muriel candillon
Architecte Digitale | Stratégie & Sites web

Conditions Particulières de Service

Les présentes **Conditions Particulières de Service (CPS)** viennent compléter et préciser les Conditions Générales de Vente (CGV) de la SCOP Crealead, qui forment le cadre contractuel de la mission. **En fin de document**
Elles régissent les prestations de service spécifiques fournies par Muriel Candillon ("Prestataire").
La signature du Devis par le Client vaut acceptation pleine et entière des CGV de Crealead et des présentes CPS.
En cas de contradiction, les CGV de Crealead prévaudront, sauf dérogation expresse et acceptée dans le devis.

Table des matières

Partie 1 : Dispositions communes	1
Partie 2 : Création de site web WordPress	2
Partie 3 : Maintenance de site web WordPress	2
Partie 4 : Création de page web (carte digitale)	3
Partie 5 : Accompagnement (tarif horaire)	3

PARTIE 1 : DISPOSITIONS COMMUNES

Article 1 - Commande et Modalités de Paiement

La commande est effective à réception du devis signé et du paiement convenu pour le lancement de la prestation.
Les modalités de paiement sont précisées au Devis et dépendent de la nature du service :

1.1 | Pour une prestation de **Création de Site** ou de **page web (carte digitale) :** La commande est effective à réception du devis signé par le Client et du versement d'un acompte non remboursable. Le devis précise l'échéancier de paiement du solde :

- **Option A - Paiement Standard** : Solde unique à la livraison, avant la mise en ligne.
- **Option B - Paiement Échelonné** (projets d'envergure) **:** Solde versé en plusieurs fois, par exemple : 40% à la validation sur serveur de test et 30% à la livraison finale.

1.2 | Pour une prestation de **Maintenance Annuelle** | **Site web** ou **carte digitale module A :** L'offre est réputée acceptée et le contrat est formé dès réception du paiement intégral du montant indiqué sur le devis. Ce paiement conditionne l'activation du service pour la période annuelle et n'est pas remboursable. Une facture acquittée est ensuite émise par le Prestataire.

Le contrat annuel est payable d'avance et reconduit tacitement sauf résiliation écrite 30 jours avant échéance. Toute période annuelle entamée est due.

Les prix sont exprimés en Euros TTC. Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce et aux conditions de la SCOP Crealead, tout retard de paiement entraîne l'application de pénalités de retard calculées sur la base de 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Le paiement intégral ou le respect de l'échéancier convenu conditionne la livraison finale ou la poursuite du service.

1.3 | **Mise en ligne et accès au livrable** La mise en ligne sur le nom de domaine du Client est conditionnée au paiement intégral des sommes dues. Dans l'attente, le livrable peut être présenté sur un environnement de test temporaire, que le Prestataire se réserve le droit de suspendre en cas de non-règlement du solde.

Article 2 - Obligations des Parties

2.1 | **Collaboration & Délais.**
Le Client s'engage à fournir l'ensemble des contenus (textes, images...) et à valider chaque étape (maquettes, version de test...) dans un délai de **cinq (5) jours ouvrés** après chaque demande écrite du Prestataire. Cette collaboration active est la condition essentielle au respect du planning prévisionnel. Le Prestataire n'est pas responsable des retards imputables au Client.

2.2 | **Impact des Retards & Re-planification.**
Tout retard du Client dans ses obligations de fourniture ou de validation entraînera une **re-planification du projet** et un report proportionnel de la date de livraison finale, sans que cela ne puisse constituer un motif de résiliation ou de contestation.

2.3 | **Suspension & Abandon de Projet**.
En cas d'absence de retour du Client pendant une période de **trente (30) jours consécutifs**, le Prestataire se réserve le droit de suspendre le projet. Après une période de **soixante (60) jours consécutifs** sans aucune nouvelle du Client malgré une relance écrite, le projet sera considéré comme abandonné de fait par le Client. Le solde des prestations déjà réalisées deviendra immédiatement exigible, et tout acompte versé restera acquis au Prestataire.

2.4 | **Confidentialité & RGPD**.
Les informations échangées sont confidentielles. Les données personnelles du Client sont collectées pour la gestion du contrat et la facturation, conformément au RGPD. Elles ne sont pas transmises à des tiers sauf obligation légale. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression sur simple demande.

Article 3 - Propriété Intellectuelle

Après paiement intégral, le Client est propriétaire des contenus qu'il a fournis et obtient une licence d'utilisation non-exclusive et non-transférable sur les éléments spécifiques (code, design) créés.

En reconnaissance du travail de création, une mention discrète du Prestataire, sous la forme "Website | Muriel Candillon", figurera en

pied de page avec un lien vers son site professionnel. Le Client s'engage à conserver cette mention et son retrait ne pourra se faire qu'avec l'accord écrit préalable du Prestataire. En complément, le Prestataire se réserve le droit de mentionner la réalisation dans son portfolio avec un lien vers le site du Client.

Article 4 - Responsabilité

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens. Sa responsabilité est limitée au montant HT de la prestation et ne couvre pas les dommages indirects. Elle est exclue en cas de modification par le Client/tiers, mauvaise utilisation, problème externe ou force majeure.

Article 5 - Droit Applicable et Litiges

Le droit français régit ce contrat. Les modalités de règlement des litiges, incluant la médiation, sont exclusivement définies à l'article XVI des Conditions Générales de Vente de la SCOP Crealead.

PARTIE 2 : CREATION DE SITE WEB WORDPRESS

Article 6 - Contenus & Conformité Légale

Le Client fournit les contenus finalisés et assume l'entière responsabilité de leur légalité (droits d'auteur, etc.) et de la conformité légale de son site (mentions légales, RGPD, etc.). Le support du Prestataire ne se substitue pas à une validation juridique par le Client.

Article 7 - Licences Outils Premium

Les outils premium sont utilisés sous la licence du Prestataire, non-transférable. Après livraison et sans contrat de maintenance, le Client doit acquérir ses propres licences pour les mises à jour. Aucune garantie n'est assurée en cas d'obsolescence d'un outil.

Article 8 - Livraison, Recette et Garantie

La livraison s'effectue sur serveur test. Le Client dispose de 10 jours ouvrés pour valider le site ("recette"). Le processus inclut deux (2) tours de retours groupés pour des ajustements mineurs conformes au Devis.

Sont considérés comme **ajustements mineurs** les corrections typographiques, les modifications de couleurs ou de taille de police, et autres changements n'impactant ni la structure de la mise en page, ni l'arborescence, ni les fonctionnalités décrites au Devis. L'absence de retour dans les délais vaut acceptation ("recette tacite").

Une garantie de 2 mois couvre les bugs techniques mineurs post-recette non imputables au Client. Un bug est défini comme un dysfonctionnement reproductible d'une fonctionnalité décrite au Devis, sur les navigateurs et versions de CMS spécifiés à la date de livraison, et qui n'est pas causé par une mise à jour ultérieure de l'environnement technique (navigateur, plugin tiers, CMS) ou une modification du Client.

Intervention Hors Garantie : Toute intervention du Prestataire durant la période de garantie, sollicitée par le Client pour un problème qui s'avérerait être causé par une modification du Client, l'intervention d'un tiers, une mise à jour d'un service externe (ex: API Instagram), ou toute autre cause exclue de la garantie, sera considérée comme une prestation de support. Le temps de diagnostic et de résolution sera alors facturé au Client selon les tarifs en vigueur (Ticket d'Intervention ou décompté d'un carnet d'heures).

Article 9 - Modifications Supplémentaires

Les ajustements mineurs en cours de projet peuvent être facturés au taux horaire selon les tarifs en vigueur (Ticket d'Intervention ou décompté d'un carnet d'heures) après accord du Client. Toute modification substantielle du périmètre initial (ajout de fonctionnalités, changement structurel majeur) fera l'objet d'un avenant au devis initial, qui devra être validé par les deux parties.

PARTIE 3 : MAINTENANCE DE SITE WEB WORDPRESS

Article 10 - Objet des services

Si souscrite via une option au Devis, la maintenance vise à assurer le bon fonctionnement technique, la sécurité et la mise à jour du Site Web WordPress du Client. Tarifs indiqués sur le Devis signé.

Article 11 - Forfaits de Maintenance Technique Annuelle

En cas de résiliation d'une option incluant l'hébergement, une archive du site est transmise après paiement intégral.

Option M1 : ESSENTIELLE - Sécurité & Stabilité | Le socle technique

- Mises à jour régulières CMS WordPress, plugins et thème - la mise à jour des thèmes et plugins premium est conditionnée par une licence active (fournie par le Client ou via le Prestataire).
- Sauvegardes régulières fichiers et base de données, Restauration en cas de besoin
- Surveillance sécurité de base
- Intervention si bug technique mineur lié à la maintenance,

Option M2 : INTEGRALE - Hébergement & Suivi | ESSENTIELLE + hébergement géré

- Tous les services des offres ESSENTIELLE
- Site hébergé sur serveur mutualisé géré par le Prestataire.
- Assistance légère pour la gestion technique du nom de domaine.
- Espace Cloud de partage optionnel.

Article 12 - Exclusions générales

Sauf mention contraire au Devis, les prestations de Maintenance excluent la refonte graphique ou structurelle du site, le développement de nouvelles fonctionnalités majeures, la création de contenu (rédaction, création graphique), le SEO approfondi, et la résolution de problèmes causés par une intervention du Client, d'un tiers, ou par une défaillance de l'hébergement si celui-ci n'est pas géré par le Prestataire.

PARTIE 4 : CREATION DE PAGE WEB (CARTE DIGITALE)

Article 13 — Nature de la prestation

La prestation consiste en la création d'une page web simple (carte digitale), destinée à présenter l'activité du Client.
Elle repose sur un modèle structuré (template) conçu pour garantir lisibilité, efficacité et rapidité de mise en œuvre.

Article 14 — Fourniture des contenus

Le Client fournit l'ensemble des contenus nécessaires (textes, images, informations), notamment via le formulaire de collecte.
La prestation débute uniquement lorsque ces éléments sont complets.
Tout retard ou contenu incomplet entraîne un décalage du planning sans engager la responsabilité du Prestataire.

Article 15 — Cadre de réalisation

La page est réalisée à partir d'un modèle structuré adapté à l'activité du Client.
Son organisation constitue un cadre fixe et ne peut être modifiée dans le cadre de l'offre.
Le contenu est ajusté à ce modèle, dont le nombre d'éléments est volontairement limité afin de garantir lisibilité et efficacité.
Toute modification structurelle ou personnalisation avancée fera l'objet d'un devis complémentaire.

Article 16 — Corrections

La prestation comprend un (1) seul retour de corrections, transmis de manière groupée en une seul fois. Ce retour porte sur des ajustements mineurs. Toute demande supplémentaire ou fractionnée est facturée au tarif horaire en vigueur (cf. Partie 5).

Article 17 — Outil et limites techniques

La page est réalisée à l'aide d'un outil tiers (ex : Carrd).
Le Prestataire ne peut être tenu responsable des limitations, évolutions ou interruptions de service liées à cet outil.
Aucun dispositif de suivi statistique ou d'analyse d'audience nécessitant le dépôt de cookies n'est mis en place dans le cadre de la présente prestation.

Article 18 — Modalités d'exploitation

Deux modalités sont définies au devis :

Module A — Offre clé en main | Gestion technique et maintenance annuelle

Le Prestataire assure la mise en ligne, la gestion du nom de domaine, de l'hébergement et une maintenance annuelle limitée qui comprend : renouvellement du nom de domaine, hébergement et une (1) heure de mise à jour de contenu brief compris.

- Le service est souscrit pour une durée initiale de douze (12) mois, reconductible tacitement pour une durée équivalente. Le renouvellement est conditionné au règlement du montant correspondant au moins trente (30) jours avant échéance. À défaut de paiement, le service n'est pas reconduit et peut être suspendu, sans obligation de continuité.
- Le nom de domaine est enregistré par le Prestataire et reste sa propriété technique pendant la durée de la prestation.

En cas de **fin de collaboration**, et sous réserve du règlement des sommes dues :

- la propriété (et la gestion) sont transférées au Client chez le registrar utilisé pour la prestation. Toute demande de transfert vers un autre registrar constitue une prestation complémentaire.
- La page web pourra, sur demande, être transférée sur un compte de l'outil tiers appartenant au Client.

Option : Accès édition client

Si le Client souhaite pouvoir modifier lui-même les contenus de sa page, il doit disposer d'un compte sur l'outil tiers utilisé pour la prestation (abonnement à sa charge). Il est recommandé de dupliquer la page avant toute modification. Le Client est seul responsable des modifications effectuées.
La maintenance annuelle assure la continuité technique du service (nom de domaine, hébergement) ainsi qu'une heure d'intervention technique ou conseil (hors remise en état). Toute remise en état (réinstallation de la page dans son état initial livré) consécutive à une modification du Client fait l'objet d'une intervention facturée.

Module B — Création seule | Mode autonome

La page est créée puis transférée sur le compte du Client, qui en assure seul l'exploitation, ainsi que la gestion de son nom de domaine, de son hébergement et de leur renouvellement. Aucune maintenance ni continuité de service n'est assurée par le Prestataire. Toute intervention ultérieure est facturée au tarif en vigueur (cf. Partie 5).

PARTIE 5 : ACCOMPAGNEMENT

Article 19 - Crédits d'Intervention & Accompagnement

Pour les besoins de mise à jour de contenu, de modifications mineures ou de conseil, le Prestataire propose des banques d'heures prépayées, valables 12 mois. Tarifs en vigueur communiqués sur demande ou indiqués dans le devis.

- **Le Ticket d'Intervention** : Facturation à l'heure pour les demandes ponctuelles.
- **Le Carnet de 5 heures** : Offre un tarif horaire préférentiel.
- **Le Carnet de 10 heures** : Offre le tarif horaire le plus avantageux.

Le décompte des heures se fait par tranches de 15 minutes. Un suivi du temps consommé est transmis au Client sur demande.

Conditions Générales de Vente Particulières

En application de la loi n°92-1442 du 31/12/92

I - Clause générale
Toutes nos prestations de service sont soumises aux présentes conditions générales de ventes, qui sauf dérogation formelle et expresse de notre part, prévalent sur toute autre condition d'achat propre à chaque client et entrainent, de la part de celui-ci, l'adhésion totale aux dites conditions. Toutes exceptions, ou dérogation, même partielle, nécessite un accord préalable écrit. Pour tout point non évoqué ci-dessous, on se replacera par défaut dans le cadre du droit commun. Le client qui nous mandate pour assurer les prestations conformément aux ordres reçus est notre Mandant, pour lequel nous pouvons nous prévaloir de notre position de mandataire vis à vis des tiers.

II - Convention de signature
Le Mandant et *Muriel Candillon* / Crealead sont convenus que toute acceptation, exprimée ou confirmée au moyen d'un e-mail, vaudra signature au même titre que sa signature manuscrite et aura valeur d'engagement légal.

III - Exécution des ordres & Cahier des charges
Muriel Candillon / Crealead s'efforce d'exécuter les ordres au mieux de ses connaissances et de ses possibilités : les ordres qu'elle reçoit doivent être clairs et définir parfaitement la mission suivant un cahier des charges établi préalablement d'un commun accord. *Muriel Candillon* / Crealead doit pouvoir compter sur une coopération complète et loyale du Mandant, principalement en ce qui concerne la fourniture par celui-ci d'informations complètes sur l'affaire en cause, les intentions du Mandant, les développements antérieurs de l'affaire et tous faits qui pourraient être connus et qui se rapporteraient au sujet en cause ou autre sujet pouvant influencer ce dernier. Sauf instruction expresse, *Muriel Candillon* / Crealead n'est pas tenu de vérifier s'il existe une possibilité de conflit d'intérêt avec un autre de ses Mandants. *Muriel Candillon* / Crealead peut être amené à confier une partie de la mission à un autre conseil extérieur s'il le juge utile et/ou nécessaire : nous nous engageons alors à en avertir le Mandant.

IV - Corrections
Seront facturés en plus : les modifications demandées par le client en cours de réalisation, si elles impliquent un remaniement du projet (corrections d'auteur), la fourniture de matériaux qui peuvent être utilisés pour certaines maquettes, la participation à des prises de vues photographiques, le suivi technique, les frais de déplacement, etc…

V - Droits d'auteur
Toutes les créations génèrent des droits d'auteur régis par le Code de la propriété intellectuelle. Leur montant est relatif à l'utilisation effective de la création par le client, toute autre utilisation que celle indiquée sur la note d'honoraires sera soumise à des droits supplémentaires.
En aucun cas les modifications ou interprétations d'une création graphique ne peuvent être faites sans le consentement écrit de l'auteur, *Muriel Candillon* / Crealead.

VI – Notion de création
Une idée proposée par le client ne constitue pas en soi une création

VII – Fournitures
Les fournitures telles que composition typographiques, photographies & illustrations de toutes origines, documents d'archives, etc..., éventuellement nécessaires à la réalisation du travail, ne sont pas comprises dans les prix indiqués. Pour plus de transparence et moins de frais la facturation se fera directement du fournisseur au client.

VIII – Délais d'exécution
• Sauf si un délai est expressément convenu, *Muriel Candillon* / Crealead est seulement tenu d'exécuter les ordres dans les délais les plus raisonnables et selon nos possibilités.
• Les délais sont donnés à titre indicatif et tout dépassement ne peut être considéré comme un motif de rupture ou de contestation du prix de la part du Mandant.
• Toutefois, lorsqu'un délai est en jeu, le Mandant doit donner ses instructions en temps utiles pour que le travail puisse être exécuté avec le soin nécessaire.
• Lorsque les ordres ou instructions parviennent dans un délai trop court ou trop tard, ou sans versement de la provision éventuellement demandée, *Muriel Candillon* / Crealead est dégagé de toute responsabilité pour non-exécution en temps utile et dans les règles.

IX – Documents remis
Suivant le cas, le Mandant est tenu de vérifier l'exactitude matérielle et technique des documents qui lui sont soumis ou remis par *Muriel Candillon* / Crealead et de donner son accord écrit sur les maquettes qui lui sont soumis. A défaut et sauf avis contraire du Mandant dans un délai de 10 jours ouvrables, son accord est réputé donné sur le contenu de ces documents. Les droits d'auteur sur les documents soumis ou remis sont réservés et *Muriel Candillon* / Crealead est la seule détentrice de leur droit d'exploitation : aucune utilisation (photocopies, modifications, transfert à un autre établissement, reproductions, publications…) en dehors du cadre de la mission définie dans le cahier des charges, n'est autorisée sans accord express des deux parties.

X – Résiliation
• En cas de manquement grave par l'une des parties aux obligations des présentes, auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de quinze jours à compter de la réception notifiant le manquement et adressée par l'autre partie, cette dernière pourra faire valoir la résiliation du contrat sous réserve de tous les dommages intérêts auxquels elle pourrait prétendre.
• Toute résiliation, y compris pour motif légitime, n'exclut en aucun cas le paiement des sommes dues en impayés, devra être effectuée par le Mandant par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis d'un mois à compter de la fin du mois de l'envoi de la lettre, et devra être accompagnée des pièces justificatives concernant les motifs légitimes.
• Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée. Toute résiliation du contrat au cours de la période initiale d'engagement implique le versement d'une somme correspondant à 30% du montant des mensualités restant à courir entre la date de la prise d'effet de la résiliation telle fixée ci-dessus et l'expiration de la période initiale d'engagement, à moins que cette résiliation ne résulte d'un motif légitime reconnu comme tel par une jurisprudence établie, tel un déménagement dans une zone dans laquelle l'offre de services ne pourra s'appliquer.

XI – Acompte
Pour l'exécution de nos prestations, il est demandé aux clients le versement préalable d'un acompte de 30 %. En tout état de cause, l'exécution de nos prestations ne pourra commencer qu'après le versement de cet acompte et ce, quelles qu'en soient les conséquences pour le Mandant, notamment le dépassement de délai.

XII – Règlement
Sauf en cas de conditions particulières expressément dérogatoires, toutes nos prestations doivent être réglées comptant à réception de la facture.

XIII – Pénalités éventuelles
Si un paiement ne nous est pas parvenu dans les 30 jours suivant l'émission de la facture, des pénalités seront décomptées par mois de retard. La pénalité relative à un mois incomplet sera due pour la totalité du mois. Le taux de la pénalité sera égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal au moment de l'émission de la facture et au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€.

XIV – Escompte
Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

XV – Responsabilité
• Dans l'accomplissement de sa mission, *Muriel Candillon* / Crealead n'est tenu qu'à une obligation de moyens.
• *Muriel Candillon* / Crealead s'engage à garantir à ses clients le secret sur l'objet et le contenu de ses missions. Réciproquement, l'acceptation de ces conditions engage le client à ne pas communiquer ou divulguer les rapports, les procédures d'analyses et méthodes de *Muriel Candillon* / Crealead à tout cabinet concurrent direct et indirect de *Muriel Candillon* / Crealead.

XVI – Litiges
Seul le droit français est applicable. En cas de différend qui pourrait apparaître, nous Crealead privilégieront la recherche d'une solution amiable. Par ce faire, vous adresserez par écrit votre demande à l'attention du directeur général de la coopérative :
- soit par courrier adressé à CREALEAD, 55 rue Saint-Cléophas - 34070 Montpellier ;
- soit par mail : contact@crealead.com ;
- soit par le formulaire de contact : https://www.crealead.com/contact
A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.
La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :
- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS. »