARDE DU WEB réserve alors du temps de travail et organise son planning en conséquence. Toute demande non prévue au devis (fonctionnalité supplémentaire, page additionnelle, nouvelle déclinaison, réécriture importante,

nouvelle série de corrections, réunion supplémentaire, urgence, etc.) pourra faire l'objet d'un devis complémentaire ou d'une facturation additionnelle après information du Client.

Une modification substantielle du brief, des objectifs ou du périmètre après démarrage de la mission peut entraîner une révision du calendrier et du prix.

3. Prix, facturation et modalités de paiement

Les prix sont ceux figurant au devis. Ils sont exprimés hors taxes (HT), la TVA étant appliquée au taux légal en vigueur lorsqu'elle est due. Les éventuels frais spécifiques ou achats externes nécessaires à la mission ne sont inclus que s'ils sont expressément mentionnés au devis.

Les modalités de facturation (acompte, paiement comptant, échéancier ou mensualités) sont précisées au devis. Lorsque le devis prévoit un règlement mensuel, chaque mensualité constitue une échéance de paiement du prix global convenu et non un abonnement résiliable mensuellement.

Sauf disposition différente au devis, les factures mensuelles doivent être réglées au plus tard à la date d'échéance qui y figure et, pour les accompagnements, avant le début du mois de prestation suivant.

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités de retard au taux mentionné sur la facture et dans les conditions de règlement, ainsi que l'indemnité forfaitaire légale de 40 € pour frais de recouvrement due par tout Client professionnel. Lorsque les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à cette somme, une indemnisation complémentaire pourra être demandée sur justificatifs.

En cas de retard de paiement, LA BAVARDE DU WEB peut suspendre immédiatement les prestations, livraisons, accès ou rendez-vous jusqu'à régularisation, sans que cette suspension ne constitue une faute ni ne prolonge automatiquement la durée initiale de la mission. Les échéances contractuelles restant dues ne sont pas annulées du seul fait de cette suspension.

Les modalités de paiement choisies et acceptées lors de la commande ne peuvent être modifiées unilatéralement en cours de prestation. Toute modification de l'échéancier nécessite l'accord écrit de LA BAVARDE DU WEB.

4. Accompagnements à durée déterminée

Lorsqu'un accompagnement est conclu pour une durée déterminée, notamment trois mois, la période indiquée au devis constitue une durée ferme. La signature du devis entraîne la réservation des créneaux nécessaires pendant toute cette période. Le Client reconnaît que cette réservation mobilise une capacité de travail limitée de LA BAVARDE DU WEB et peut conduire celle-ci à refuser d'autres missions.

Le Client s'engage donc pour l'intégralité de la période indiquée au devis. Le paiement mensuel éventuellement prévu constitue uniquement un échéancier ou une facilité de paiement du prix global de l'accompagnement ; il ne transforme pas l'engagement en contrat mensuel résiliable à tout moment.

Sauf accord écrit entre les parties, cas de force majeure dûment justifié ou manquement suffisamment grave de LA BAVARDE DU WEB à ses obligations, une interruption anticipée demandée par le Client ne le libère pas automatiquement des échéances restant dues au titre de l'engagement ferme. Toute somme réclamée au titre d'une inexécution ou d'une rupture anticipée demeure soumise aux règles impératives applicables, notamment au pouvoir du juge de modérer une clause pénale manifestement excessive.

Les rendez-vous et travaux non utilisés du fait du Client pendant la période prévue ne sont pas automatiquement reportés au-delà du terme. Tout report exceptionnel doit être accepté par écrit par LA BAVARDE DU WEB.

5. Rendez-vous, reports et absences

Les retards du Client ne prolongent pas la durée prévue du rendez-vous. En cas d'absence non signalée, LA BAVARDE DU WEB pourra reprogrammer le rendez-vous selon ses disponibilités ou le considérer comme consommé lorsque le devis prévoit un nombre déterminé de séances.

Toute demande de report doit être formulée par écrit. Un rendez-vous annulé ou reporté moins de 48 heures ouvrées avant l'horaire convenu, hors cas de force majeure ou motif légitime accepté par LA BAVARDE DU WEB, peut être considéré comme réalisé et dû.

Pour un accompagnement de trois mois, sauf disposition différente au devis, le Client peut demander au maximum deux reports de rendez-vous. Ces reports n'ont pas pour effet de prolonger la date de fin initialement convenue. Les séances doivent être réalisées pendant la période contractuelle, sauf accord écrit exceptionnel de LA BAVARDE DU WEB.

Lorsqu'un planning de rendez-vous est proposé au démarrage d'un accompagnement, le Client dispose de 72 heures ouvrées pour le valider ou signaler ses contraintes. À défaut de retour dans ce délai, LA BAVARDE DU WEB peut réorganiser les créneaux proposés selon ses disponibilités.

6. Obligations et coopération du Client

Le bon déroulement de la mission repose sur une coopération active du Client. Celui-ci s'engage à transmettre dans les délais convenus toutes les informations, accès, contenus, validations et décisions nécessaires à l'exécution de la prestation.

Le Client garantit l'exactitude des informations qu'il communique et demeure responsable des décisions commerciales, juridiques, éditoriales et stratégiques qu'il prend à partir des recommandations formulées.

Tout retard, absence de réponse, transmission incomplète ou changement de décision imputable au Client peut entraîner le décalage du planning, sans engager la responsabilité de LA BAVARDE DU WEB.

Les demandes nécessitant un travail significatif ou sortant du périmètre initial peuvent être redirigées vers un rendez-vous, reportées dans le planning de la mission ou faire l'objet d'un devis complémentaire.

Sauf mention contraire au devis, les demandes reçues dans le cadre du suivi asynchrone sont traitées du lundi au vendredi, hors jours fériés et périodes d'absence annoncées, dans un délai indicatif pouvant aller jusqu'à 48 heures ouvrées. Ce canal ne constitue ni une permanence, ni un service d'urgence, ni une disponibilité immédiate ou continue.

Lorsque la prestation comprend un suivi asynchrone (WhatsApp, messagerie, espace client ou outil équivalent), celui-ci est limité aux questions ponctuelles directement liées à la mission en cours. Il ne comprend pas la réalisation illimitée de nouvelles tâches, créations, audits, réécritures ou prestations non prévues au devis.

7. Contenus, photographies, vidéos et éléments fournis

Sauf accord écrit contraire ou prestation expressément prévue au devis, le Client fournit les éléments nécessaires à la mission : textes, photographies, vidéos, logos, charte graphique, coordonnées, informations légales et commerciales, tarifs, documents et tout autre contenu utile.

LA BAVARDE DU WEB n'est pas tenue de créer, rechercher, acheter ou produire les éléments non compris au devis. Toute prestation complémentaire nécessaire pourra être proposée en supplément.

Le Client est seul responsable de la qualité technique des fichiers qu'il transmet. LA BAVARDE DU WEB ne peut être tenue responsable d'un rendu limité ou dégradé résultant notamment de photographies floues, mal cadrées, sous-exposées, compressées, de faible définition ou inadaptées au support demandé.

Le Client garantit disposer de tous les droits, licences, autorisations et consentements nécessaires à l'utilisation des textes, images, vidéos, musiques, logos, marques, témoignages et autres contenus transmis. Il garantit LA BAVARDE DU WEB contre toute réclamation d'un tiers fondée sur l'utilisation d'un élément fourni par le Client.

8. Validation, corrections et absence de retour

Les créations, maquettes, textes, pages, stratégies ou livrables peuvent être soumis au Client pour validation. Le Client s'engage à formuler des retours regroupés, précis et exploitables dans le délai demandé.

Sauf mention différente au devis, les corrections incluses correspondent aux ajustements raisonnables du livrable initial et non à une refonte complète du brief ou à la création d'une nouvelle proposition. Les demandes supplémentaires pourront être facturées.

En l'absence de retour du Client pendant 30 jours calendaires à compter d'une demande écrite de validation, et après au moins une relance écrite, l'étape concernée pourra être réputée validée aux seules fins de poursuite du projet, de planification et de facturation.

L'absence de réponse du Client ne suspend pas les échéances de paiement prévues au devis. Les prestations effectivement réalisées peuvent être facturées même si la livraison finale ou la mise en ligne est retardée par l'absence d'éléments ou de validation du Client.

9. Suspension, mise en pause et reprise d'un projet

Lorsque le projet est bloqué plus de 30 jours calendaires pour une cause imputable au Client, LA BAVARDE DU WEB peut suspendre le projet, libérer les créneaux initialement réservés et réorganiser son planning.

La reprise intervient alors selon les disponibilités de LA BAVARDE DU WEB, sans garantie de reprise immédiate ni de conservation du calendrier initial. Si l'interruption dépasse 60 jours, LA BAVARDE DU WEB peut facturer l'ensemble des travaux réalisés à la date de suspension et proposer, si nécessaire, un devis complémentaire correspondant à la remobilisation, aux mises à jour ou au travail supplémentaire rendu nécessaire par cette interruption.

10. Dispositions particulières aux sites internet

Les délais de création ou de mise en ligne annoncés sont des délais prévisionnels établis sur la base d'une coopération normale du Client et de la disponibilité des éléments nécessaires. Tout retard du Client décale le calendrier à due proportion, sans responsabilité de LA BAVARDE DU WEB.

Sauf mention contraire au devis, la prestation de création de site n'inclut pas une maintenance illimitée après livraison. Les demandes postérieures à la recette ou à la période de correction prévue au devis peuvent faire l'objet d'un contrat de maintenance ou d'une facturation complémentaire.

Après livraison et remise des accès, le Client devient responsable de l'administration courante du site, de la conservation de ses identifiants, des mises à jour qu'il réalise lui-même, des contenus qu'il publie et, en l'absence de contrat de maintenance, du suivi technique courant du site.

LA BAVARDE DU WEB ne peut garantir le fonctionnement permanent de services dépendant de tiers : hébergeur, nom de domaine, extensions, thèmes, CMS, services de paiement, outils de mesure d'audience, API, réseaux sociaux ou autres solutions externes. Une modification, suppression, panne, changement tarifaire ou incompatibilité provenant d'un tiers ne constitue pas en elle-même une inexécution de LA BAVARDE DU WEB.

Les licences, abonnements, noms de domaine, hébergements, extensions ou services tiers payants sont à la charge du Client sauf mention contraire expresse au devis. Leur renouvellement relève du Client lorsque les comptes ou contrats sont établis à son nom.

11. Réseaux sociaux, plateformes et outils tiers

Les prestations relatives aux réseaux sociaux, au référencement, à la publicité ou à l'emailing dépendent en partie de plateformes tierces et de leurs règles, algorithmes, interfaces, conditions d'utilisation et disponibilités. LA BAVARDE DU WEB ne peut garantir leur stabilité ni être tenue responsable d'une baisse de portée, d'une suspension de compte, d'un changement d'algorithme ou d'une fonctionnalité supprimée par un tiers, sauf faute directement imputable à LA BAVARDE DU WEB.

Le Client reste titulaire et responsable de ses comptes. Il s'engage à fournir des accès licites et sécurisés et à activer, lorsque cela est possible, les dispositifs de sécurité adaptés, notamment l'authentification à deux facteurs.

12. Conseil, stratégie et absence de garantie de résultat

LA BAVARDE DU WEB est tenue à une obligation de moyens. Elle met en œuvre son expertise et les diligences raisonnables pour exécuter la mission conformément au devis, mais ne garantit aucun résultat commercial déterminé.

Aucun niveau de chiffre d'affaires, nombre de ventes, prospects, abonnés, vues, portée, engagement, positionnement dans les moteurs de recherche ou retour sur investissement ne peut être garanti. Ces résultats dépendent notamment du marché, de l'offre du Client, de ses prix, de sa réactivité, de sa mise en œuvre des recommandations, de son budget, de la concurrence et des plateformes utilisées.

13. Formations et accompagnements pédagogiques

Dans le cadre des formations et prestations pédagogiques, LA BAVARDE DU WEB fournit les contenus et moyens prévus au programme ou au devis. La progression et les résultats du participant dépendent également de son assiduité, de sa participation et de la mise en pratique.

Les supports remis sont réservés à l'usage du Client ou des participants désignés. Ils ne peuvent être reproduits, revendus, diffusés publiquement ou utilisés pour former des tiers sans autorisation écrite préalable.

14. Sous-traitance et partenaires

LA BAVARDE DU WEB peut, lorsque la nature de la mission le justifie, faire intervenir un partenaire ou sous-traitant qualifié pour tout ou partie de la prestation, notamment en développement web, création graphique ou community management, tout en restant responsable de la bonne coordination des prestations qu'elle a elle-même contractées avec le Client.

15. Propriété intellectuelle

Les méthodes, trames, outils, modèles, documents pédagogiques, savoir-faire, concepts, process et éléments préexistants de LA BAVARDE DU WEB demeurent sa propriété exclusive.

Sauf disposition spécifique au devis, les droits d'utilisation ou de cession portant sur les livrables spécialement créés pour le Client ne prennent effet qu'après paiement intégral des sommes dues au titre de la prestation concernée. Jusqu'au paiement complet, le Client ne peut exploiter définitivement les livrables au-delà de ce qui est nécessaire à leur validation.

L'étendue des droits cédés, lorsqu'une cession est nécessaire, doit être appréciée selon la nature du livrable et les mentions du devis. Les éléments appartenant à des tiers (polices, banques d'images, extensions, logiciels, modèles, musiques, etc.) restent soumis à leurs propres licences.

Cette protection n'empêche pas le Client de mettre en œuvre, dans sa propre activité, les recommandations et stratégies élaborées pour lui.

Les audits, plans d'action, trames, modèles, espaces Notion, supports pédagogiques, méthodes, process et outils remis dans le cadre d'un accompagnement sont concédés au Client pour ses seuls besoins professionnels internes. Ils ne peuvent être revendus, diffusés, reproduits substantiellement, transmis à des tiers en vue de créer une offre similaire, ni intégrés à une formation, un accompagnement, un produit numérique ou une méthode commercialisée sans autorisation écrite préalable.

16. Références commerciales et portfolio

Sauf opposition écrite du Client formulée avant la publication, LA BAVARDE DU WEB peut mentionner le nom commercial, le logo et présenter des extraits non confidentiels des réalisations effectuées dans son portfolio, son site internet, ses réseaux sociaux, ses propositions commerciales et ses supports de communication, uniquement à titre de référence professionnelle.

Aucune information identifiée comme confidentielle par le Client ne sera publiée au titre de cette clause.

Lorsque les parties souhaitent enregistrer une visioconférence, une formation ou un rendez-vous, l'enregistrement n'est réalisé qu'après information et accord des personnes concernées. Sauf accord contraire, le replay est destiné à l'usage interne du Client et ne peut être diffusé publiquement, partagé à des tiers ou réutilisé à des fins commerciales ou de formation.

17. Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations non publiques, documents, accès, données commerciales, méthodes et informations stratégiques reçus de l'autre partie dans le cadre de la mission et à ne les utiliser que pour les besoins de celle-ci.

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

18. Données personnelles

Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles pour les traitements qu'elle met en œuvre. Lorsque LA BAVARDE DU WEB traite des données personnelles pour le compte du Client dans le cadre d'une prestation, les parties déterminent si nécessaire leurs rôles et obligations respectifs et peuvent formaliser des instructions ou un accord spécifique.

Le Client demeure responsable de la licéité des bases de données, listes de contacts et données qu'il transmet à LA BAVARDE DU WEB, notamment pour les opérations d'emailing, de prospection ou de gestion de communauté.

19. Responsabilité

LA BAVARDE DU WEB répond des dommages directs et prévisibles résultant d'une faute qui lui est imputable dans l'exécution de la prestation, dans les limites permises par la loi. Elle ne répond pas des conséquences d'informations erronées fournies par le Client, d'une utilisation du livrable contraire aux recommandations, d'une intervention ultérieure du Client ou d'un tiers, ni d'un dysfonctionnement provenant d'un service tiers.

Sauf faute lourde, dol, atteinte corporelle ou disposition légale impérative contraire, les dommages indirects tels que perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, perte d'opportunité, perte de données non sauvegardées par le Client ou atteinte indirecte à l'image ne pourront donner lieu à indemnisation.

Pour les relations entre professionnels et dans les limites autorisées par la loi, la responsabilité financière totale de LA BAVARDE DU WEB au titre d'une mission pourra être limitée au montant HT effectivement payé par le Client pour la prestation directement à l'origine du dommage. Cette limitation ne s'applique pas lorsqu'elle est interdite par une règle impérative.

20. Sauvegardes, fichiers sources et archivage

Sauf engagement écrit contraire, LA BAVARDE DU WEB n'assure pas un service permanent d'archivage des fichiers, contenus, sauvegardes ou versions du Client après la fin de la mission. Le Client doit conserver ses propres copies des éléments remis et des accès transmis.

Les fichiers de travail, fichiers sources, brouillons, pistes non retenues et éléments préparatoires ne sont remis que si cela est expressément prévu au devis. LA BAVARDE DU WEB peut supprimer les fichiers de travail devenus inutiles après un délai raisonnable suivant la clôture de la mission.

21. Droit de rétractation dans les cas prévus par la loi

Les présentes CGV sont principalement destinées à des Clients professionnels. Toutefois, certaines dispositions protectrices du Code de la consommation peuvent s'appliquer à un contrat conclu hors établissement entre deux professionnels lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du Client et que celui-ci emploie cinq salariés ou moins, conformément notamment à l'article L. 221-3 du Code de la consommation.

Lorsque ces conditions légales sont réunies, le Client bénéficie des informations et droits prévus par les textes applicables, notamment, le cas échéant, d'un délai de rétractation de 14 jours. Les modalités d'exécution anticipée d'une prestation pendant ce délai doivent alors être recueillies et organisées conformément aux dispositions légales applicables.

Aucune stipulation des présentes CGV ne peut avoir pour effet de priver un Client d'un droit de rétractation impérativement prévu par la loi.

22. Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave par l'une des parties à ses obligations contractuelles, l'autre partie pourra demander la résolution ou la résiliation du contrat dans les conditions prévues par la loi, après mise en demeure lorsque celle-ci est requise.

Constituent notamment des manquements pouvant justifier une suspension immédiate par LA BAVARDE DU WEB : défaut de paiement, comportement injurieux ou menaçant, demande manifestement illicite, absence persistante de coopération empêchant l'exécution de la mission ou utilisation frauduleuse des travaux.

En application des règles relatives à l'exception d'inexécution, LA BAVARDE DU WEB peut suspendre tout ou partie de ses propres obligations lorsqu'un manquement suffisamment grave du Client rend impossible ou déraisonnable la poursuite normale de la collaboration, notamment en cas de défaut de paiement, absence persistante de collaboration, non-transmission des éléments indispensables ou comportement abusif. Le Client en est informé par écrit.

23. Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure au sens du droit français. La partie empêchée informe l'autre dans les meilleurs délais. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'empêchement, sauf si celui-ci rend définitivement impossible l'exécution du contrat.

24. Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par écrit à contact@labavardeduweb.fr en décrivant précisément le problème rencontré et, lorsque cela est utile, en joignant les éléments permettant de l'établir. Les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable avant toute procédure contentieuse.

25. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV et les contrats auxquels elles s'appliquent sont régis par le droit français.

En cas de différend entre professionnels, les parties s'efforcent préalablement de rechercher une solution amiable. Elles peuvent notamment recourir au Médiateur des entreprises lorsque le litige entre dans son champ d'intervention.

À défaut d'accord amiable, la juridiction compétente est déterminée conformément aux règles de procédure applicables. Lorsqu'une clause attributive de compétence est valablement opposable entre commerçants et figure de façon très apparente dans les documents contractuels, les parties peuvent convenir d'une juridiction déterminée dans les conditions prévues par la loi.

26. Divisibilité et évolution des CGV

Si une stipulation des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations demeurent applicables. Le fait pour LA BAVARDE DU WEB de ne pas se prévaloir ponctuellement d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les CGV applicables sont celles acceptées à la date de la commande. Toute nouvelle version s'applique aux commandes ultérieures, sauf accord exprès des parties pour l'appliquer à une relation en cours.