



Opus numerica

Consulting numérique

24, avenue saint Ruf
84000 Avignon

+33 (0)6 04 15 39 67

contact@opus-numerica.com

opus-numerica.com

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE RÉALISATION

Document mis à jour le 11/05/2020

Annexe indissociable de tout devis. La signature du devis pour valoir commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions.

Les éventuelles conditions spécifiques mentionnées sur le devis se substituent aux articles correspondants des CGV.

Selon les prestations, certains articles sont non applicables.

I. CONDITIONS POUR TOUTES LES PRESTATIONS

1. Éléments à fournir par le client

Le client doit fournir dans les meilleurs délais tous les éléments nécessaires à la réalisation de la commande tels que codes d'accès aux espaces numériques, logos, charte, etc.

Ces éléments sont précisés dans le devis, dans le rétroplanning ou dans une note fournie par nos soins.

2. Délais et phases de réalisation

Les délais sont à convenir à la commande.

Si un rétroplanning détaillé est joint au devis, il en constitue une annexe indissociable. Le bon pour commande en implique l'acceptation. Il peut être sujet à modifications en cours du projet.

Notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de retards dus notamment à des facteurs extérieurs, des aléas techniques, un manque de réactivité de votre part ou d'intervenants tiers.

Pour la bonne marche du projet et le respect du planning, un interlocuteur unique au sein de votre entreprise sera chargé de réunir l'ensemble des éléments nécessaires avant chaque étape.

3. Conditions financières

3.1 Modalités de règlement

Si un échéancier de paiement est joint au devis, le bon pour commande en implique l'acceptation pleine et entière.

Toute commande doit être accompagnée d'un acompte. Celui-ci est de 30% du montant total de la commande, sauf mentions particulières. Le solde s'échelonne généralement en deux ou trois paiements. L'échéancier de paiement est précisé à la commande.

Le premier acompte doit être réglé à la commande. Les factures suivantes doivent être acquittées à réception et au plus tard sous 30 jours net à compter de leur date d'émission.

Voir informations de paiement dans le paragraphe [13 ci-dessous Processus de commande](#).

Passée l'échéance, sans obligation d'envoi d'une relance, conformément à l'article L441-6 du Code du commerce, tout retard de paiement donne lieu à l'application d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal calculé sur le montant TTC de la facture. En sus des pénalités de retard, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est appliquée (décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012).

3.2 Frais complémentaires éventuels à la charge du client

(Liste non exhaustive - Aucuns frais ne seront engagés sans l'accord préalable écrit du client)

- Achats d'art, de visuels, de polices de caractères...
- Achat de thèmes ou plugins pour sites web, applications...
- Services d'hébergement, nom de domaine, certificats SSL...
- Abonnements à des services en ligne, licences de logiciels...

- Prestations d'intervenants tiers non prévus dans le devis, etc.

3.3 Utilisation de nos licences et abonnements Premium

Nous pouvons, dans certains cas, être amenés à utiliser nos licences et abonnements Premium pour réaliser votre site web, sans que cela constitue une obligation ou un engagement de notre part. Voir informations dans le paragraphe [7.3 Utilisation de nos licences et abonnements Premium](#).

4. Validité de l'offre

Les devis sont valables un mois à compter de leur date d'émission.

5. Format des livrables

5.1 Création de site web

Le site peut être développé directement sur le serveur d'hébergement. Le client fournit les codes d'accès à ses espaces d'hébergement et de gestion de nom de domaine en début de prestation. Les comptes doivent être créés au lancement du projet.

Nous pouvons, dans certains cas, être amenés à utiliser nos licences et abonnements Premium pour réaliser votre site web, sans que cela constitue une obligation ou un engagement de notre part. Voir informations dans le paragraphe [7.3 Utilisation de nos licences et abonnements Premium](#).

5.2 Création de supports de communication imprimés

Les fichiers sont livrés en PDF haute résolution pour impression.

Les fichiers natifs des maquettes ne sont pas fournis, sauf dans le cas où leur création constitue spécifiquement l'objet de la commande. Ils sont alors soumis au droit d'auteur (cf. paragraphe [9 Propriété intellectuelle](#)).

Les frais d'impression, y compris des épreuves de contrôle, sont à la charge du client.

5.3 Documents rédigés

Les cahiers des charges, comptes-rendus de consulting et autres documents rédigés faisant l'objet d'une commande sont fournis au format PDF, sous forme de fichiers numériques.

6. Réserves de responsabilité sur le référencement de site web

Le bon référencement d'un site dépend de nombreux facteurs en constante évolution, dont les algorithmes de Google. Il doit être travaillé régulièrement pour rester performant.

Nos actions de référencement ont démontré leur efficacité pour améliorer l'indexation par Google et optimiser le référencement naturel, selon les critères connus à date. Nous ne saurions être tenus pour responsables si les résultats commerciaux ne correspondaient pas à vos attentes, ou si le référencement chutait en raison notamment d'une maintenance insuffisante du site en production.

Cette réserve de responsabilité est valable également pour les actions de référencement payant, publicité sur réseaux sociaux, etc.

Plus d'info sur le référencement et le SEO sur <https://www.opus-numerica.com/creation-de-site-internet-referencement-seo/>



7. Conditions pour les contrats de maintenance de site web

7.1 Périmètre du contrat de maintenance de base

Un contrat de maintenance de site web vise à garantir le fonctionnement et la sécurité du site web désigné par le contrat, notamment en mettant en place des dispositifs de mise à jour, de sauvegarde et de surveillance.

Pour que cette mission puisse être réalisée, le site doit être utilisé dans les conditions prévues au moment de la signature du contrat, dans le respect des bonnes pratiques de l'informatique (cybersécurité). Le client s'engage à respecter nos consignes et recommandations de sécurité que nous lui

Sans mentions contraires sur le devis et/ou sur contrat de maintenance spécifique, le contrat de maintenance n'inclut pas (liste non exhaustive) :

- les travaux de réparation du site résultant d'une mauvaise manipulation des utilisateurs ou de manipulations dépassant le cadre de l'animation courante du site, notamment réalisées au moyen d'un accès administrateur ;
- les corrections d'auteur, modifications, ajouts et suppressions de contenus ;
- les modifications nécessaires en raison des évolutions techniques ou réglementaire, ou de l'obsolescence d'un composant ;
- des actions actives pour améliorer le référencement du site ou en faire la promotion ;
- la re-création totale du site suite à une attaque informatique majeure. Toutefois, les différents niveaux de sécurité et de sauvegarde que nous mettons en œuvre, ainsi que notre veille active et régulière sur votre site, permettent d'éviter, de limiter ou de résoudre les problèmes les plus courants, etc.

7.2 Hotline

En cas de doute sur une manipulation, nous vous invitons à nous demander conseil, de préférence par e-mail. Nous vous répondrons dans les meilleurs délais et sous 2 jours ouvrés maximum, soit en vous proposant une solution, soit en vous dirigeant vers la ressource documentaire ou le prestataire compétent.

7.3 Utilisation de nos licences et abonnements Premium

Pour assurer nos missions liées au contrat de maintenance, nous pouvons installer ou utiliser des programmes Premium, vous faisant ainsi bénéficier de nos licences.

Toutefois cela ne constitue en rien une cession ou un partage de licence. Dans le cas où et au moment où le contrat prendrait fin, vous perdriez le bénéfice de ces outils.

De même, lorsque nous réalisons un site web associé à un contrat de maintenance, nous pouvons vous faire bénéficier de nos licences et utilitaires Premium, sans que cela consiste une obligation (cf. [3.2 Frais complémentaires éventuels à la charge du client](#)). Dans le cas où et au moment où le contrat prendrait fin, vous perdriez le bénéfice de ces outils. Il vous faudrait alors souscrire vous-mêmes à ces options pour continuer à en bénéficier.

8. Conformité réglementaire

8.1 Droits visuels sur éléments fournis

Il vous appartient de vous assurer de vos droits d'utilisation pour les éléments graphiques ou les contenus que vous nous fournissez pour réaliser la commande. Nous ne pouvons être tenus pour responsables si des poursuites judiciaires étaient engagées à la suite de l'utilisation de contenus ou d'éléments graphiques non contractuels.

8.2 RGPD

Dans le cadre de missions de consulting ou d'actions de formation, nous pouvons être amenés à vous conseiller sur la mise en application de la réglementation sur la protection des données. Nous n'intervenons pas en tant que DPO. Vous restez seul responsable de la manière dont vous collectez, gérez, sauvegardez et exploitez vos données. Notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de litige ou autre problème dû à une mauvaise interprétation

En tant que prestataire, nous mettons tout en œuvre pour respecter la réglementation en vigueur, pour protéger vos données auxquelles nous pourrions avoir accès dans l'exercice des fonctions pour

lesquelles vous nous aurez mandatés, et pour protéger notre propre système d'information.

8.3 Autre réglementation

Dans le cadre de missions de consulting ou d'actions de formation, nous pouvons être amenés à vous aider à vous documenter sur les réglementations spécifiques à votre activité et à définir des stratégies adaptées. Vous restez seul responsable de vos décisions et de leurs conséquences. Notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de litige ou autre problème lié à vos décisions.

9. Propriété intellectuelle

9.1 Droits d'auteur sur nos créations

1.1.1. Droit moral

Selon la loi, le droit moral est incessible, inaliénable et imprescriptible. Pour rappel, il regroupe plusieurs droits exclusifs, dont le droit de divulgation, le droit au respect du nom, le droit au respect de l'œuvre, le droit de retrait.

1.1.2. Droits patrimoniaux (droits d'exploitation)

Ils regroupent le droit de représentation (droit de diffusion) et le droit de reproduction sur un support afin de le diffuser.

Ces droits peuvent vous être cédés par un acte de cession de droits d'auteur précisant la nature des droits cédés (représentation, reproduction), le domaine d'exploitation, variable selon le type de création (support et étendue de la diffusion, zone géographique, durée), ainsi que la rémunération prévue en échange.

9.2 Références

Conformément à l'usage et à la loi sur le droit d'auteur, nous apposerons notre signature sur tous les supports conçus et réalisés par nos soins, quelle que soit leur nature et dès lors que celle-ci le permet techniquement. Cette signature ne devra être retirée, modifiée ou altérée d'aucune façon.

Nous pourrions présenter, à des fins de communication, de démonstration et de promotion, les prestations que nous aurons réalisées dans le cadre des missions qui nous auront été confiées, sur tous types de supports et sans limitation de durée.

9.3 Documents supports fournis par nos soins

Les supports de formation, documents de synthèse, schémas explicatifs ainsi que tout autre document de travail que nous pouvons être amenés à vous transmettre dans le cadre de nos prestations restent notre propriété pleine et entière. Vous n'êtes pas autorisés à les divulguer, à les communiquer à des tiers ou à les réutiliser sans notre accord explicite écrit.

Cette restriction ne s'applique pas aux contenus textuels qui constituent spécifiquement l'objet d'une commande.

10. Charte informatique, services numériques, système d'information

10.1 Protection de notre système d'information

Tous nos postes de travail, supports mobiles et espaces numériques sont protégés par des mots de passe sécurisés et par des dispositifs adaptés pour prévenir les intrusions, conformément aux bonnes pratiques de l'informatique.

Vos données sont sauvegardées sur plusieurs supports locaux ou distants, tous situés en Europe, afin de garantir la continuité de nos services.

10.2 Cybersécurité

Dans le cadre de missions de consulting ou d'actions de formation, nous pouvons être amenés à vous conseiller sur la cybersécurité, notamment en ce qui concerne les bonnes pratiques au sein de l'entreprise et à l'extérieur.

Vous restez seul responsable de la manière dont vous organisez, gérez et protégez votre système d'information. Notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de problème dû notamment à une mauvaise interprétation de votre part.

En tant que prestataire, nous mettons tout en œuvre pour protéger notre système d'information et pour sécuriser nos échanges avec vos collaborateurs et les autres interlocuteurs dans le cadre des missions que vous nous confiez.

10.3 Confidentialité / Protection des données

Nous nous engageons à respecter la plus totale confidentialité relativement aux informations et aux données auxquelles nous avons accès dans le cadre de la réalisation de nos prestations.

Nous faisons le maximum pour protéger vos données numériques. Nous ne conservons vos codes d'accès que le temps nécessaire à la réalisation et au suivi des missions que vous nous confiez. Ils sont stockés dans un gestionnaire de mots de passe sécurisé.

Vous vous engagez de même à la plus grande vigilance quant à l'utilisation des données numériques que nous sommes susceptibles de partager avec vous.

Pour plus d'information sur la manière dont nous utilisons et protégeons vos données, vous pouvez consulter notre Politique de confidentialité en ligne sur <https://www.opus-numerica.com/donnees-personnelles/>

10.1 Accès sécurisé à des ressources ou services numériques

Nous pouvons être amenés à vous donner accès à des services numériques, en vous attribuant un identifiant et un mot de passe, qu'il peut vous être demandé de modifier ultérieurement en respectant certaines consignes de sécurité.

Ces identifiant et mot de passe sont strictement personnels et ne doivent en aucun cas être cédés ou communiqués, même temporairement, à un tiers, quelle que soit la fonction de ce dernier, et qu'il s'agisse ou non d'un membre interne à votre organisation.

Le non-respect de cette règle remettrait en question les clauses de notre engagement contractuel et pourrait entraîner la fin de l'autorisation de connexion aux services numériques concernés.

Vous vous engagez à nous informer le plus vite possible d'une utilisation frauduleuse qui aurait pu être faite de vos identifiants et mots de passe, ou de vos soupçons à ce sujet.

11. Mesures sanitaires

En cas de crise sanitaire ou de situation exceptionnelle nécessitant des précautions spécifiques, nous nous engageons à respecter les mesures d'hygiène et de prévention applicables dans le cadre de la réalisation de nos prestations.

Vous vous engagez à appliquer les mêmes mesures d'hygiène et de prévention et à nous signaler toute situation susceptible de générer un risque sanitaire pour vous, pour nous ou pour des tiers.

12. Droit applicable - Litiges

Le présent document est soumis au droit français. Tout différend lié à son interprétation, son exécution ou sa validité du est soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce d'Avignon.

13. Processus de commande

La signature du devis ou du contrat de mission a valeur de commande et implique l'acceptation pleine et entière des conditions qu'il énonce.

Pour valider la commande :

- imprimer et parapher toutes les pages du devis et de ses annexes, dont les présentes conditions de vente ;
- dater, signer et apposer votre cachet au bas de chaque document ;
- nous envoyer le scan complet par e-mail ou envoi postal.

La commande peut également être validée par signature électronique du devis et des CGV, en suivant le lien et les consignes que nous vous aurons envoyés à cet effet.

Dans tous les cas, pour être valable, toute commande doit être accompagnée de son acompte. Nous acceptons les moyens de paiement suivants :

- virement bancaire (références bancaires sur le devis) ;
- chèque à l'ordre d'Opus Numerica ;
- prélèvement bancaire : mode de règlement exclusif pour les prestations récurrentes et pour toute commande d'un montant supérieur ou égal à 3000 €.

II. CONDITIONS SPECIFIQUES POUR LA FORMATION

Ces conditions complètent les conditions générales décrites ci-dessus, qui restent applicables. Elles sont à distinguer du **règlement intérieur de formation**, à signer par chaque stagiaire avant son engagement dans la formation.

14. Formation professionnelle : inscription et engagement

Le bon de commande, le devis signé ou la convention est obligatoire. Le stage sera annulé ou reporté en cas de non retour de l'un de ces documents, au plus tard 15 jours avant le début de la formation.

Le client demandeur d'un financement auprès d'un organisme tiers (OPCO, FAF, Pôle Emploi...) doit s'informer des modalités et du montant de prise en charge avant toute contractualisation avec notre organisme, quel que soit son statut. Une aide à la constitution du dossier pourra être apportée.

Une fois la convention, le devis ou le bon de commande signé, et une fois le délai de rétractation passé, le client est redevable du montant total de la formation, que celui-ci soit pris en charge tout ou partie par l'organisme financeur de formation.

15. Formations sur site (intra entreprise)

Dans le cas d'une formation intra entreprise, le commanditaire met à disposition les locaux et les moyens logistiques nécessaires au bon déroulement de la formation objet de la commande.

Les frais annexes du formateur seront facturés en sus des frais pédagogiques, au forfait kilométrique en vigueur pour un véhicule de 5CV ou sur base des frais réels, avec duplicata des justificatifs (transports en commun, hébergement, parking, taxi...).

16. Modalités de règlement des formations

Acompte de 30% lors de l'inscription définitive, à envoyer impérativement avec la commande ou la convention et les CGV signées pour valider la commande. Une facture d'acompte acquittée est envoyée à encaissement de l'acompte.

Après signature de la convention ou de la commande, le client dispose d'une période de rétractation de 10 jours avant le début de la formation. Passé ce délai, le client est redevable de 30% du montant total de la formation. En conséquence, les 30% d'acompte ne seront plus remboursables.

Le solde de la formation sera dû à la fin de celle-ci. Les conditions financières détaillées au paragraphe **I.3 Conditions financières** s'appliquent à l'identique. Une facture acquittée sera adressée au client à réception du solde du paiement.

Le coût global, incluant les frais de déplacement du ou des formateur(s) et les frais annexes, sera facturé au bénéficiaire, qui fera son affaire personnelle du remboursement éventuel par un organisme collecteur de fonds, dans la mesure où il peut se prévaloir auprès de lui du crédit correspondant. L'organisme de formation facilitera l'opération en acceptant d'établir la facture au nom dudit organisme si celui-ci en fait impérativement la demande.

Dans l'hypothèse où, pour quelque cause que ce soit, l'organisme gestionnaire réduisait sa participation, le paiement des prestations effectuées par l'organisme de formation serait dans tous les cas intégralement dû par le bénéficiaire.

17. Non-réalisation de la prestation de formation

17.1 Non-réalisation ne relevant de la responsabilité d'aucune des deux parties

En application de l'article L6354-1 du code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention, que faute de réalisation totale ou partielle de la prestation de formation pour des raisons ne relevant de la responsabilité d'aucune des deux parties, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

17.2 Annulation ou report à l'initiative de l'organisme de formation

L'organisme de formation se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation si le quota minimum d'inscriptions définitives n'était pas atteint ou en cas de force majeure.

En cas de report d'une formation par l'organisme de formation, les stagiaires sont automatiquement repositionnés sur la session suivante.

