

Conditions générales de vente

COMMUNICAWEB

Version du 31 août 2026

Conditions applicables aux clients professionnels

Informations légales

Société : COMMUNICAWEB - SARL au capital de 1 000 €

RCS : Nantes - 908 607 773

SIRET : 908 607 773 00011

TVA intracommunautaire : FR44908607773

Siège social : 21 rue de la Gouerie, 44119 Treillières

Contact : maud@communicaweb.fr - 06 61 63 84 03

Document contractuel à joindre ou rendre accessible avec les devis et propositions commerciales. En cas de contradiction, les dispositions particulières figurant dans le devis ou le contrat prévalent sur les présentes CGV.

Préambule

COMMUNICAWEB est une société à responsabilité limitée au capital de 1 000 €, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nantes sous le numéro 908 607 773, dont le siège social est situé 21 rue de la Gouerie, 44 119 Treillières.

COMMUNICAWEB exerce notamment des activités de conseil et d'accompagnement en stratégie digitale, communication et marketing, création et évolution de sites internet, référencement, webmarketing, formation et accompagnement aux outils numériques.

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après « CGV », définissent les conditions dans lesquelles COMMUNICAWEB fournit ses prestations à ses clients professionnels.

Article 1 - Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées par COMMUNICAWEB auprès de clients agissant à des fins professionnelles, ci-après désignés le « CLIENT ».

Elles s'appliquent notamment aux prestations de :

- conseil, audit et stratégie digitale ;
- diagnostic et optimisation des usages ou processus numériques ;
- accompagnement relatif à l'intelligence artificielle et aux outils numériques ;
- création, refonte, évolution et maintenance de sites internet ;
- création ou évolution de sites e-commerce ;
- référencement naturel ou payant ;
- webmarketing et communication digitale ;
- création et optimisation de contenus ;
- accompagnement sur les réseaux sociaux ;
- formation ;
- prestations numériques connexes.

Le contenu précis de chaque prestation est défini dans le devis, la proposition commerciale, le contrat, la convention de formation ou tout autre document contractuel accepté par le CLIENT.

En cas de contradiction entre ces documents et les présentes CGV, les dispositions particulières figurant dans le devis ou le contrat prévalent.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des CGV en vigueur à la date de la commande.

Les éventuelles conditions générales d'achat du CLIENT ne sont applicables qu'en cas d'acceptation écrite de COMMUNICAWEB.

Article 2 - Devis et formation du contrat

Toute prestation fait en principe l'objet d'un devis, d'une proposition commerciale, d'une convention ou d'un contrat précisant notamment son objet, son périmètre et son prix.

Sauf indication contraire, les devis sont valables 30 jours à compter de leur date d'émission.

La commande devient définitive à réception :

- du devis ou document contractuel accepté par le CLIENT ;
- et, lorsqu'il est prévu, de l'acompte correspondant.

L'acceptation peut notamment résulter d'une signature manuscrite ou électronique, d'une validation électronique ou de tout écrit exprimant sans ambiguïté l'accord du CLIENT.

COMMUNICAWEB peut conditionner le démarrage effectif de la prestation à la réception de l'acompte ainsi que des informations, contenus, accès et documents nécessaires à son exécution.

Article 3 - Collaboration et obligations du CLIENT

La réalisation des prestations repose sur une collaboration active entre COMMUNICAWEB et le CLIENT.

Le CLIENT s'engage notamment à communiquer dans les délais convenus les informations, documents, contenus, accès, identifiants et validations nécessaires au projet.

Il garantit l'exactitude et la licéité des informations et contenus qu'il fournit.

Le CLIENT garantit également disposer des droits nécessaires à l'utilisation des textes, photographies, vidéos, marques, logos, bases de données, logiciels et autres éléments transmis à COMMUNICAWEB.

Le CLIENT désigne, lorsque cela est nécessaire, un interlocuteur disposant de l'autorité suffisante pour transmettre les informations et valider les différentes étapes du projet.

Les validations adressées par courrier électronique ou au moyen des outils de suivi utilisés dans le cadre du projet sont considérées comme valables.

Article 4 - Exécution des prestations

COMMUNICAWEB détermine, dans le respect du périmètre contractuel, les moyens et méthodes nécessaires à la réalisation de la prestation.

COMMUNICAWEB est tenue à une obligation de moyens, sauf disposition particulière expressément prévue au contrat.

Lorsque la prestation comporte plusieurs étapes, celles-ci peuvent faire l'objet de validations intermédiaires.

Toute demande du CLIENT :

- dépassant le périmètre initial ;
- modifiant une prestation déjà validée ;
- ajoutant une fonctionnalité, un livrable ou une prestation ;

peut entraîner une modification du planning et une facturation complémentaire.

COMMUNICAWEB en informe alors le CLIENT et peut établir un devis complémentaire avant réalisation.

Article 5 - Délais et planning

Les délais et dates mentionnés dans les propositions commerciales constituent des estimations, sauf lorsqu'une échéance ferme est expressément qualifiée comme telle.

Le respect du planning suppose notamment que le CLIENT transmette dans les délais convenus les informations, contenus et validations nécessaires.

Tout retard imputable au CLIENT entraîne automatiquement un décalage correspondant du planning et peut conduire à une nouvelle programmation du projet en fonction des disponibilités de COMMUNICAWEB.

COMMUNICAWEB ne pourra être tenue responsable d'un retard directement causé par le CLIENT ou par un prestataire ou service tiers ne relevant pas de son contrôle.

Article 6 - Absence de réponse et suspension d'un projet

En l'absence d'éléments ou de validation nécessaires de la part du CLIENT, COMMUNICAWEB peut suspendre la réalisation du projet.

Lorsque le CLIENT ne répond plus pendant une durée de 30 jours calendaires malgré une relance, le projet peut être placé en attente.

Sa reprise intervient alors en fonction des disponibilités de COMMUNICAWEB et peut donner lieu à une révision du calendrier initial.

Si l'absence de réponse se poursuit pendant plus de 60 jours, COMMUNICAWEB peut demander au CLIENT, par écrit, de reprendre le projet dans un délai de 15 jours.

À défaut de réponse à l'issue de ce délai, COMMUNICAWEB pourra mettre fin à la prestation.

Les prestations déjà réalisées, le temps engagé ainsi que les frais ou engagements pris auprès de tiers restent dus.

Les sommes déjà facturées ou correspondant à des prestations effectivement réalisées restent acquises à COMMUNICAWEB.

Article 7 - Livraison et validation

Une prestation est considérée comme livrée lorsque les livrables prévus au contrat sont transmis au CLIENT ou, dans le cas d'un site internet, lorsque celui-ci est mis à disposition pour validation ou mis en ligne conformément aux modalités convenues.

Le CLIENT dispose d'un délai de 15 jours ouvrés, sauf disposition différente prévue au devis, pour signaler par écrit une éventuelle non-conformité par rapport au périmètre contractuel.

COMMUNICAWEB procède, lorsqu'elles sont justifiées, aux corrections nécessaires pour rendre la prestation conforme aux éléments convenus.

Une demande correspondant à une évolution, une modification de préférence ou un élément non prévu au périmètre initial ne constitue pas une non-conformité et peut faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Article 8 - Prix

Les prix sont indiqués en euros hors taxes, auxquels s'ajoute la TVA au taux applicable.

Les prestations comprises sont exclusivement celles décrites dans le devis ou le document contractuel.

Les frais de déplacement, d'hébergement, d'achat de licences, d'images, de logiciels, de services externes ou toute autre dépense spécifique ne sont inclus que lorsqu'ils sont expressément mentionnés.

Lorsqu'un service tiers augmente ses tarifs, cette augmentation peut être répercutée au CLIENT lorsqu'elle concerne un abonnement, une licence ou un service refacturé.

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf accord contraire.

Article 9 - Facturation et règlement

Les conditions et échéances de paiement sont précisées dans le devis ou le contrat.

À défaut de dispositions particulières, COMMUNICAWEB peut demander un acompte de 40 % à la commande, le solde étant facturé selon l'avancement du projet ou lors de la livraison.

Pour les projets comprenant plusieurs étapes, des factures intermédiaires peuvent être prévues dans le devis.

Sauf délai différent expressément prévu dans le devis ou le contrat, les factures sont payables par virement bancaire à trente (30) jours calendaires à compter de leur date d'émission. La date d'échéance est mentionnée sur chaque facture.

Les factures peuvent être transmises ou mises à disposition sous forme électronique et, lorsque la réglementation l'impose, au moyen des dispositifs de facturation électronique applicables.

Article 10 - Retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture.

Le taux applicable est égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

En outre, tout CLIENT professionnel en situation de retard de paiement est redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Lorsque les frais de recouvrement effectivement engagés excèdent ce montant, COMMUNICAWEB peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

En cas de retard ou d'incident de paiement, COMMUNICAWEB peut, après information du CLIENT, suspendre les prestations en cours jusqu'à régularisation.

Cette suspension peut entraîner une modification du planning.

Article 11 - Prestataires, logiciels et services tiers

Certaines prestations nécessitent l'utilisation de services ou produits fournis par des tiers, notamment :

- hébergeurs et registrars de noms de domaine ;
- WordPress, thèmes, extensions et Elementor ;
- plateformes publicitaires et outils d'emailing ;
- solutions de paiement ;
- logiciels SaaS, API et outils d'analyse ;
- outils d'intelligence artificielle ou services similaires.

Ces services sont soumis à leurs propres conditions contractuelles et politiques tarifaires.

COMMUNICAWEB ne peut garantir leur maintien, leur disponibilité permanente, l'absence d'évolution de leurs fonctionnalités ou de leurs tarifs.

COMMUNICAWEB ne pourra être tenue responsable d'une interruption, d'une modification ou d'une défaillance directement imputable à un service tiers sur lequel elle ne dispose d'aucun contrôle.

Lorsque cela est possible, les abonnements et comptes sont ouverts directement au nom du CLIENT afin qu'il en conserve la maîtrise.

Lorsqu'une licence ou un abonnement appartient à COMMUNICAWEB, son utilisation par le CLIENT ne vaut pas transfert de propriété de cette licence.

Article 12 - Dispositions particulières aux sites internet

Le CLIENT reste responsable du contenu publié sur son site ainsi que de la conformité de son activité aux réglementations qui lui sont applicables.

Sauf lorsqu'une prestation juridique spécifique est expressément prévue, COMMUNICAWEB n'a pas pour mission de fournir un conseil juridique et ne garantit notamment pas la conformité juridique des mentions légales, conditions de vente, politiques de confidentialité ou contenus réglementaires fournis par le CLIENT.

Après livraison, toute intervention réalisée par le CLIENT ou par un tiers peut affecter le fonctionnement du site.

COMMUNICAWEB n'est pas responsable des dysfonctionnements résultant de modifications réalisées hors de son intervention.

Maintenance et sauvegardes

Lorsque le CLIENT souscrit une prestation de maintenance, les sauvegardes, mises à jour, contrôles et interventions sont réalisés conformément au périmètre prévu dans le contrat de maintenance.

En l'absence de prestation de maintenance ou de sauvegarde confiée à COMMUNICAWEB, le CLIENT demeure responsable de la sauvegarde et de la conservation de ses données après livraison.

Sites e-commerce

Le CLIENT est responsable des informations commerciales et réglementaires relatives aux produits ou services qu'il commercialise.

Lorsque COMMUNICAWEB configure une solution de paiement, le CLIENT doit également réaliser les tests nécessaires avant l'ouverture commerciale du site.

Article 13 - Conseil, stratégie, référencement et webmarketing

Les recommandations formulées par COMMUNICAWEB sont établies à partir des informations disponibles au moment de la prestation, des données communiquées par le CLIENT et de l'état des techniques et pratiques professionnelles.

Les décisions prises sur la base de ces recommandations restent de la responsabilité du CLIENT.

Les prestations de référencement, marketing digital, publicité ou communication ne peuvent garantir un niveau déterminé :

- de positionnement dans les moteurs de recherche ;
- de trafic ;
- de chiffre d'affaires ;
- de prospects ;
- de ventes ;
- de rentabilité.

Les résultats peuvent notamment dépendre de facteurs extérieurs tels que les algorithmes des moteurs de recherche, les plateformes publicitaires, la concurrence, le marché, les budgets investis ou les décisions prises par le CLIENT.

Article 14 - Intelligence artificielle et automatisation

Lorsque la prestation comporte l'utilisation ou l'intégration de solutions d'intelligence artificielle, d'automatisation ou de services numériques tiers, le CLIENT reconnaît que ces technologies sont susceptibles d'évoluer et que leurs résultats peuvent nécessiter une vérification humaine.

COMMUNICAWEB définit et met en œuvre les solutions prévues au contrat selon les règles de l'art et le niveau de contrôle convenu avec le CLIENT.

Sauf engagement explicite contraire, COMMUNICAWEB ne garantit pas la disponibilité permanente d'un modèle, d'une API ou d'une fonctionnalité fournie par un éditeur tiers.

Les décisions ayant des conséquences juridiques, financières, sociales ou stratégiques importantes ne doivent pas reposer exclusivement sur un résultat automatisé sans validation appropriée.

Article 15 - Formations

Les objectifs, contenus, dates, horaires, modalités pédagogiques et conditions financières des formations sont précisés dans le devis, la convention ou le contrat de formation.

Les conditions particulières d'annulation ou de report éventuellement prévues dans ces documents prévalent sur les présentes CGV.

Les supports pédagogiques fournis au cours des formations restent protégés par les droits de propriété intellectuelle de leur auteur.

Sauf accord écrit de COMMUNICAWEB, leur transmission ne permet pas leur reproduction, leur diffusion publique, leur commercialisation ou leur utilisation pour dispenser une formation à des tiers.

L'enregistrement audio ou vidéo d'une formation nécessite l'accord préalable de COMMUNICAWEB.

Article 16 - Propriété intellectuelle

Le paiement d'une prestation ne transfère pas automatiquement au CLIENT l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés aux méthodes, outils et éléments utilisés pour la réaliser.

16.1 Éléments créés spécifiquement pour le CLIENT

Sous réserve du paiement intégral des sommes dues, les droits patrimoniaux nécessaires à l'exploitation des créations originales réalisées spécifiquement pour le CLIENT et identifiées comme telles dans le devis lui sont cédés.

Cette cession porte, dans la mesure nécessaire à l'exploitation professionnelle des livrables concernés, sur les droits :

- de reproduction, c'est-à-dire le droit de reproduire tout ou partie du livrable ;
- de représentation, c'est-à-dire le droit de communiquer le livrable au public ;
- d'adaptation, c'est-à-dire le droit de modifier et d'adapter le livrable aux besoins du CLIENT.

Sauf disposition particulière prévue au devis, ces droits sont cédés selon les modalités suivantes :

- Destination : communication et activité professionnelle du CLIENT ;
- Supports : supports numériques, sites internet, réseaux sociaux, outils internes et supports imprimés ;
- Territoire : monde entier ;
- Durée : durée légale de protection des droits concernés.

Les droits moraux de l'auteur demeurent régis par les dispositions légales applicables.

16.2 Éléments conservés par COMMUNICAWEB

Restent la propriété de COMMUNICAWEB :

- son savoir-faire ;



- ses méthodes et méthodologies ;
- ses modèles et structures de documents ;
- ses bibliothèques ;
- ses composants réutilisables ;
- ses scripts et éléments génériques ;
- ses outils ;
- ses processus ;
- ses ressources pédagogiques ;
- ses éléments créés antérieurement au projet.

COMMUNICAWEB peut les réutiliser dans le cadre de ses autres activités à condition de ne pas divulguer d'informations confidentielles propres au CLIENT.

16.3 Éléments appartenant à des tiers

Les logiciels, polices, photographies, plugins, thèmes, bibliothèques et autres éléments provenant de tiers restent soumis à leurs licences respectives.

16.4 Fichiers sources

Les fichiers de travail, fichiers sources, documents intermédiaires et outils de production ne sont transmis que lorsqu'une telle livraison est prévue dans le devis.

Article 17 - Confidentialité

Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations non publiques obtenues dans le cadre de la relation contractuelle.

Ces informations ne peuvent être utilisées que dans la mesure nécessaire à l'exécution du contrat.

Cette obligation se poursuit après la fin de la relation contractuelle.

Ne sont notamment pas considérées comme confidentielles les informations :

- déjà publiques ;
- dont le destinataire disposait légalement avant leur communication ;
- obtenues légalement auprès d'un tiers ;
- ou dont la divulgation a été autorisée par écrit.

Article 18 - Données personnelles

Lorsque COMMUNICAWEB collecte des données pour ses propres besoins de gestion commerciale, administrative ou comptable, elle agit en qualité de responsable de traitement et traite ces données conformément à la réglementation applicable.

Lorsque, dans le cadre d'une prestation, COMMUNICAWEB traite des données personnelles pour le compte du CLIENT, le CLIENT agit en qualité de responsable du traitement et COMMUNICAWEB en qualité de sous-traitant, lorsque les conditions du RGPD sont réunies.

Les parties s'engagent alors à encadrer ce traitement conformément à l'article 28 du RGPD.

COMMUNICAWEB traite les données uniquement sur instructions documentées du CLIENT, veille à leur confidentialité, met en œuvre des mesures de sécurité appropriées et informe le CLIENT dans les meilleurs délais d'un incident de sécurité affectant les données qui lui ont été confiées.

Lorsque la prestation nécessite un véritable traitement de données personnelles pour le compte du CLIENT - par exemple maintenance d'un site e-commerce, accès à un CRM, emailing ou gestion d'une base de contacts - une annexe de sous-traitance RGPD complète le contrat.

Article 19 - Références commerciales

Sauf opposition écrite du CLIENT, COMMUNICAWEB est autorisée à mentionner le nom et le logo du CLIENT ainsi que la nature de la prestation réalisée parmi ses références commerciales.

Lorsque le projet a été rendu public, COMMUNICAWEB peut également présenter les éléments publics de la réalisation sur son site internet, ses réseaux sociaux, son portfolio ou ses propositions commerciales.

Cette autorisation n'inclut aucune information confidentielle, donnée personnelle non publique ou information stratégique du CLIENT.

L'intégration d'une mention ou d'un lien « Site réalisé par Communicaweb » directement sur le site du CLIENT n'est effectuée qu'avec son accord.

Article 20 - Responsabilité

COMMUNICAWEB répond des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement démontré à ses obligations contractuelles.

Elle ne peut être tenue responsable des dommages résultant notamment :

- d'informations erronées ou incomplètes communiquées par le CLIENT ;
- d'une mauvaise utilisation d'un livrable ;
- d'une intervention effectuée par le CLIENT ou par un tiers ;
- d'une défaillance d'un fournisseur ou service tiers ;
- d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle.

COMMUNICAWEB déclare avoir souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant ses activités, dans les limites et conditions de la police en vigueur. Une attestation peut être communiquée au CLIENT sur demande.

Sauf disposition légale impérative contraire, COMMUNICAWEB ne répond pas des dommages indirects tels que perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte d'opportunité commerciale ou atteinte indirecte à l'image.

Sauf faute lourde ou dolosive, dommage corporel ou disposition légale impérative contraire, le montant total de la responsabilité susceptible d'être mise à la charge de COMMUNICAWEB au titre d'une prestation est limité au montant hors taxes effectivement payé par le CLIENT au titre de la prestation ayant directement causé le dommage.

Cette limitation ne saurait avoir pour objet ou pour effet de priver de sa substance une obligation essentielle de COMMUNICAWEB.

Article 21 - Incapacité de travail

En raison de la nature de l'organisation de COMMUNICAWEB, une maladie, un accident ou une incapacité temporaire susceptible d'empêcher personnellement l'exécution d'une prestation peut entraîner une adaptation du calendrier.

COMMUNICAWEB en informe le CLIENT dans les meilleurs délais et propose, selon la situation, une nouvelle planification.

Si l'empêchement se prolonge de manière telle que la poursuite du contrat perd son intérêt pour l'une des parties, celles-ci rechercheront une solution adaptée, pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat et au règlement des seules prestations effectivement réalisées et dépenses déjà engagées.

Article 22 - Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

L'exécution des obligations affectées est suspendue pendant la durée de l'empêchement.

Si l'empêchement devient définitif ou rend la poursuite du contrat impossible, le contrat pourra prendre fin dans les conditions prévues par la loi.

Article 23 - Résiliation

En cas de manquement grave par l'une des parties à ses obligations, l'autre partie peut lui adresser une mise en demeure précisant le manquement constaté et lui demandant d'y remédier.

Si le manquement n'est pas corrigé dans un délai de 15 jours à compter de la réception de cette mise en demeure, le contrat peut être résilié, sans préjudice des sommes déjà dues.

En cas d'arrêt d'un projet à l'initiative du CLIENT hors faute de COMMUNICAWEB, restent dus :

- les travaux effectivement réalisés ;
- les prestations déjà engagées ;
- les achats, abonnements et engagements non annulables pris auprès de tiers pour le projet.

Lorsqu'un contrat comprend une durée ferme, un abonnement ou un engagement spécifique, ses modalités particulières de résiliation sont précisées dans le devis ou le contrat concerné.

Article 24 - Droit de rétractation de certains clients professionnels

Les présentes CGV sont destinées aux clients professionnels et n'ouvrent pas, par principe, de droit contractuel de rétractation.

Toutefois, lorsque les conditions prévues par l'article L.221-3 du Code de la consommation sont réunies, le CLIENT professionnel bénéficie des dispositions légales applicables.

Cela concerne notamment certains contrats conclus hors établissement lorsque :

- le CLIENT emploie cinq salariés ou moins ;
- et que l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale.

Dans cette situation, le CLIENT dispose notamment du délai légal de 14 jours pour exercer son droit de rétractation.

Lorsque ce régime est applicable, les éventuelles règles légales relatives au commencement anticipé de la prestation et au versement d'un paiement pendant ce délai s'appliquent également.



Article 25 - Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV et les contrats conclus avec COMMUNICAWEB sont soumis au droit français.

En cas de différend, les parties s'engagent à rechercher préalablement une solution amiable.

À défaut d'accord, les règles légales de compétence juridictionnelle s'appliquent.

LORSQUE LE CLIENT ET COMMUNICAWEB ONT TOUS DEUX CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANTS, TOUT LITIGE RELÈVERA, SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES, DE LA COMPÉTENCE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NANTES.

Article 26 - Dispositions générales

Le fait qu'une disposition des présentes CGV soit déclarée nulle ou inapplicable n'affecte pas la validité des autres dispositions.

Le fait pour COMMUNICAWEB de ne pas se prévaloir ponctuellement d'une disposition des présentes CGV ne constitue pas une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les CGV applicables sont celles acceptées par le CLIENT au moment de la commande.

Fin des Conditions générales de vente

Version du 31 août 2026