

# Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services de l'agence Walt

Dernière mise à jour : 29 mai 2026

## Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services (ci-après désignées « CGV ») encadrent les relations contractuelles entre la société Walt et ses clients. Elles sont complétées par les devis ou propositions commerciales émis par Walt. En cas de contradiction entre les présentes CGV et le devis, les dispositions du devis prévaudront. Certaines clauses spécifiques propres à un projet peuvent être directement précisées ou ajustées sur le devis. Conformément à la législation applicable, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant.

## 1. Notre société

Walt est une Société à responsabilité limitée (SARL) au capital de 4 750,00 Euros, dont le siège social est situé au 5 B Avenue du Pré Closet - 74940 Annecy, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Annecy sous le numéro 812 269 785 (Code APE : 7021Z - Agence de communication, prestations de conseil, d'études, d'analyse, de traitement et d'exploitation de données).

## 2. Les services proposés par Walt

Walt propose à ses clients professionnels (ci-après « le CLIENT ») les prestations de services suivantes, sans que cette liste soit exhaustive :

- Conseil en stratégie de communication digitale ;
- Création d'identités visuelles, logotypes, chartes graphiques et supports de communication ;
- Conception, design, développement, intégration et déploiement de sites Internet, d'applications web et de solutions e-commerce ;
- Prestations d'hébergement de sites Internet, sauvegarde et archivage de données, maintenance technique préventive, corrective et évolutive ;
- Prestations de marketing digital, incluant : référencement naturel et payant, gestion de publicités en ligne, audit et analyses statistiques, formation et accompagnement sur des outils digitaux, plateformes marketing et email marketing.

## 3. Processus de validation, recette et périmètre technique

### 3.1. Périmètre technique, modifications et retraits

Le périmètre technique, la liste des fonctionnalités et les livrables attendus pour le projet sont déterminés de manière exclusive soit par le devis initial signé, soit, le cas échéant, par tout document de cadrage complémentaire validé par les parties en début de projet (tel qu'un cahier

des charges, des maquettes fonctionnelles ou tout autre document). Ces documents de cadrage prévaudront sur le devis initial concernant le périmètre fonctionnel. Toute demande d'ajout ou d'évolution technique non expressément mentionnée dans ces documents fera l'objet d'un chiffrage complémentaire. En cas de demande de retrait ou d'annulation d'une fonctionnalité par le CLIENT en cours de projet, un avoir ou une réduction de prix peut être accordé à la discrétion de Walt, sous réserve que ledit retrait ne remette pas en cause l'architecture globale, les choix techniques décidés ou la cohérence du reste du projet. En tout état de cause, le temps de recherche, d'étude ou de développement déjà passé par l'agence Walt sur ladite fonctionnalité annulée reste intégralement dû par le CLIENT et sera déduit de l'éventuel avoir.

### **3.2. Validations graphiques**

Le processus de création visuelle et de design se déroule par phases successives validées par écrit par le CLIENT. Pour les créations d'identités visuelles, logotypes, maquettes ergonomiques, maquettes graphiques ou supports de communication, la validation finale du CLIENT prend la forme d'un Bon à Tirer (BAT) validé par écrit ou d'une validation par e-mail. La validation fige définitivement les éléments graphiques et dégage l'agence Walt de toute responsabilité concernant les erreurs de textes, couleurs, mise en page constatées après cette validation. Toute demande de modification sur la création visuelle, après validation du CLIENT, peut faire l'objet d'un chiffrage complémentaire.

### **3.3. Recette et livraison dans le cadre d'un site Internet**

À la fin des développements techniques conformes au devis, Walt livre le site internet sur un environnement de développement. Le CLIENT dispose d'un délai prévu dans le projet pour tester et formaliser ses éventuelles réserves par écrit (lesquelles doivent uniquement porter sur la non-conformité par rapport au devis initial et ou aux maquettes du site). À l'issue de ce délai, ou dès la mise en ligne publique ou l'exploitation du site par le CLIENT, la recette est considérée comme prononcée de manière définitive et sans réserve, entraînant l'exigibilité de la facture de solde si prévue dans le devis.

### **3.4. Sauvegarde et archivage des données**

Sauf accord spécifique écrit et chiffré mentionné sur le devis, Walt n'est pas tenue d'assurer la sauvegarde externalisée et l'archivage à long terme des données ou codes sources du CLIENT après la livraison définitive. Il appartient au CLIENT d'assurer la sécurité et la sauvegarde de ses propres données et contenus. Walt décline toute responsabilité en cas de perte de données survenant en dehors d'une prestation spécifique de sauvegarde active souscrite par le CLIENT.

## **4. Conception de site Internet et services associés**

### **4.1. Gestion des noms de domaine**

Walt agit uniquement en qualité de mandataire technique auprès des organismes de gestion de noms de domaine (Registrars). Il appartient au CLIENT de s'assurer que le nom choisi ne porte pas d'atteinte à la propriété intellectuelle ou aux droits des tiers, et de s'assurer du renouvellement du service en question. Walt ne saurait être tenue pour responsable d'un quelconque litige lié à la propriété ou à l'antériorité du nom de domaine, ou d'un problème lié au

non-renouvellement du service. Le CLIENT doit avoir effectué préalablement une recherche d'antériorité qui a pu vérifier que le ou les noms de domaine sélectionnés ne portent pas atteinte aux droits de tiers. Le CLIENT décharge Walt de toute responsabilité à ce titre.

## **4.2. Hébergement de site**

L'hébergement de site Internet est une prestation proposée en option par Walt. Walt assure l'intermédiation pour les services d'hébergement via des infrastructures tierces. L'obligation de Walt en matière d'hébergement est une obligation de moyens. Aucune compensation ne sera octroyée en cas de panne du serveur ou de perte de données. Sa responsabilité financière est strictement limitée et plafonnée aux montants effectivement reconnus et indemnisés par l'hébergeur tiers sous-traitant.

## **4.3. Maintenance de site**

En cas de souscription à notre prestation de maintenance préventive et corrective (également appelée "maintenance technique"), Walt s'engage à corriger les anomalies et bugs de l'application ou du site internet développé pour le remettre en état de fonctionnement sur son environnement d'hébergement. De même, Walt s'engage à mettre à jour les extensions (plugins) du site Internet utilisées afin de prévenir les éventuelles failles de sécurité ou dysfonctionnements, uniquement si ces mises à jour ne remettent pas en cause le fonctionnement global du site et ne nécessitent aucun travail de développement ou de modification technique complémentaire. À titre d'exemple, les mises à jour majeures ou montées en version de l'extension WooCommerce (utilisée sur les sites e-commerce), sont expressément exclues de notre prestation de maintenance préventive ordinaire. Walt s'engage au titre d'une obligation de moyens. En cas de dysfonctionnement majeur entraînant une indisponibilité, la responsabilité financière cumulée de Walt au titre de la maintenance est expressément plafonnée à l'équivalent de la somme des montants de maintenance HT versés par le CLIENT au cours des trois (3) derniers mois précédant l'incident. Toute demande d'évolution d'un site Internet, ou toute intervention liée à une montée en version de l'extension WooCommerce, fera systématiquement l'objet d'un devis complémentaire ou d'une imputation sur une prestation de maintenance évolutive (crédit ou forfait d'heures préalablement souscrit).

# **5. Dispositions spécifiques au Webmarketing**

## **5.1. Le Mandat**

Pour la gestion des campagnes publicitaires (notamment sur les régies publicitaires Google, Meta, LinkedIn et tout autre régie publicitaire), le CLIENT confie à Walt un mandat de gestion de ses comptes et budgets publicitaires. Le CLIENT est désigné comme le mandataire payeur direct auprès des régies. Sauf accord écrit contraire sur le devis, les frais d'achats d'espaces publicitaires sont facturés directement par les régies sur le moyen de paiement personnel du CLIENT.

## **5.2. Durée et exécution successive**

Pour les services de Webmarketing ou de suivi publicitaire mensuel, à défaut de mention spécifique dans le devis, le contrat est conclu pour une durée ferme de douze (12) mois. Il ne

se renouvelle pas par tacite reconduction, sauf signature d'un nouvel accord ou avenant écrit entre les parties.

### **5.3. Absence d'obligation de résultat et dépendance à l'écosystème**

Les prestations d'optimisation pour les moteurs de recherche (SEO), d'optimisation pour les moteurs de recherche IA (GEO), de gestion publicitaire, d'accompagnement en email marketing, et toute autre prestation marketing de Walt, sont soumises à une stricte obligation de moyens. L'agence Walt ne peut en aucun cas garantir un positionnement spécifique (notamment la première page ou la première position sur les moteurs de recherche), ni un volume de trafic, de clics, de leads ou de ventes. Le CLIENT reconnaît que les performances dépendent directement de facteurs exogènes indépendants de Walt, tels que l'écosystème technique du CLIENT, les variations d'algorithmes des moteurs de recherche, le niveau de concurrence sur le secteur d'activité, le budget publicitaire alloué par le CLIENT, et l'offre de produits et de prix du CLIENT.

## **6. Propriété intellectuelle et droits d'auteur**

### **6.1. Site Internet et outils applicatifs**

Les codes sources, l'architecture technique et les développements spécifiques réalisés pour le site Internet du CLIENT font l'objet d'une licence d'exploitation exclusive consentie au CLIENT pour le monde entier et pour la durée de protection des droits d'auteur, sous réserve du paiement intégral des factures émises.

### **6.2. Identités visuelles, logotypes et chartes graphiques**

L'intégralité des droits d'auteur afférents aux créations d'identités visuelles, logotypes, mascottes et chartes graphiques définitives (droits de reproduction, de représentation, d'adaptation et de diffusion sur tous supports matériels et immatériels) est cédée de manière complète, définitive et exclusive au CLIENT.

Clause résolutoire de la cession : cette cession de droits ne devient effective qu'au jour du paiement intégral et parfait du prix principal et des accessoires par le CLIENT. À défaut de paiement complet à l'échéance, la licence d'exploitation et la cession de droits sont résolues de plein droit, interdisant au CLIENT toute utilisation ou diffusion des créations, et autorisant Walt à suspendre ou couper l'accès aux outils ou sites Internet développés.

### **6.3. Droit de publicité, signature et portfolio**

Sauf clause de confidentialité explicite mentionnée sur le devis, le CLIENT autorise expressément Walt à citer son nom, sa raison sociale, son logo ainsi qu'à présenter des captures d'écran ou des études de cas de la création (site web, logo) dans le cadre de ses démarches de prospection commerciale, de son portfolio et de sa communication sur tout support (site internet de Walt, réseaux sociaux, plaquettes). Walt se réserve le droit d'apposer une signature discrète en bas des sites internet développés (ex : "Créé par Walt"), contenant un lien hypertexte pointant vers le site de l'agence, sauf si le CLIENT s'y oppose.

## **7. Obligations des Parties et devoir de collaboration**

## **7.1. Obligation de collaboration du CLIENT**

La réussite des projets web et de communication repose sur une collaboration active. Le CLIENT s'oblige à fournir à Walt l'intégralité des contenus (textes au format numérique, images, logos exploitables, codes d'accès) nécessaires à l'exécution du contrat, selon le calendrier convenu. Tout retard, omission ou manquement du CLIENT à cette obligation de collaboration décale automatiquement les délais de livraison de Walt d'une durée équivalente, et exonère totalement Walt de toute responsabilité en cas de retard de livraison ou de pénalités.

## **7.2. Responsabilité du contenu et moralité**

Le CLIENT est le responsable éditorial exclusif des contenus, textes, images et données qu'il fournit à Walt pour la réalisation des prestations. Le CLIENT garantit qu'il détient l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nécessaires sur ces éléments. Le CLIENT s'engage à ne pas fournir de contenus contraires aux lois et règlements en vigueur, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs (contenus diffamatoires, contrefaisants, illicites). Walt décline toute responsabilité quant aux contenus diffusés et se réserve le droit de refuser toute prestation ou de suspendre toute diffusion en cas de doute légitime sur la légalité des contenus fournis.

## **7.3. Obligations de Walt**

Walt s'engage à exécuter les prestations conformément aux règles de l'art de sa profession. Sauf mention contraire écrite et explicite figurant dans le devis approuvé, les obligations contractées par Walt sont des obligations de moyens.

# **8. Commandes, Prix et Conditions de paiement**

## **8.1. Formation du contrat**

Le contrat est définitivement formé dès la réception par Walt du devis ou de la proposition commerciale dûment datée, signée et revêtue de la mention « Bon pour accord » ou « Bon pour commande » par le CLIENT, accompagnée du versement de l'acompte prévu.

## **8.2. Prix et Modalités de paiement**

Les prix des prestations, les échéances de facturation (acomptes, factures intermédiaires, solde, paiements mensuels) ainsi que les modalités de règlement (virement, prélèvement) sont expressément indiqués sur le devis ou la proposition commerciale émis pour le projet.

## **8.3. Pénalités de retard et frais de recouvrement**

Les factures sont payables à l'échéance indiquée sur le devis ou la facture. Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraînera de plein droit, dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture :

- L'application de pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage ;
- L'exigibilité de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) Euros.

En outre, à titre de clause pénale en conformité avec l'article 1231-5 du Code civil, toute somme

restée impayée plus de trente (30) jours après sa date d'exigibilité pourra être majorée de plein droit d'une indemnité forfaitaire fixée à 15 % des sommes dues, à titre de dommages et intérêts, sans préjudice des intérêts moratoires.

## **9. Protection des données à caractère personnel (RGPD)**

Chaque partie s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement des données à caractère personnel, et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Walt agit en qualité de sous-traitant pour les données personnelles hébergées sur le site ou traitées dans le cadre des campagnes du CLIENT, et le CLIENT agit en qualité de responsable de traitement. Walt s'engage à maintenir les mesures techniques nécessaires à la sécurité de ces traitements.

## **10. Force Majeure**

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable d'un retard ou d'un manquement dans l'exécution de ses obligations contractuelles si ce retard ou manquement est dû à un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil. Sont expressément assimilés à des cas de force majeure : les blocages des réseaux de télécommunications, les pannes prolongées d'électricité ou de connectivité internet, les cyberattaques d'ampleur affectant les infrastructures de l'agence ou de ses hébergeurs, les incendies, inondations, catastrophes naturelles ou restrictions légales. Les obligations seront suspendues pendant la durée de l'événement. Si le cas de force majeure se poursuit au-delà de trente (30) jours, le contrat pourra être résilié de plein droit, sans indemnité.

## **11. Sous-traitance**

L'agence Walt est expressément autorisée par le CLIENT à sous-traiter tout ou partie des prestations de services ou des développements techniques objets du contrat à des tiers de son choix (freelances, partenaires techniques, prestataires spécialisés). En tout état de cause, Walt demeure seule responsable vis-à-vis du CLIENT de la bonne exécution des obligations contractées par ses sous-traitants et du respect des engagements de confidentialité.

## **12. Résiliation du contrat et clause de sortie**

### **12.1. Résiliation pour faute**

En cas de manquement par l'une des parties à l'une de ses obligations contractuelles (notamment le défaut de paiement par le CLIENT ou le non-respect répété du devoir de collaboration), le contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre partie. Cette résiliation ne deviendra effective que quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception (ou tout autre moyen écrit probant) restée infructueuse.

### **12.2. Rétractation ou arrêt en cours de projet**

Si le CLIENT décide unilatéralement de rompre le contrat ou d'annuler sa commande alors que les prestations sont en cours de réalisation, l'acompte versé à la commande restera intégralement et définitivement acquis à Walt. De plus, une facturation sera appliquée en fonction de l'état d'avancement des travaux, du temps de recherche, de design et d'élaboration

technique déjà effectué par Walt au jour de la rupture, sans que ce montant total puisse être inférieur à la valeur du travail déjà accompli.

### **13. Clauses finales (divisibilité et intégralité)**

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions garderont toute leur force et leur portée. Les présentes CGV et les devis associés expriment l'intégralité des obligations des parties. Aucun document technique, échange d'emails ou correspondance commerciale antérieure ne pourra engendrer d'obligations au titre du présent contrat s'il n'a pas fait l'objet d'un accord écrit et signé.

### **14. Modification des Conditions Générales de Vente**

Walt se réserve la possibilité de modifier, à tout moment, tout ou partie des présentes Conditions Générales de Vente. Les modifications seront applicables immédiatement à toutes les nouvelles commandes passées après la date de publication desdites modifications. Pour les contrats à exécution successive en cours d'exécution (notamment les contrats de maintenance ou de webmarketing), toute modification des CGV fera l'objet d'une notification écrite adressée au CLIENT au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. À défaut de contestation écrite ou en l'absence de résiliation par le CLIENT dans un délai d'un (1) mois suivant cette notification, les nouvelles CGV seront réputées acceptées. Si le CLIENT refuse expressément les modifications, le contrat en cours se poursuivra sous l'empire des CGV applicables au jour de sa conclusion, ou pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties conformément aux clauses de résiliation.

### **15. Litige et compétence d'attribution**

En cas de litige relatif à l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes CGV, les parties s'engagent à rechercher préalablement et de bonne foi une solution amiable. En cas d'échec d'une solution négociée dans un délai de trente (30) jours, les parties conviennent expressément d'attribuer compétence exclusive aux tribunaux compétents du ressort de la ville d'Annecy, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Pour le CLIENT  
(Nom, Prénom, Qualité, Signature et Cachet) :

