

Conditions générales de vente d'AFA-Multimédia SARL.

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées conformément aux articles L. 441-6 et L. 442-1 du Code de commerce et à l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

Elles sont conclues entre la société AFA-Multimédia SARL, société au capital social de 7500 euros, ayant son siège social au 2 rue de Coudenas 48100 Bourgs-sur-Colagne, inscrite au registre du commerce et des sociétés à Mende, sous le numéro 491 826 855, TVA n° FR94491826855, valablement représentée par M. Aurélien Foisie, en sa qualité de cogérant et M. Quentin Belin, en sa qualité de cogérant, ci-après désignée « AFA-Multimédia », d'une part, et le bénéficiaire de la prestation, nommément identifié dans le bon de commande et l'offre commerciale annexés aux présentes conditions, d'autre part, ci-après désigné « Le Client ».

Le recours à l'une ou plusieurs des prestations ou services énoncés ci-après implique par « Le Client » l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales, sous réserve de tout accord ou avenant spécifique attaché à la prestation et annexé aux présentes conditions.

I – Réalisation de site internet, Intervention d'intégration ou modification de site Internet.

I.1 - Définitions.

Pour les besoins des présentes conditions, les termes suivants auront la signification définie ci-après :

- Hébergements partagés ou mutualisés : Chaque serveur (ordinateur qui accueille les données d'un site web et qui les rends accessibles aux internautes) héberge plusieurs sites, jusqu'à plusieurs milliers, et ce dans le but de mutualiser les coûts. Le principal avantage est le prix, le principal inconvénient est que le client mutualisé n'est pas l'administrateur du serveur, il est donc souvent tributaire du bon vouloir de l'hébergeur s'il souhaite une technologie particulière. Dans certaines configurations d'hébergement mutualisé, l'utilisateur peut être administrateur d'un serveur virtuel sur lequel son site est déployé. Il continue cependant à partager les ressources système avec les autres clients mutualisés.
- Hébergements dédiés : Le client dispose alors de son propre serveur, et peut en général l'administrer comme il le souhaite, ce qui est le principal avantage de ce type d'offre. Le fournisseur du serveur reste cependant propriétaire du serveur. Les inconvénients sont : le prix beaucoup plus élevé que les hébergements mutualisés, et le besoin de compétences pour administrer la machine correctement.
- Nom de domaine : Le Domain Name System (ou DNS, système de noms de domaine) est un service permettant de traduire un nom de domaine en informations de plusieurs types qui y sont associées, notamment en adresses IP de la machine portant ce nom. Par ex : www.mon-nom-de-domaine.org.
- Maintenance corrective : Maintenance qui consiste à corriger des dysfonctionnements détectés sur un site Internet ou sur l'un de ces modules, et mettre à jour les informations éditoriales ou images dans le cas d'un site non CMS.
- maintenance évolutive : Maintenance qui consiste à mettre à niveau les technologies ou les fonctionnalités d'un site pour que celui-ci s'adapte aux évolutions techniques du web, compatibilité sur les nouvelles plates-formes ou nouveaux navigateurs ainsi qu'aux évolutions des comportements de navigation des internautes (ergonomie).
- version provisoire du site : Version du site proposée en consultation sur une

- adresse temporaire lors de la réalisation du site en attente de demande de modifications ou de validation de la part du client.
- version définitive du site : Version du site finalisée où toutes les rubriques réalisées sont accessibles et fonctionnelles. Tous les modules techniques sont fonctionnels et tout le contenu éditorial devant être mis en place par « AFA-Multimedia » est présent et optimisé pour le référencement naturel du site.
 - logiciel *open source* : La désignation open source (au Québec, au Nouveau-Brunswick et au Manitoba : « code source libre ») s'applique aux logiciels dont la licence respecte des critères précisément établis par l'Open Source Initiative, c'est-à-dire la possibilité de libre redistribution, d'accès au code source et aux travaux dérivés. Souvent, un logiciel libre est qualifié d'« open source », car les licences compatibles open source englobent les licences libres selon la définition de la Free Software Foundation ou FSF.
 - facteurs bloquants : Est considéré comme facteur bloquant tout problème ou modification qui empêcherait l'accès total au site Internet ou à des fonctionnalités telles que : paiement en ligne, réservation en ligne, création de compte utilisateur ou acheteur, formulaire de contact ou d'inscription à la news-letter, bouton ou lien de navigation, coordonnées de contact erronées.
 - facteurs non bloquants : Est considéré comme facteur non bloquant tout problème ou modification qui n'empêcherait pas les internautes d'accéder à la consultation globale du contenu éditorial du site tel que : fautes d'orthographe, images ou illustrations éditoriales à changer, images de fond ou éléments d'interfaces graphiques non interactifs à modifier, textes à rajouter.

I.2 - Missions d' « AFA-Multimédia ».

« AFA-Multimédia » se charge de la création et de la réalisation du Site.
Ses missions comprennent notamment :

- la conception de la structure du Site,
- la conception graphique
- la numérisation, l'adaptation, et les modifications nécessaires des images, textes, sons et données utilisés,
- la programmation nécessaire pour la consultation et le fonctionnement du Site
- l'hébergement du Site,
- l'enregistrement du nom de domaine,
- le référencement SEO,
- la maintenance corrective du Site,

Le tout conformément à ce que prévoient les annexes aux présentes conditions.

I.3 - Collaboration du client.

Le Client veillera à fournir, et ce dans les meilleurs délais, à « AFA-Multimédia » tous les éléments et paramètres de sa demande et à informer « AFA-Multimédia » des usages particuliers qu'il entend faire du Site fourni, afin de rendre possible la création de ce dernier.

Le Client s'engage à collaborer avec « AFA-Multimédia » en vue d'assurer la bonne exécution du projet de création du Site, notamment y en allouant les moyens humains nécessaires, en désignant le cas échéant un chef de projet, et en répondant promptement aux interrogations d' « AFA-Multimédia ».

Le Client devra notamment s'accorder de manière définitive avec « AFA-Multimédia » sur

un choix de maquette graphique avant le début de réalisation technique. Toute modification structurelle de l'interface graphique postérieure à sa validation par Le Client, est susceptible d'entraîner un ajustement des conditions tarifaires fixées en annexe.

A défaut pour « AFA-Multimédia » de recevoir les documents et informations dans les délais et au format prévu, celle-ci se réserve le droit d'informer Le Client que les délais et échéances convenus pour la délivrance du Site se verront repoussés d'un nombre de jours équivalent au retard résultant de ce défaut.

Cette obligation perdure pour toute la durée de l'exécution de la prestation ou de la fourniture du service par « AFA-Multimédia ».

I.4 – Réception et calendrier.

Le calendrier de réalisation des travaux est fixé en annexe.

« AFA-Multimédia » veillera autant que possible, à respecter ce calendrier qui reste cependant indicatif. En cas de retard, Le Client ne pourrait décider de mettre fin à la mission d'« AFA-Multimédia », qu'à défaut pour celle-ci d'avoir pris, dans les 20 jours à dater de la réception d'un envoi recommandé du client l'invitant à ce faire, les mesures nécessaires à rattraper, autant que possible, le retard pris.

Sauf stipulation contraire prévue par le calendrier ou les annexes,

- Durant toute la phase de réalisation du Site, « AFA-Multimédia » rend ce dernier accessible sur une adresse temporaire. Le Client dispose par ce moyen d'un accès *via* un identifiant et un mot de passe fournis par « AFA-Multimédia » au projet en cours. A cette occasion, Le Client est invité à formuler toute observation susceptible d'améliorer le développement du Site par « AFA-Multimédia ».

- Le Client dispose de 15 jours ouvrés à dater de la réception de la version provisoire du Site pour faire part à « AFA-Multimédia » de ses observations. Passé ce délai, la version provisoire sera considéré comme étant la version définitive du Site.

- « AFA-Multimédia » dispose de 7 jours ouvrés à compter de la réception des observations formulées par Le Client sur la version provisoire du Site pour procéder à d'éventuels amendements et modifications.

- Le Client dispose de 15 jours ouvrés pour formuler de nouvelles observations. Passé ce délai, la version amendée sera considérée comme constitutive de la version définitive.

- « AFA-Multimédia » dispose d'un ultime délai de 7 jours ouvrés pour finaliser le Site.

Pour être valable, toute réclamation sur la version finale doit être adressée par écrit à « AFA-Multimédia » dans les 15 jours ouvrés suivant la remise de la version finale du Site. Passé ce délai, le travail et la livraison sont considérés comme entièrement acceptés par Le Client.

En cas de désaccord persistant sur la réception de la version définitive du Site par le Client, les parties aux présentes Conditions Générales s'en remettent à l'appréciation d'un expert désigné par elles. Les frais de l'expertise seront à la charge du Client si l'expertise conclut à la bonne qualité de la prestation fournie.

Dans le cas contraire, « AFA-Multimédia » prendra à sa charge les frais de l'expertise,

ainsi que les modifications nécessaires à apporter au Site.

I.5 - Paiement du prix et réserve de propriété.

Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, sauf stipulation contraire, le règlement des factures doit être effectué dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception des produits ou services.

Le Client à l'obligation de payer l'intégralité du prix TTC prévu dans la facturation établie en annexe.

Sauf échéancier présent et défini en annexe,

Le Client s'engage à s'acquitter de 50% du prix total TTC lors de la commande, et à s'acquitter du solde restant à la réception définitive dans un délai de 30 jours suivant ladite réception. Passé ce délai, une majoration de 5% du prix total TTC sera appliquée au montant final.

« AFA-Multimédia » se réserve la propriété du Site réalisé pour Le Client jusqu'au paiement intégral du prix TTC figurant sur la facture (loi n°80335 du 12 mai 1980).

I.6 – Cession des droits de propriété intellectuelle.

I.6.A - Logiciels spécifiques développés par « AFA-Multimédia » :

Les logiciels constituent des oeuvres de l'esprit protégées au sens de l'article L 112-2; 13° du Code de la propriété intellectuelle. Sous condition du paiement intégral du prix convenu, Le Client bénéficie d'un droit non exclusif et non transmissible d'utiliser gratuitement, pour tout pays et sans limitation de durée les logiciels spécifiquement développés par « AFA-Multimédia » pour le Client, dans toute la mesure nécessaire au fonctionnement du Site et sa consultation par les utilisateurs d'Internet. Le code dont les droits restent la propriété d'« AFA-Multimédia », ne pourra faire l'objet d'aucune modification, cession, ou communication à un tiers par Le Client.

I.6.B – Autres logiciels :

La livraison du Site, ainsi que les présentes Conditions Générales ne confèrent au Client aucun droit de propriété quel qu'il soit sur les logiciels standards, libres, ou *open source* utilisés par « AFA-Multimédia » pour la réalisation du Site, ainsi que sur les logiciels nécessaires pour l'hébergement du site ou pour son bon fonctionnement, tels que moteurs de recherche, application de bases de données etc. pour lesquels « AFA-Multimédia » bénéficie d'un droit d'utilisation du titulaire des droits. Si le client décide ultérieurement de faire héberger le Site sur le serveur d'un tiers, il sera seul responsable de veiller ce que ce tiers bénéficie du droit d'utiliser ces mêmes applications.

I.6.C – Autres créations réalisées par « AFA-Multimédia »:

« AFA-Multimédia » cède les droits propriété intellectuelle sans limitation d'étendue ni de territoire, en ce compris les droits d'auteur relatifs auxdits développements, à savoir droits d'utilisation, de reproduction, de modification, de traduction et d'adaptation sur ses

créations autres que les logiciels cités ci-dessus réalisées en exécution de la création du Site, à savoir notamment la structure du Site, la création d'éventuelles bases de données, la création du *design*, des pages *html* et des éléments graphiques. Ces éléments deviennent la propriété du Client dès le paiement de la totalité du prix figurant sur la facturation établie par « AFA-Multimédia ».

I.6.D – Garantie d' « AFA-Multimédia »

« AFA-Multimédia » garantit Le Client contre toute réclamation éventuelle d'un tiers prétendant avoir un droit de propriété intellectuelle sur tout ou partie des logiciels et fonctionnalités spécifiques, ou des créations réalisées par « AFA-Multimédia », sauf si la réclamation porte sur un élément ou une donnée fournie par Le Client à « AFA-Multimédia » en vue de la création du Site.

I.6.E – Éléments et données fournis par Le Client.

Le Client garantit qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires, et qu'il tiendra « AFA-Multimédia » indemne contre toute réclamation éventuelle d'un tiers qui prétendrait avoir un droit de propriété intellectuelle ou de propriété industrielle sur l'un des éléments, notamment les textes, images, logos, graphiques, documents audio ou vidéo, fichiers, logiciels, bases de données, que Le Client a chargé « AFA-Multimédia » d'intégrer dans le Site, ou d'utiliser pour sa conception, et ce pour toutes les utilisations par « AFA-Multimédia » de ces éléments prévues par les présentes Conditions générales et leurs annexes. Le Client reste propriétaire des éléments et données fournis par lui.

I.7 – Garanties.

I.7.A – Forfait annuel de maintenance, mise à jour du Site.

« AFA-Multimédia » offre pour une durée de six mois à un an, à compter de la réception définitive du Site par Le Client, un forfait de maintenance corrective qui comprend les prestations suivantes

- Mise à jour des contenus textes, animations et images des parties statiques
- Ajout d'une rubrique supplémentaire par an (si besoin pour les sites non CMS)
- Mise à jour régulière du moteur et des extensions installées pour les sites CMS
- Assistance téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h00
- Veille, mise à jour technologique et compatibilité d'affichage du système (version des langages de programmation)
- Veille sécurité informatique et intervention en cas de virus sur le Site
- Correctifs des fonctionnalités et des comportements interactifs mis en place

Le délai d'intervention d' « AFA-Multimédia » varie de 2 jours ouvrés pour les facteurs bloquants, et jusqu'à 6 jours ouvrés pour les facteurs non bloquants.

I.7.B – Autres garanties

« AFA-Multimédia » garantit que les éléments et fonctionnalités mis à la disposition du Client s'ils sont utilisés conformément aux indications données, sont substantiellement conformes aux indications reprises dans les annexes, et que les logiciels et tous les

éléments créés par lui et mis à la disposition du client respectent les droits des tiers, et de façon générale ne sont pas illicites.

Garantie de conformité et vices cachés :

« AFA-Multimédia » garantit la conformité des prestations aux spécifications convenues. Conformément aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, le Client bénéficie de la garantie légale de conformité, ainsi que de la garantie contre les vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

I.7.C – Limitations de responsabilité

Conformément à l'article 1231-4 du Code civil, « AFA-Multimédia » ne sera pas tenue responsable des dommages indirects, y compris les pertes de données, pertes d'exploitation ou autres préjudices financiers subis par le Client ou un utilisateur, (perte d'exploitation, perte de données etc.) causés par le mauvais fonctionnement du Site.

« AFA-Multimédia » décline toute responsabilité en cas d'utilisation inappropriée, illicite ou non conforme aux présentes Conditions générales et à leurs annexes, des prestations et/ou services fournis par le Client.

En cas d'attaque ou de perte de données affectant le site du Client, « AFA-Multimédia » décline toute responsabilité quant aux dommages causés. Toutefois, la restauration du site à sa version antérieure, si celle-ci est disponible, pourra être effectuée à la demande du Client, moyennant un coût supplémentaire estimé en fonction de l'ampleur des travaux à réaliser, et précisé dans un devis préalable.

Le Client déclare bien connaître l'Internet, ses caractéristiques et ses limites et reconnaît notamment :

- que les transmissions de données sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- que les utilisateurs du site WEB hébergé sont susceptibles d'être localisés en tous lieux à travers le monde, et que partant, le contenu du site WEB peut être reproduit, représenté ou, plus généralement, diffusé sans aucune limitation géographique ;
- que les données circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement, de toutes informations à caractère sensible est effectuée par le CLIENT à ses risques et périls.

I.8 – Clause attributive de compétence

Le présent contrat est régi par la loi française alors même que l'une des parties serait de nationalité étrangère et/ou que le contrat s'exécuterait en tout ou partie à l'étranger.

Tout litige qui s'élèverait à propos de son exécution et qui ne pourrait être résolu à l'amiable sera soumis à la compétence du Tribunal de Mende, Lozère, 48000.

I.9 – Promotion réciproque.

« AFA-Multimédia » pourra demander qu'à un endroit approprié du Site, figure à l'écran la mention de sa qualité de réalisateur du Site, avec un lien hypertexte vers sa page d'accueil. Le Client veillera à ce que cette mention et ce lien subsistent à l'endroit approprié, et ne soient pas occultés par d'autres textes ou éléments.

« AFA-Multimédia » pourra également dans un objectif publicitaire ou d'information des tiers, citer le nom du Client lui ayant confié la mission de réalisation de son site Web, et illustrer ses réalisations par la copie de quelques impressions d'écran du Site réalisé pour le Client.

I.10 – Protection des données personnelles

« AFA-Multimédia » s'engage à respecter la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679, dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données le concernant, qu'il peut exercer en contactant « AFA-Multimédia » à l'adresse indiquée dans les présentes CGV.

II – Campagne de référencement

II.1 - définitions

- référencement SEO ou Naturel : Le référencement naturel désigne un ensemble de techniques et de savoir-faire permettant à une page web d'être en première position sur les résultats de recherche des moteurs de recherche, sans passer par un système payant de promotion ou de sponsorship. Le terme « naturel » différencie ce type de référencement du référencement payant, qui apparaît sous la forme dite « lien commercial » ou « lien sponsorisé ».
- référencement SMO : L'Optimisation pour les Médias Sociaux ou référencement social (en anglais Social media optimization : SMO) est un ensemble de méthodes pour attirer des visiteurs sur des contenus de site web grâce à la promotion de ceux-ci via les médias sociaux.
- référencement SEA : Le Search Engine Advertising est une discipline proche du SEO. Elle consiste en la mise en place de réponses subventionnées (payantes, aux enchères ou à coût fixe) dans les résultats des moteurs de recherche par opposition au référencement naturel.
- Métadonnées : Les métadonnées sont à la base des techniques du Web sémantique. Elles sont présentes sur chacune des pages qui constituent un site Internet, mais non visible par l'internaute et contiennent toutes les informations relatives à la description ou création de la page. Ces informations sont consultées par les moteurs de recherche afin de juger de la pertinence des contenus et thématiques présentés.

II.2 - objet du référencement

Toute campagne de référencement aura pour objet de promouvoir l'activité du client à travers son site Internet de façon générale, de lui assurer une réelle présence pertinente et un bon positionnement sur une liste de mots clés ou expressions de recherche définie lors de l'audit de pré-campagne. Le but étant d'atteindre des taux de transformation

correct entre :

les visites totales et les visites non intéressées (taux de rebond)
les visites intéressées et la prise de contact ou l'achat de produits/services en ligne dans le cadre d'un site e-commerce.

II.3 - obligations du demandeur de référencement

De manière générale, le client devra fournir à « AFA-Multimedia » un contenu éditorial clair et classifié en fonction des rubriques de publication de son site Internet ainsi que tout renseignement utile, informations pertinentes associées aux éléments non-textuels à intégrer, illustrations, plans, images etc.

Si le site Internet du Client permet l'édition et la publication d'articles, communément appelé « contenu frais », le Client s'engage à publier régulièrement via ces espaces de l'information pertinente en accord avec la thématique choisie pour le référencement du site Internet.

II.3.a – Commande d'une campagne de référencement d'un site existant non réalisé par « AFA-Multimédia »

Dans le cadre d'une commande de campagne de référencement seule (AFA-Multimédia n'ayant pas réalisé le site Internet du Client), le Client s'engage à fournir à « AFA-Multimédia » tous les codes d'accès nécessaires à l'intervention sur les codes sources et/ou l'accès à l'administration éditoriale pour les sites CMS.

Dans la mesure du possible, si existant ou accessible, un rapport statistique complet de l'évolution des visites du site depuis son lancement sera fourni par le Client à « AFA-Multimédia » sous forme documentaire ou en consultation en ligne.

Le site Internet devra répondre au minimum aux critères suivants :

- Un codage valide HTML 4, XHTML 1.X ou HTML 5
- Présence d'un formatage de balises « titre », de balises « méta-données », de titres ou textes alternatifs sur les éléments images et hyperliens.
- Présence d'un système de réécriture des URLs sur le serveur

L'action de référencement est soumise à une analyse technologique préalable du Site par « AFA Multimédia », pour évaluation des critères ci-dessus exposés.

Suite à cette étude « AFA-Multimédia » rendra compte au Client de la faisabilité en l'état de la campagne de référencement souhaitée et proposera, si besoin, un complément de services ou d'interventions chiffré, pour répondre aux exigences des règles de publication et d'indexation édictées par la majeure partie des moteurs de recherche.

II.3.b – Commande d'une campagne de référencement d'un site réalisé par « AFA-Multimédia »

Dans le cas où le site Internet livré par « AFA-Multimédia » présente une administration de contenu, le Client s'engage à suivre les conseils de publications d'articles ou de contenus prodigués lors de la formation à l'utilisation du système.

Le Client s'engage également à utiliser correctement et régulièrement les modules de référencement ou de partage viral d'information qui pourraient être associés à son site

Internet.

II.4 - obligations d' « AFA-Multimédia »

Pour toute campagne de référencement, « AFA-Multimédia » s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires, désignés en annexe dans la partie « campagne de référencement », afin d'atteindre au plus proche les objectifs définis avec le Client et ce, sans obligation de résultat.

Dans le cadre d'une réalisation de site Internet par « AFA-Multimédia », sans campagne ou action de référencement particulière, une optimisation des contenus éditoriaux et des méta-données pour le référencement naturel du site, sera mise en place selon la thématique abordée par le site.

Le codage de la mise en forme suivra les standards de programmation édictés par le W3C afin de maximiser son accessibilité ainsi que son appréciation par les différents moteurs de recherche.

« AFA-Multimédia » s'engage à mettre en place un système d'analyse et de consultation des statistiques du site du type Google Analytics ou Xiti, et de fournir au client l'accès complet à la consultation de ce module.

Dans le cadre d'une campagne de référencement de plus de 3 mois « AFA-Multimédia » pourra fournir au Client un rapport d'analyse statistiques bi-mensuel sur simple demande de la part du Client. Pour toute campagne d'une durée inférieure à 3 mois un rapport d'analyse statistiques sera fourni au client en fin de campagne.

II.5 – paiement du prix

Dans le cadre d'une campagne de référencement SEO ou SMO les frais d'intervention et d'action de campagne sont à régler à la commande. Les frais de suivi de dossiers peuvent être mensualisés par prélèvement automatique, sans frais supplémentaire, si le Client ne souhaite pas payer la totalité des frais à la commande.

Pour toute campagne SEA, les frais de gestion de la campagne ainsi que le budget défini pour l'achat de mots clés sponsorisés devront être réglés à la commande.

III – Commande de vidéo.

« AFA-Multimédia » propose la réalisation de film d'entreprise, de vidéo promotionnelle, informationnelle ou artistique.

Ces œuvres sont généralement destinées aux supports de diffusion tels que les sites Internet de tout type, les plates-formes vidéo, extranet, intranet, et les supports de mémoires physiques (DVD, mémoires flash, disque dur,...).

La nature des œuvres réalisées par « AFA-Multimédia » rend incontestable leur protection en tant qu'œuvres de l'esprit au sens de l'article L 112-2 du Code de la propriété intellectuelle.

La présente commande se situe dans le contexte défini par les différentes pièces présentées en annexe et notamment :

- une lettre de commande/définition du projet souhaité (fournie par Le Client)
- un devis
- un bon de commande signé par « AFA-Multimédia » et Le Client

III.1 – Objet de la commande

L'œuvre vidéo commandée est identifiée et ses caractéristiques précisées en annexe, le cas échéant au sein d'un cahier des charges signé par « AFA-Multimédia » et Le Client.

III.2 – Destination de l'œuvre vidéo commandée.

La destination de la vidéos commandée est précisée dans l'Annexe intitulée « le Projet », jointe aux présentes Conditions Générales. Le Client s'engage à respecter la destination prévue en Annexe.

III.3 – Force majeure

En cas de force majeure, c'est à dire d'événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté d'« AFA-Multimédia » ou du Client, qui rende impossible l'exécution de la commande par « AFA-Multimédia » dans les délais prévus, les parties rechercheront de bonne foi une solution.

A défaut de solution qui soit jugée satisfaisante par les parties, la commande est résiliée de plein droit par simple notification par Le Client à « AFA-Multimédia » ; cette notification étant faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

III.4 – Moyens apportés par « AFA-Multimédia »

Pour les besoins de la commande, « AFA-Multimédia » apportera les moyens matériels définis dans l'Annexe intitulée « Matériel et logiciel de réalisation », jointe aux présentes Conditions générales. Leur utilisation faisant l'objet d'une valorisation dans le budget défini dans le Devis annexé aux présentes Conditions Générales.

III.5 – Moyens mis à la disposition d'« AFA-Multimédia »

Pour l'exécution de certaines commandes, et la réalisation de certaines vidéos, « AFA-Multimédia » pourra solliciter de la part du Client la mise à disposition de moyens matériels définis en Annexe.

Le Client garantit le cas échéant et si nécessaire l'accessibilité de l'équipe de tournage d'« AFA-Multimédia » aux divers locaux, lieux, de réalisation de la vidéo objet de la commande.

III.6 – Phases et délais d'exécution de la commande

La réalisation de la vidéo objet de la commande est exécutée sous la direction d'« AFA-Multimédia » de la conception jusqu'à la livraison définitive, selon un calendrier prévisionnel défini en annexe.

Le projet fera l'objet d'une ou plusieurs présentations par « AFA-Multimédia » au Client, avant la livraison de sa version définitive, selon les conditions prévues en Annexe.

La version définitive de toute œuvre résultant de la commande est celle considérée comme telle par « AFA-Multimédia ». Au moment de la livraison de l'œuvre dans sa version définitive, un bon de livraison est établi par les parties en deux exemplaires originaux.

III.7 – Signature

Sauf dérogation établie d'un commun accord, la version définitive de l'œuvre commandée sera signée par « AFA-Multimédia » sur son support original selon les modalités prévues en Annexe.

III.8 – Modalités de livraison et de conservation des œuvres sur fichier numérique

Le format de livraison définitive de l'œuvre est une résolution en haute définition (720p minimum).

A la livraison définitive, « AFA-Multimédia » transmet au Client les sources, *rushs*, qui ont servies à la réalisation de l'œuvre. « AFA-Multimédia » conservera ces sources durant 30 jours calendaires à compter de la livraison définitive de la vidéo. « AFA-Multimédia » aura la possibilité de détruire ces sources à l'expiration de ce délai.

III.9 – Propriété intellectuelle

En vertu de l'article L. 131-3 du Code de la propriété intellectuelle, la cession des droits de propriété intellectuelle par « AFA-Multimédia » au Client s'applique sans limitation territoriale, et pour la durée de protection légale des droits d'auteur, sauf sur contre indication validée par les parties dans le cahier des charges ou le devis proposé par « AFA-Multimédia ».

III.9.A - droits moraux

Étant rappelé que selon l'article L 121-1 du Code de la propriété intellectuelle, « AFA-Multimédia » jouit du droit au respect de son nom, de sa qualité et de son œuvre. Le Client s'engage à respecter les composantes de ce droit moral.

En conséquence :

- Lors de toute communication au public de la vidéo commandée , y compris dans un lieu privé, Le Client laissera apparaître de manière visible le nom d' « AFA-Multimédia »
- Le Client s'engage par ailleurs à ne jamais porter atteinte aux œuvres commandées, à ne pas les déformer et plus généralement à respecter leur intégrité.

III.9.B – droits patrimoniaux.

- Droit de présentation publique.

Étant rappelé que selon l'article L. 122-2 du Code de la propriété intellectuelle, la représentation consiste dans la communication au public de l'oeuvre par un procédé quelconque, notamment par présentation publique, « AFA-Multimédia » autorise la présentation publique de tout ou partie des œuvres commandées, dans le monde entier et pour la durée reconnue par l'article L. 123-1 du Code de la propriété intellectuelle, dès lors qu'elle ne génère aucune recette.

Le Client ne peut en aucun cas transférer à un tiers ce droit de présentation publique, sans accord préalable et écrit d' « AFA-Multimédia ».

- Droit de représentation.

Étant rappelé que selon l'article L. 122-2 du Code de la propriété intellectuelle, la représentation consiste dans la communication au public de l'œuvre par un procédé quelconque, notamment par présentation publique, projection publique ou par télédiffusion, « AFA-Multimédia » autorise Le Client à communiquer lui-même au public les œuvres commandées, dès lors que cela ne génère pas de recettes, par le moyen de communication au public en ligne défini en Annexe.

Toute communication au public en ligne a lieu avec une mesure technique de protection faisant obstacle au téléchargement.

Cette cession du droit de communication publique est non exclusive et non transférable. Elle intervient pour une durée égale à la protection par le droit d'auteur, à compter de la livraison définitive de l'œuvre et sans limite territoriale.

Toute autre exploitation par voie de représentation des œuvres commandées est soumise à la conclusion d'un accord préalable et écrit avec « AFA-Multimédia ».

- droit de reproduction.

« AFA-Multimédia » reste propriétaire du droit de fixer matériellement l'œuvre par tout procédé permettant de la communiquer au public de manière indirecte. Sauf accord dérogatoire, conclu par écrit avec « AFA-Multimédia » toute exploitation par voie de reproduction de l'œuvre objet de la commande est interdite.

III.9.C – Garantie de non éviction

« AFA-Multimédia » garantit au Client qu'elle est seule titulaire de tous droits attachés aux œuvres commandées et en conséquence une jouissance paisible des droits cédés par la présente commande.

III.10 – Prix et paiement de la commande.

Le prix de la commande est fixé par le devis établi en Annexe et accepté par Le Client.

- Pour les commandes inférieures à 1500 euros.

Le Client est débiteur du solde TTC fixé sur la facture, dès la présentation à la livraison de l'œuvre qui s'effectue par voie électronique sur une plate-forme de visualisation. La livraison définitive du format Haute Définition intervient après paiement du solde.

- Pour les commandes supérieures à 1500 euros.

Un acompte de 50% du montant total TTC est versé à la commande, le solde est exigible à la présentation à la livraison de la version définitive de l'œuvre, qui s'effectue par voie électronique sur une plate-forme de visualisation. La livraison définitive du format Haute Définition intervient après paiement du solde.

III.11 – Loi applicable et compétence juridictionnelle.

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la législation française.

Tout litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes Conditions Générales

sera de la compétence des Tribunaux de Mende (48000), sous réserve des règles de compétence exclusive régissant les questions de propriété littéraire et artistique ; étant précisé que les parties s'engagent à avoir recours formellement à la médiation avant toute saisine d'une juridiction.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, en cas de litige, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation avant toute action judiciaire. Les coordonnées du médiateur compétent sont fournies sur demande.

III.12 – Annexes

Les annexes aux présentes Conditions Générales ont une nature contractuelle et sont en conséquence signées par les parties. Leur modification suppose l'accord de l'ensemble des parties.

IV – Web marketing

IV. 1 Définition

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, les termes relatifs aux prestations de web marketing sont définis comme suit :

- SEO (Search Engine Optimization) : Référencement naturel qui désigne l'ensemble des techniques permettant d'améliorer le positionnement d'un site internet dans les résultats des moteurs de recherche sans publicité payante. Cela inclut l'optimisation des contenus, des balises méta, des liens entrants et sortants, ainsi que des performances techniques du site.
- SEA (Search Engine Advertising) : Publicité sur les moteurs de recherche via des annonces payantes. Ce type de référencement est réalisé grâce à l'achat de mots-clés sur des plateformes comme Google Ads, permettant de positionner un site en tête des résultats sponsorisés.
- SMO (Social Media Optimization) : Optimisation pour les médias sociaux, qui consiste à générer du trafic et améliorer la visibilité du site via des plateformes sociales telles que Facebook, Instagram, LinkedIn, ou Twitter. Cela inclut la gestion des publications, des interactions et des campagnes publicitaires sur ces réseaux.
- Content Marketing : Stratégie de création et de diffusion de contenus pertinents et attractifs (articles de blog, vidéos, infographies) afin d'attirer et d'engager une audience spécifique, tout en renforçant la visibilité et la crédibilité du site internet.
- Campagnes de publicité sur les réseaux sociaux : Actions promotionnelles payantes visant à promouvoir un produit, un service ou une marque via les réseaux sociaux, avec des objectifs tels que l'augmentation de la notoriété, des clics ou des conversions.

IV.2 Obligations du Client

Pour la bonne exécution des prestations de web marketing, le Client s'engage à :

1. Fournir des informations complètes et exactes concernant son audience cible, ses objectifs de campagne, les types de contenus à promouvoir, et les produits ou services à mettre en avant.
2. Donner accès aux outils et plateformes nécessaires pour la mise en place des

campagnes (par exemple, Google Ads, Facebook Business Manager, comptes d'analyse web, etc.). Le Client est responsable de la mise à jour régulière de ces accès et informations.

3. Valider les contenus proposés par « AFA-Multimédia » avant leur diffusion, y compris les textes, images, vidéos et autres supports de communication. Toute modification substantielle des contenus après validation pourra faire l'objet de facturations supplémentaires.
4. Assurer un suivi régulier des recommandations fournies par « AFA-Multimédia » concernant les bonnes pratiques de publication de contenu ou de gestion de communauté, afin de maximiser les résultats des campagnes.

IV.3 Engagements d'AFA-Multimédia

« AFA-Multimédia » s'engage à :

1. Mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs de visibilité, de trafic ou de conversion définis en début de mission. Cependant, compte tenu des nombreux facteurs externes pouvant influencer les résultats, « AFA-Multimédia » ne peut garantir un positionnement spécifique ou un retour sur investissement exact.
2. Optimiser les performances des campagnes en ajustant les stratégies de référencement, en analysant les indicateurs de performance clés (taux de clics, coût par conversion, etc.), et en fournissant des conseils continus pour maximiser les retours.
3. Informer régulièrement le Client des évolutions des campagnes et des changements d'algorithmes ou des règles des plateformes publicitaires qui pourraient impacter les résultats.
4. Respecter les budgets publicitaires définis par le Client et veiller à une utilisation optimisée des ressources mises à disposition, en particulier pour les campagnes SEA et SMO.

IV.4 Conditions financières

1. Frais de gestion des campagnes : Les prestations de gestion des campagnes publicitaires (SEO, SEA, SMO) sont facturées sous forme d'un forfait mensuel ou annuel, défini au moment de la commande, en fonction du volume et de la complexité des campagnes.
2. Budget publicitaire : Les dépenses liées aux campagnes SEA ou SMO (achat de mots-clés, placements publicitaires sur les réseaux sociaux) sont à la charge du Client et doivent être réglées en amont. Le montant du budget publicitaire est déterminé en fonction des objectifs de campagne et doit être validé par écrit par le Client avant le lancement.
3. Modifications et prestations supplémentaires : Toute demande de modification substantielle d'une campagne en cours ou l'ajout de nouvelles prestations fera l'objet d'un devis supplémentaire et sera facturé selon les tarifs en vigueur chez « AFA-Multimédia ».

IV.5 Rapports et suivis

1. Rapports de performance : « AFA-Multimédia » fournira des rapports réguliers (mensuels ou bi-mensuels selon l'accord) sur les résultats des campagnes. Ces rapports incluront les statistiques clés telles que le taux de clics (CTR), coût par clic (CPC), taux de conversion, et toute autre donnée pertinente permettant d'évaluer l'efficacité des actions marketing.

2. Indicateurs clés de performance : Les rapports porteront notamment sur les indicateurs suivants :
 - Taux de rebond : Proportion des visiteurs quittant le site sans interaction.
 - Nombre de conversions : Nombre d'actions définies comme objectifs de campagne (achat, inscription, demande de contact, etc.).
 - Retour sur investissement publicitaire (ROAS) : Calcul permettant d'évaluer la rentabilité des campagnes payantes.
 - Evolution du classement SEO : Suivi du positionnement du site sur les moteurs de recherche en fonction des mots-clés choisis.
3. Recommandations stratégiques : En fonction des résultats observés, « AFA-Multimédia » pourra proposer des ajustements ou des actions correctives pour améliorer les performances des campagnes en cours. Ces recommandations seront incluses dans les rapports réguliers remis au Client.

V. Communication Traditionnelle et Conception Graphique

V.1 Définitions

Dans le cadre des prestations de communication traditionnelle et de conception graphique, les termes suivants sont définis comme suit :

- Charte graphique : Ensemble des règles qui définissent l'identité visuelle d'une marque ou d'une entreprise (couleurs, typographies, logos, mise en page), garantissant la cohérence visuelle de toutes les communications.
- Identité visuelle : Représentation graphique globale d'une entreprise ou d'une marque, incluant le logo, les couleurs, les polices, les éléments graphiques et l'iconographie, utilisés sur divers supports (imprimés et numériques).
- Logo : Symbole graphique représentant une entreprise, une organisation ou un produit. Il s'agit d'un élément central de l'identité visuelle, souvent utilisé sur tous les supports de communication.
- Mise en page : Disposition des éléments graphiques et textuels sur un support de communication (brochures, flyers, affiches, etc.), permettant de structurer l'information pour une meilleure lisibilité.
- Fourniture de fichiers d'impression : Transmission au client des fichiers finaux nécessaires pour la production d'éléments de communication imprimée. Ces fichiers sont optimisés pour être conformes aux spécifications des imprimeurs, en termes de format (PDF, AI, EPS), de résolution (300 dpi), et de mode colorimétrique (CMJN).
- Supports de communication : Tous les formats et matériels physiques utilisés pour promouvoir une entreprise ou un événement, incluant les cartes de visite, brochures, flyers, affiches, bâches, signalétique pour salons, et covering de véhicules.

V.2 Prestations incluses

Les prestations de conception graphique proposées par « AFA-Multimédia » couvrent les étapes suivantes :

1. Recherche et création de l'identité visuelle :
 - Réalisation d'un brief créatif en collaboration avec le client pour définir ses besoins, son positionnement et ses attentes en termes de charte graphique et de logo.
 - Création du logo et de l'ensemble des éléments graphiques composant

- l'identité visuelle (choix des couleurs, typographies, motifs, etc.).
- Conception d'une charte graphique complète détaillant les règles d'utilisation des éléments visuels sur tous les supports de communication (papier, numérique, signalétique).
- 2. Création de maquettes prêtes à la production :
 - Conception de maquettes graphiques pour tout type de support de communication imprimé ou événementiel, incluant (mais sans s'y limiter) :
 - Cartes de visite
 - Brochures, flyers, dépliants
 - Affiches publicitaires
 - Bâches et kakémonos pour salons
 - Covering de véhicules (conception des éléments graphiques à apposer sur les véhicules)
 - Panneaux de signalisation et enseignes.
- 3. Fourniture des fichiers :
 - Les fichiers finaux sont livrés au client dans un format numérique prêt à l'impression (PDF haute résolution, AI, EPS), en respectant les spécifications techniques des imprimeurs. « AFA-Multimédia » ne fournit pas d'impressions physiques à moins d'une demande spécifique.
- 4. Modifications :
 - Un nombre limité de modifications après la présentation de la première maquette est inclus dans le tarif (généralement 2 à 3 allers-retours de corrections). Toute demande de modification supplémentaire au-delà de ce cadre fera l'objet d'un devis supplémentaire.

V.3 Obligations du Client

Le client s'engage à :

1. Fournir toutes les informations nécessaires à la création de l'identité visuelle, notamment :
 - Un brief créatif détaillé incluant ses objectifs, son positionnement, ses préférences de couleurs, ses concurrents, et toute autre information pertinente.
 - Les logos existants (si une refonte est prévue), ainsi que tous les éléments graphiques ou photographiques à intégrer.
2. Valider les maquettes :

Le client doit valider les maquettes graphiques avant leur envoi pour impression ou production. Toute modification structurelle après validation peut entraîner des coûts supplémentaires.
3. Respecter les délais :

Le client doit fournir dans les temps les éléments demandés (textes, images, etc.) afin de garantir le respect des délais de livraison fixés par « AFA-Multimédia ».

V.4 Propriété intellectuelle

Conformément à l'article L. 121-1 du Code de la propriété intellectuelle, « AFA-Multimédia » conserve la propriété exclusive des créations graphiques réalisées (logo, charte graphique, maquettes, etc.) tant que le paiement intégral des sommes dues n'a pas été effectué.

1. Cession des droits :

Une fois le paiement intégral effectué, « AFA-Multimédia » cède au client les droits

d'utilisation des créations graphiques. Cette cession inclut le droit de reproduction, de modification et d'adaptation, mais reste limitée à l'usage défini dans le contrat. Toute utilisation non prévue initialement nécessite l'accord écrit d'« AFA-Multimédia ».

2. Formats de fichiers :

Les fichiers finaux sont fournis dans les formats standards pour l'impression (PDF, AI, EPS). Le client ne pourra pas modifier ou sous-licencier ces fichiers sans l'accord d'« AFA-Multimédia ».

V.5 Fourniture des fichiers d'impression

1. Formats et résolution :

Les fichiers d'impression fournis sont préparés dans les formats suivants : PDF, AI, EPS, avec une résolution de 300 dpi en mode colorimétrique CMJN, conformément aux normes des imprimeurs. Ces fichiers sont livrés par voie électronique.

2. Conformité aux exigences des imprimeurs :

« AFA-Multimédia » garantit que les fichiers sont conformes aux standards techniques d'impression, mais il appartient au client de vérifier la compatibilité avec l'imprimeur choisi. Si le client le souhaite, « AFA-Multimédia » peut assurer un suivi auprès de l'imprimeur, mais cette prestation est facturée en supplément.

V.6 Limitation de responsabilité

« AFA-Multimédia » ne pourra être tenu responsable des défauts d'impression ou erreurs techniques dues aux contraintes matérielles ou aux choix de l'imprimeur lorsque « AFA-Multimédia » n'est pas en charge de la partie impression. Il est de la responsabilité du client de valider les fichiers d'impression avant de les transmettre à l'imprimeur.

Toute réclamation concernant des défauts d'impression doit être adressée directement à l'imprimeur, sauf si « AFA-Multimédia » a explicitement pris en charge la gestion complète de l'impression dans le cadre d'un contrat spécifique.