CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES

DGS Création

Création de sites internet, e-boutiques, logiciels métier, maintenance, hébergement, SEO, GEO, intelligence artificielle locale et serveurs

DGS Création EURL - Capital social de 5 000 € - RCS Mulhouse 802 548 974 - Siège social : 13 rue du Ban, 68200 Mulhouse

Version mise à jour - 2026

Document destiné aux relations commerciales entre professionnels.

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Services ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DGS Création fournit ses prestations à ses clients professionnels. Elles remplacent toute version antérieure, sauf stipulation contraire acceptée par écrit par DGS Création.

Les prestations numériques reposent sur des environnements techniques, juridiques et économiques évolutifs. Le client reconnaît que les sites internet, e-boutiques, logiciels métier, solutions d'intelligence artificielle, serveurs, hébergements, API, moteurs de recherche et plateformes tierces peuvent évoluer indépendamment de la volonté de DGS Création.

Sommaire

- Article 1 : Champ d’application et clientèle professionnelle
- Article 2 : Définitions
- Article 3 : Documents contractuels, acceptation et conclusion du contrat
- Article 4 : Devis, périmètre des prestations et modifications
- Article 5 : Obligations de collaboration du client
- Article 6 : Responsabilité du client
- Article 7 : Responsabilité de DGS Création
- Article 8 : Propriété intellectuelle, livrables et restitution
- Article 9 : Sites internet, e-boutiques, applications et logiciels métier
- Article 10 : Maintenance, hébergement et infogérance
- Article 11 : Noms de domaine
- Article 12 : SEO, GEO, communication et campagnes publicitaires
- Article 13 : Intelligence artificielle, modèles open source et API externes
- Article 14 : Matériel, serveurs, infrastructures et cloud
- Article 15 : Données personnelles, RGPD et sécurité
- Article 16 : Confidentialité
- Article 17 : Prix, facturation et paiement
- Article 18 : Retards, impayés, suspension et résiliation pour manquement
- Article 19 : Durée, engagement, tacite reconduction et résiliation
- Article 20 : Livraison, recette, validation et réclamations
- Article 21 : Assurance, limites de garantie et sous-traitance
- Article 22 : Force majeure
- Article 23 : Références commerciales et mentions DGS Création
- Article 24 : Non-sollicitation du personnel et des prestataires
- Article 25 : Droit applicable et juridiction compétente
- Annexes : Maintenance/Hébergement, SEO/GEO, IA/Serveurs, RGPD

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION ET CLIENTÈLE PROFESSIONNELLE

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente et de Services, ci-après les « CGV », s'appliquent à l'ensemble des prestations, produits, services, fournitures, abonnements, interventions, développements, conseils, ventes, locations, configurations, maintenances et assistances proposés par DGS Création.

1.2 Les prestations concernées comprennent notamment, sans que cette liste soit limitative : la création de sites vitrines, la création et la maintenance de sites e-commerce, la création d'applications mobiles, le développement de logiciels métier et d'applications web, l'intégration de solutions SaaS exploitées par le client, le SEO, le GEO, la communication digitale, l'hébergement, l'infogérance, la maintenance, la vente ou recommandation de matériel informatique, la configuration de serveurs, ainsi que l'installation, l'intégration et l'assistance relatives à des solutions d'intelligence artificielle locales ou connectées à des services tiers.

1.3 Les CGV s'appliquent exclusivement à des clients professionnels agissant pour les besoins de leur activité professionnelle. DGS Création ne contracte pas avec des consommateurs au sens du Code de la consommation.

1.4 Lorsque certaines dispositions protectrices du Code de la consommation seraient légalement applicables à un client professionnel, notamment en cas de contrat conclu hors établissement avec un professionnel employant cinq salariés au plus et lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale, ces dispositions s'appliqueront strictement dans les limites prévues par la loi.

1.5 Le fait de commander une prestation, de signer un devis, d'accepter une proposition commerciale, de payer un acompte, de transmettre des éléments nécessaires au démarrage, d'autoriser le démarrage d'une prestation ou d'utiliser un service fourni par DGS Création emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV. Les CGV en vigueur sont accessibles en permanence sur le site www.dgs-creation.fr ; elles sont annexées ou référencées dans chaque devis, proposition commerciale ou bon de commande. Le client reconnaît avoir été mis en mesure d'en prendre connaissance avant toute commande.

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

DGS Création : désigne la société DGS Création EURL, au capital social de 5 000 €, immatriculée au RCS de Mulhouse sous le numéro 802 548 974, dont le siège social est situé 13 rue du Ban, 68200 Mulhouse.

Client : désigne toute personne morale ou physique professionnelle qui sollicite, commande, utilise ou bénéficie des prestations de DGS Création.

Contrat : désigne l’ensemble contractuel constitué par le devis, la proposition commerciale, le bon de commande, les éventuelles conditions particulières, annexes, factures d’engagement, présentes CGV et tout document accepté par les parties.

Services : désigne l’ensemble des prestations de toutes natures effectuées par DGS Création pour le compte du client.

Livrables : désigne les éléments remis au client dans le cadre d’une prestation : maquettes, contenus, fichiers, développements, codes sources, bases de données, documentations, configurations, scripts, prompts, paramétrages, exports, rapports, recommandations ou tout autre élément prévu au devis.

Site web : désigne un ensemble de pages, contenus, fichiers, bases de données, thèmes, modules, extensions, médias et configurations destinés à être consultés en ligne.

E-boutique : désigne un site ou une application permettant la présentation, la commande ou la vente de produits ou services en ligne.

Logiciel métier : désigne une application, interface, plateforme, extranet, intranet, outil de gestion, solution assimilée SaaS ou développement spécifique exploité par le client pour ses propres besoins.

Maintenance : désigne les prestations de suivi, correction, assistance, surveillance, mises à jour, sauvegardes ou sécurité prévues au devis, à l’exclusion des évolutions non prévues.

Maintenance évolutive : désigne toute demande nouvelle, amélioration, refonte, ajout fonctionnel, modification structurelle ou adaptation non prévue au contrat initial.

Hébergement géré : désigne l’hébergement administré ou coordonné par DGS Création pour le compte du client, directement ou par l’intermédiaire d’un fournisseur tiers.

IA : désigne une solution d’intelligence artificielle, locale ou externe, incluant notamment modèles open source, modèles génératifs, agents conversationnels, systèmes de recherche augmentée, vectorisation, automatisation ou interface connectée à un modèle d’IA.

GEO : désigne l’optimisation de contenus et de signaux de visibilité pour les moteurs génératifs, assistants conversationnels et systèmes de réponses fondés sur l’intelligence artificielle.

Prestataire tiers : désigne tout fournisseur, hébergeur, registrar, éditeur, opérateur, plateforme, API, outil, service cloud, service IA, module, thème, plugin, solution de paiement ou prestataire externe dont dépend tout ou partie de la prestation.

Données client : désigne l'ensemble des contenus, bases de données, informations, documents, fichiers, textes, images, accès, informations commerciales, données métier ou données personnelles fournis, saisis ou exploités par le client.

ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS, ACCEPTATION ET CONCLUSION DU CONTRAT

3.1 Le contrat est formé dès acceptation d'un devis, d'une proposition commerciale, d'un bon de commande, d'une facture d'engagement ou de tout document contractuel émis par DGS Création.

3.2 L'acceptation peut résulter d'une signature manuscrite, d'une signature électronique, d'un accord écrit par email, d'un paiement d'acompte, du paiement d'une première facture, d'une demande expresse de démarrage, de la transmission des éléments nécessaires à l'exécution de la prestation ou de l'utilisation du service.

3.3 En cas de contradiction, les conditions particulières, devis, bons de commande ou propositions commerciales acceptés prévalent sur les présentes CGV. Les annexes techniques ou fonctionnelles prévalent sur les clauses générales lorsqu'elles sont plus spécifiques. Les présentes CGV prévalent sur les conditions générales d'achat, conditions contractuelles, mentions de commande ou tout document émis par le client, sauf acceptation écrite et expresse de DGS Création.

3.4 Toute commande est personnelle au client. Elle ne peut être cédée, transférée ou mise à disposition d'un tiers sans accord écrit préalable de DGS Création, sauf cession de l'activité ou du fonds du client avec reprise intégrale des engagements financiers et contractuels.

ARTICLE 4 : DEVIS, PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS ET MODIFICATIONS

4.1 Les devis et propositions commerciales sont établis sur la base des informations communiquées par le client. Ils sont valables pendant la durée indiquée dans le document concerné ou, à défaut, pendant trente jours à compter de leur émission.

4.2 Le périmètre de la prestation est strictement limité aux éléments expressément mentionnés dans le devis, la proposition commerciale, le cahier des charges ou les conditions particulières acceptées. Toute prestation non mentionnée est réputée exclue.

4.3 Toute demande de modification, correction supplémentaire, ajout fonctionnel, changement graphique, intégration complémentaire, reprise d'un élément validé, intervention urgente, changement de technologie ou adaptation demandée par le client pourra faire l'objet d'un devis complémentaire ou d'une facturation au taux horaire en vigueur.

4.4 Les délais éventuellement indiqués sont fournis à titre prévisionnel, sauf engagement ferme expressément stipulé par écrit. Ils sont automatiquement suspendus en cas d'attente d'informations, validations, accès, contenus, règlements ou arbitrages du client, ou en cas de dépendance à un prestataire tiers.

4.5 Si une demande du client modifie substantiellement le périmètre du projet, DGS Création pourra réévaluer les délais, le prix, le calendrier de paiement, les ressources nécessaires et, le cas échéant, soumettre une nouvelle proposition commerciale.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DE COLLABORATION DU CLIENT

5.1 Le client s'engage à collaborer activement avec DGS Création et à fournir, dans les délais demandés, l'ensemble des informations, contenus, accès, validations, documents, images, textes, fiches produits, informations commerciales, informations métier, éléments juridiques, accès techniques, accès hébergement, accès DNS, accès outils statistiques, accès Search Console, accès Google Business Profile, accès réseaux sociaux, accès solutions tierces et tout autre élément nécessaire à la bonne exécution des prestations.

5.2 Le client garantit l'exactitude, la sincérité, la licéité, la complétude et la mise à jour des informations fournies. Il s'engage à informer sans délai DGS Création de toute modification susceptible d'impacter la prestation.

5.3 Tout retard, absence de réponse, information incomplète, information erronée, changement d'avis, absence de validation ou transmission tardive d'éléments par le client entraîne automatiquement la suspension des délais de livraison, sans que la responsabilité de DGS Création puisse être engagée.

5.4 À défaut de transmission des éléments nécessaires malgré relance écrite, DGS Création pourra suspendre le projet, poursuivre la prestation sur la base des éléments disponibles, facturer les temps de relance, d'attente, de reprise ou de réorganisation, ou clôturer le projet dans les conditions prévues aux présentes CGV.

5.5 Tout livrable, maquette, cahier des charges, développement, contenu, rapport, recommandation SEO/GEO ou élément soumis au client sera considéré comme validé à défaut de retour écrit, précis et exploitable dans un délai de sept jours ouvrés à compter de sa transmission, sauf délai différent prévu au devis.

5.6 Toute demande formulée après validation expresse ou tacite pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire. Le défaut de transmission d'informations par le client ne pourra justifier ni annulation de facture, ni remboursement, ni pénalité, ni mise en cause des résultats obtenus.

5.7 Lorsque le projet reste sans réponse exploitable du client pendant plus de soixante jours calendaires, DGS Création pourra le placer en attente ou le replanifier selon ses disponibilités. En cas d'absence de réponse pendant une durée d'un an, DGS Création pourra clôturer la commande. Les acomptes et sommes déjà facturées resteront acquis au titre des travaux réalisés, du temps réservé et des frais engagés.

5.8 La reprise d'un projet placé en attente, replanifié ou resté sans réponse du client s'effectue selon les disponibilités du planning de DGS Création, dans un délai indicatif de trois à quatre semaines à compter de la demande écrite de reprise, sans que ce délai puisse constituer un manquement ou un défaut de réactivité imputable à DGS Création. Au-delà d'une relance écrite, aucune obligation de relance ne pèse sur DGS Création, le suivi du projet incombant au client. La réactivation d'un projet en sommeil pourra donner lieu à des frais de remise en contexte et de replanification, facturés au taux horaire en vigueur ou forfaitairement sur devis.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ DU CLIENT

6.1 Le client est seul responsable de son activité, de ses choix commerciaux, de son organisation interne, de ses contenus, de ses produits, de ses services, des données qu'il fournit, des décisions qu'il prend et de l'usage qu'il fait des livrables, sites, logiciels, serveurs, solutions IA ou services fournis par DGS Création.

6.2 Le client est seul responsable de la licéité des textes, images, vidéos, logos, marques, bases de données, fichiers, documents, sons, éléments graphiques, informations, allégations commerciales, prix, fiches produits et contenus qu'il fournit ou publie. Il garantit disposer de tous droits, autorisations et licences nécessaires à leur utilisation.

6.3 Le client garantit DGS Création contre toute réclamation, action, demande, condamnation, frais, honoraires, dommages ou préjudices résultant des contenus, données, informations, produits, services, instructions ou usages imputables au client.

6.4 Le client est responsable du respect des obligations légales et réglementaires applicables à son activité, notamment mentions légales, CGV applicables à ses propres clients, politique de confidentialité, politique cookies, droit de la consommation, droit commercial, fiscalité, garanties légales, conformité des produits, règles de publicité, règles sectorielles et obligations liées aux données personnelles.

6.5 Le client s'interdit d'utiliser les services de DGS Création pour diffuser, héberger ou traiter des contenus illicites, frauduleux, contrefaisants, diffamatoires, injurieux, discriminatoires, haineux, contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs, aux droits des tiers ou aux règles des prestataires tiers.

6.6 Le client est responsable de la conservation de copies de ses documents, contenus et données. Sauf stipulation contraire, DGS Création ne doit recevoir que des copies ou éléments pouvant être remplacés. DGS Création ne saurait être tenue responsable de la perte d'un original ou d'un document unique transmis par le client.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ DE DGS CRÉATION

7.1 DGS Création s'engage à exécuter ses prestations avec diligence et professionnalisme, conformément au périmètre contractuel accepté. Sauf engagement contraire expressément stipulé par écrit, DGS Création est tenue à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat.

7.2 DGS Création ne garantit pas que les prestations réalisées entraîneront une augmentation du trafic, du chiffre d'affaires, des ventes, des demandes entrantes, des positions SEO, des citations GEO, de la notoriété, de la productivité, de la rentabilité ou de tout autre résultat commercial déterminé.

7.3 La responsabilité de DGS Création ne pourra être engagée en cas de dommage résultant d'une faute du client, d'une information erronée ou incomplète, d'un défaut de collaboration, d'une intervention d'un tiers, d'une modification non validée par DGS Création, d'une incompatibilité externe, d'un piratage non imputable à DGS Création, d'une défaillance d'un prestataire tiers, d'un problème d'hébergement, d'une panne réseau, d'une évolution algorithmique, d'une API tierce, d'un module, thème, plugin ou service externe.

7.4 En toute hypothèse, la responsabilité de DGS Création sera limitée aux dommages directs, personnels et certains subis par le client, à l'exclusion des dommages indirects tels que perte de chiffre d'affaires, perte de marge, perte d'exploitation, perte de chance, perte de clientèle, atteinte à l'image, préjudice commercial, interruption d'activité ou perte de données lorsque celle-ci n'est pas directement imputable à une faute prouvée de DGS Création.

7.5 Sauf disposition légale impérative contraire, le montant total de la responsabilité de DGS Création, toutes causes confondues, ne pourra excéder le montant hors taxes effectivement payé par le client à DGS Création au titre de la prestation litigieuse au cours des douze mois précédant le fait générateur, sans pouvoir excéder les plafonds éventuellement garantis par l'assurance applicable.

7.6 Toute action ou réclamation du client relative à l'exécution d'une prestation devra être formulée par écrit dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans les délais prévus aux présentes CGV. À défaut, les prestations seront réputées acceptées.

ARTICLE 8 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, LIVRABLES ET RESTITUTION

8.1 Les contenus, données, documents, images, textes, fichiers, marques, logos et éléments fournis par le client demeurent sa propriété, sous réserve des droits des tiers.

8.2 Les méthodes, savoir-faire, outils, bibliothèques, frameworks, scripts génériques, briques logicielles, modules, modèles, prompts génériques, méthodes SEO/GEO, architectures, documentations internes et éléments préexistants de DGS Création demeurent la propriété exclusive de DGS Création, même lorsqu'ils sont utilisés dans le cadre d'un projet client.

8.3 Les développements, codes sources, configurations, thèmes, modules, connecteurs, automatisations, prompts spécifiques, paramétrages, bases applicatives et livrables techniques réalisés par DGS Création demeurent la propriété de DGS Création jusqu'au complet paiement de toutes les sommes dues et jusqu'au terme de la période d'engagement prévue au devis, au bon de commande, au contrat de maintenance ou à la facture contractuelle correspondante. Par exception, le client à jour de l'intégralité des sommes exigibles pourra obtenir la restitution anticipée des livrables techniques avant le terme de la période d'engagement, sous réserve du règlement préalable de l'indemnité de résiliation anticipée prévue à l'article 19.3 lorsque cette restitution s'accompagne de la rupture de l'engagement en cours.

8.4 Sauf mention contraire écrite, à l'issue de la période d'engagement et sous réserve du paiement intégral de toutes les sommes dues, DGS Création remettra au client les éléments techniques restituables nécessaires à l'exploitation de son site, e-boutique ou logiciel, notamment code source spécifique, base de données, accès de transfert du nom de domaine et éléments prévus au devis.

8.5 Cette restitution donne au client un droit d'utilisation, de reproduction, d'adaptation et de maintenance des livrables spécifiques pour ses besoins propres, dans le cadre de son activité professionnelle. Sauf accord écrit contraire, elle n'autorise pas la revente, la distribution, la commercialisation autonome, la mise à disposition à des tiers ou la réutilisation des éléments pour créer une offre concurrente de celle de DGS Création.

8.6 Les composants tiers, logiciels open source, CMS, plugins, thèmes, polices, images, bibliothèques, API, modèles IA et licences externes restent soumis à leurs propres conditions. DGS Création ne peut céder plus de droits que ceux dont elle dispose elle-même.

8.7 En cas d'impayé, de rupture anticipée non acceptée ou de non-respect de l'engagement contractuel par le client, DGS Création pourra suspendre la restitution des livrables techniques, codes sources, configurations, exports et accès non encore transférés jusqu'au complet règlement des sommes dues, y compris factures de création, maintenance, hébergement, licences, matériel, frais de renouvellement, frais de transfert, frais de réactivation et indemnités de rupture.

8.8 Les données personnelles traitées pour le compte du client seront restituées ou supprimées dans les conditions prévues à l'annexe RGPD. Les droits de DGS Création sur les livrables non payés ne sauraient être interprétés comme l'autorisation d'exploiter les données personnelles du client.

8.9 Toute restitution d'éléments techniques entraîne le transfert de responsabilité technique vers le client ou son nouveau prestataire à compter de la remise des éléments. DGS Création ne pourra être tenue responsable d'aucun dysfonctionnement, incident, faille, perte de données ou incompatibilité consécutif à une migration, reprise, modification ou intervention ultérieure par un tiers.

ARTICLE 9 : SITES INTERNET, E-BOUTIQUES, APPLICATIONS ET LOGICIELS MÉTIER

9.1 DGS Création peut concevoir, développer, configurer, intégrer, maintenir ou faire évoluer des sites internet, e-boutiques, applications mobiles, applications web, logiciels métier ou solutions assimilées SaaS exploitées par le client.

9.2 Lorsque DGS Création développe ou intègre un logiciel métier ou une solution assimilable à un SaaS pour le compte du client, le client demeure, sauf mention contraire écrite, seul éditeur, exploitant et responsable de l'usage de la solution, des données saisies, des utilisateurs autorisés, des droits accordés, des processus métier, des décisions prises et de la conformité réglementaire de l'exploitation.

9.3 DGS Création intervient comme prestataire technique. Elle n'est pas responsable de l'organisation interne du client, de la conformité métier ou sectorielle de l'exploitation, des décisions prises à partir du logiciel, ni de l'adéquation du logiciel à des obligations réglementaires propres à l'activité du client, sauf mission spécifique prévue au devis.

9.4 Pour toute création ou maintenance de site e-commerce, le client demeure seul responsable de son activité commerciale, des produits ou services vendus, des prix affichés, des taxes, des frais de livraison, des stocks, des délais de livraison, des garanties légales, des conditions de retour, des CGV applicables à ses propres clients, des mentions légales, de la politique de confidentialité, de la politique cookies, des moyens de paiement, des fiches produits, des photos, des descriptions, des allégations commerciales et de la conformité de son activité à la réglementation applicable.

9.5 Sauf mission spécifique prévue au devis, DGS Création n'est pas chargée de rédiger, vérifier ou valider les documents juridiques du client, ni de contrôler la conformité des produits ou services commercialisés par celui-ci.

9.6 Les applications mobiles sont soumises au contrôle qualité, aux règles techniques, aux délais et aux décisions de services externes tels qu'Apple, Google ou toute plateforme de distribution. DGS Création ne pourra être tenue responsable en cas de refus, délai, suspension, déréférencement ou modification imposée par ces plateformes, dès lors que le travail prévu a été réalisé.

9.7 Les moyens de paiement, transporteurs, API, modules de livraison, solutions de caisse, ERP, CRM, places de marché, connecteurs ou outils tiers intégrés au site ou logiciel restent sous la responsabilité de leurs éditeurs et fournisseurs. DGS Création ne garantit pas leur disponibilité, leurs tarifs, leurs conditions, leurs performances ni leur maintien dans le temps.

ARTICLE 10 : MAINTENANCE, HÉBERGEMENT ET INFOGÉRANCE

10.1 Sauf spécification contraire prévue au devis ou à la proposition commerciale, les sites fournis par DGS Création comprennent un contrat de maintenance d'une durée d'engagement de douze mois, renouvelable par tacite reconduction par périodes successives de douze mois.

10.2 Sauf mention contraire, le contrat de maintenance prend effet à la mise en ligne du site ou du service, ou au plus tard un mois après la signature du devis ou le démarrage du projet si la mise en ligne dépend d'éléments attendus du client.

10.3 Lorsque l'hébergement et la maintenance sont souscrits sous forme d'un contrat unique, ces prestations sont indissociables et ne peuvent être résiliées séparément avant la fin de la période d'engagement.

10.4 Toute extension substantielle du périmètre contractuel, expressément acceptée par le client sur devis ou bon de commande, pourra entraîner un réengagement du client sur une nouvelle période équivalente à celle initialement prévue lorsque le devis ou le bon de commande le stipule. Les changements de formule ou ajustements mineurs n'entraînent pas de réengagement, sauf accord exprès du client.

10.5 La maintenance est strictement limitée aux prestations expressément prévues au devis, au contrat de maintenance ou à la proposition commerciale. Elle peut inclure, selon l'offre souscrite, une assistance corrective, des mises à jour mineures, une surveillance technique, des sauvegardes, un hébergement géré, une assistance ponctuelle ou des interventions de sécurité.

10.6 Sauf mention contraire écrite, la maintenance ne comprend pas : création de nouvelles fonctionnalités, refonte graphique, modification structurelle du site ou du logiciel, migration majeure d'un CMS, framework, serveur ou hébergement, rédaction de contenus, intégration régulière de contenus, saisie de produits, webmastering, optimisation SEO continue, gestion commerciale d'une boutique, correction de problèmes causés par un tiers, remise en état après piratage non imputable à DGS Création, ni adaptations rendues nécessaires par l'évolution de plugins, thèmes, API, navigateurs, CMS, frameworks, langages, serveurs ou prestataires externes.

10.7 Lorsque la maintenance est souscrite sans hébergement géré par DGS Création, le client reste seul responsable de son hébergement, de ses sauvegardes, de ses accès, de la disponibilité du serveur, de la configuration serveur, de la sécurité de l'environnement et des relations avec son hébergeur. Toute intervention de DGS Création liée à un hébergement non géré par elle pourra être facturée au taux horaire en vigueur.

10.8 Si le client demande l'accès FTP, SSH, base de données, administrateur, serveur ou tout autre accès technique permettant une modification directe des fichiers, de la base de données ou de l'environnement, cet accès est fourni sous son entière responsabilité. Toute intervention d'un tiers mandaté par le client est considérée comme une action extérieure non couverte par le contrat de maintenance.

10.9 En cas d'intervention externe, de modification non validée, d'installation de plugin ou module non réalisée par DGS Création, de changement serveur, de modification de fichiers critiques ou d'interférence sur des configurations sensibles, DGS Création pourra suspendre temporairement ses prestations jusqu'au rétablissement d'un environnement stable. Toute remise en état pourra être facturée au taux horaire en vigueur ou sur devis.

10.10 Sauf engagement de niveau de service expressément prévu au devis, DGS Création ne garantit pas une disponibilité continue et ininterrompue des sites, logiciels, serveurs, hébergements ou services. Les interruptions liées à la maintenance, aux mises à jour, à la sécurité, aux prestataires tiers, aux réseaux, aux attaques informatiques, aux cas de force majeure ou aux opérations nécessaires à la protection du service ne pourront donner lieu à indemnisation.

ARTICLE 11 : NOMS DE DOMAINE

11.1 Le client est propriétaire du nom de domaine réservé pour son compte, sous réserve du paiement des sommes dues et du respect des conditions du bureau d'enregistrement concerné. DGS Création agit en qualité d'intermédiaire technique auprès des organismes de nommage ou registrars.

11.2 Les conditions générales, délais, règles de transfert, règles de renouvellement, règles de contestation et limitations des organismes de nommage et registrars s'appliquent au client. DGS Création ne saurait être tenue responsable de

l'indisponibilité d'un nom de domaine, d'un refus d'enregistrement, d'un litige de nommage, d'une suspension, d'une expiration ou d'une règle imposée par un registrar ou organisme de nommage.

11.3 Le client reconnaît déposer et utiliser son nom de domaine conformément à la législation applicable et aux droits des tiers. Il garantit DGS Création contre toute réclamation relative à l'enregistrement ou à l'utilisation du nom de domaine.

11.4 Le transfert technique d'un nom de domaine vers un autre organisme de nommage, hébergeur ou prestataire pourra être facturé forfaitairement ou au taux horaire en vigueur. Le client reconnaît que certains transferts peuvent être techniquement ou contractuellement impossibles pendant une période déterminée, notamment dans les soixante jours suivant la création, le transfert ou le renouvellement du nom de domaine.

11.5 DGS Création ne saurait être tenue responsable du non-renouvellement d'un nom de domaine en cas de retard, refus, rejet de paiement, impayé, absence de validation, absence d'information ou absence de collaboration du client. Le client demeure responsable du suivi des échéances liées à son domaine. Lorsque la gestion du nom de domaine est confiée à DGS Création, celle-ci adresse au client une relance par email avant l'échéance de renouvellement ; l'obligation de DGS Création se limite à cette relance, le client demeurant responsable de la suite qu'il y donne et du paiement correspondant.

ARTICLE 12 : SEO, GEO, COMMUNICATION ET CAMPAGNES PUBLICITAIRES

12.1 Les prestations de référencement naturel, optimisation éditoriale, SEO local, optimisation Google Business Profile, stratégie de contenu, reporting, audit, GEO, optimisation pour moteurs génératifs, communication digitale et campagnes publicitaires constituent exclusivement des obligations de moyens.

12.2 DGS Création ne garantit aucun positionnement précis, aucune indexation, aucune augmentation de trafic, aucune augmentation de chiffre d'affaires, aucune augmentation de ventes, aucune conversion, aucune apparition dans un moteur de recherche, aucune citation dans une réponse générée par intelligence artificielle, aucune présence dans un assistant conversationnel, aucun affichage dans un moteur génératif, ni aucun résultat commercial déterminé.

12.3 Le client reconnaît que les résultats SEO et GEO dépendent de nombreux facteurs externes : algorithmes, concurrence, ancienneté du domaine, notoriété, contenus, avis clients, qualité des informations transmises, données structurées, performances techniques, fréquence de publication, historique du site, modifications réalisées par le client ou par des tiers, évolution des plateformes, moteurs de recherche et moteurs génératifs.

12.4 L'absence, le retard ou l'insuffisance des informations transmises par le client, notamment informations métier, offres, tarifs, zones d'intervention, photos, références, preuves d'expertise, réponses aux questions fréquentes, éléments différenciants, accès outils ou validations éditoriales, pourra limiter ou empêcher les résultats attendus sans que la responsabilité de DGS Création puisse être engagée.

12.5 DGS Création ne réalise pas de prestation de netlinking sauf mention contraire expresse dans un devis spécifique. Elle se réserve le droit de refuser toute pratique trompeuse, illicite ou contraire aux consignes des moteurs de recherche, plateformes publicitaires ou plateformes génératives, notamment contenu dupliqué massif, spam, cloaking, contenus cachés, faux avis, manipulation abusive de signaux ou tentative de manipulation frauduleuse des résultats.

12.6 Dans le cadre de campagnes publicitaires payantes, les budgets médias, frais de mots-clés, frais de plateformes, frais de création et frais de gestion sont payables d'avance, sauf mention contraire. Le client s'engage à ne pas interférer dans les campagnes sans validation préalable de DGS Création. DGS Création ne garantit ni le coût par clic, ni le volume d'impressions, ni le taux de conversion, ni un retour sur investissement déterminé.

12.7 Toute modification de site réalisée sans validation de DGS Création, notamment refonte, suppression de pages, migration, modification d'URL, changement de contenu, ajout de plugins impactant la structure, modification de balisage ou changement d'hébergement, peut nuire au référencement naturel ou génératif. DGS Création décline toute responsabilité en cas de perte de trafic, de positionnement, d'indexation ou de visibilité liée à ces modifications.

12.8 En cas de résiliation d'une prestation SEO/GEO, DGS Création cessera les suivis, rapports, outils, accès ou optimisations hébergés sur une infrastructure lui appartenant ou dépendant de ses propres comptes. Les contenus et livrables payés seront remis au client dans les conditions prévues au contrat.

ARTICLE 13 : INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, MODÈLES OPEN SOURCE ET API EXTERNES

13.1 DGS Création peut réaliser des prestations de conseil, vente, installation, configuration, intégration, maintenance ou assistance portant sur des solutions d'intelligence artificielle, notamment des modèles open source installés localement, des solutions hébergées sur serveur appartenant au client, des serveurs acquis pour le client, des infrastructures cloud ou, sur demande du client, des services externes accessibles via API.

13.2 Sauf mention contraire écrite, DGS Création intervient en qualité de prestataire technique et d'intégrateur. Le client demeure seul responsable de l'usage de la solution d'intelligence artificielle, des données qu'il y introduit, des utilisateurs autorisés, des décisions prises à partir des résultats générés, des contenus produits, des traitements réalisés et de la conformité de cet usage à la réglementation applicable à son activité.

13.3 Le client reconnaît que les systèmes d'intelligence artificielle peuvent produire des résultats inexacts, incomplets, obsolètes, biaisés, incohérents, inadaptés ou juridiquement inexacts. Les résultats générés doivent être considérés comme une aide à la production ou à la décision et doivent faire l'objet d'une vérification humaine par le client avant toute utilisation, publication, transmission ou exploitation commerciale.

13.4 DGS Création ne garantit ni l'exactitude, ni l'exhaustivité, ni la pertinence, ni l'absence de biais, ni la conformité légale, comptable, médicale, fiscale, sociale, juridique, technique ou réglementaire des réponses, analyses, recommandations, automatisations ou contenus générés par une solution d'intelligence artificielle.

13.5 Le client s'interdit d'utiliser la solution d'intelligence artificielle pour des usages interdits, illicites, discriminatoires, frauduleux, dangereux, médicaux, biométriques, financiers, RH, judiciaires, assurantiels, de surveillance, de scoring ou de prise de décision automatisée produisant des effets juridiques ou significatifs sur des personnes, sauf validation écrite préalable de DGS Création et mise en place d'un cadre contractuel, technique, assurantiel et réglementaire adapté.

13.6 Lorsque le client demande la connexion à un service externe d'intelligence artificielle ou à une API tierce, il reconnaît accepter les conditions, limites, coûts, règles de confidentialité, risques de transfert de données, restrictions d'usage, interruptions et évolutions imposés par le fournisseur concerné. DGS Création ne saurait être responsable des modifications, indisponibilités, erreurs, pertes de données, changements tarifaires, limitations, suspensions ou sanctions imposés par ce fournisseur tiers.

13.7 Les modèles open source, bibliothèques, dépendances, connecteurs, datasets, outils ou composants tiers restent soumis à leurs licences respectives. DGS Création ne garantit pas le maintien gratuit, libre, compatible, sécurisé, performant ou pérenne de ces modèles ou composants dans le temps.

13.8 Le client est seul responsable de la sélection des données fournies à l'IA, de leur licéité, de leur qualité, de leur mise à jour, de leur confidentialité et de leur conformité aux droits des tiers. Il s'interdit d'introduire des données sensibles, données de santé, données judiciaires, données bancaires complètes, secrets d'affaires critiques ou données personnelles à risque élevé sans information préalable écrite et validation expresse de DGS Création.

13.9 Les performances d'une solution d'IA locale dépendent notamment du matériel, du modèle, de la taille du modèle, des données, de la configuration, des mises à jour, des pilotes, de la mémoire, du stockage, du réseau, de l'environnement serveur et des usages du client. Toute évolution du besoin ou dégradation de performance pourra nécessiter un devis complémentaire.

13.10 DGS Création peut recourir à des outils d'intelligence artificielle dans le cadre de la production de ses propres livrables (contenus, code, visuels, analyses, recommandations), sous supervision et vérification humaines. Les livrables ainsi produits demeurent soumis aux mêmes conditions, garanties et limitations de responsabilité que les autres livrables, dans le cadre de l'obligation de moyens de DGS Création. DGS Création ne garantit pas l'absence totale de similitude fortuite avec des contenus tiers ; le client valide les livrables avant publication ou exploitation dans les conditions prévues à l'article 20.

ARTICLE 14 : MATÉRIEL, SERVEURS, INFRASTRUCTURES ET CLOUD

14.1 DGS Création peut être amenée à recommander, vendre, commander, installer, configurer ou maintenir des serveurs, matériels informatiques, solutions d'hébergement, infrastructures cloud ou services tiers nécessaires à l'exécution des prestations.

14.2 Lorsque le matériel est vendu au client, les garanties applicables sont celles du constructeur, du distributeur ou du fournisseur. DGS Création n'est pas fabricant du matériel et ne garantit ni l'absence de panne, ni la disponibilité permanente, ni la compatibilité future du matériel avec l'évolution des logiciels, modèles d'intelligence artificielle, systèmes d'exploitation ou besoins du client. En tout état de cause, la garantie de DGS Création au titre d'un matériel vendu, y compris la garantie des vices cachés lorsqu'elle est légalement due, est limitée, au choix de DGS Création, à la réparation, au remplacement ou au remboursement du matériel concerné, dans la limite du prix effectivement payé pour ce matériel.

14.3 Lorsque DGS Création recommande un matériel ou une infrastructure, cette recommandation est fondée sur les informations disponibles au moment de l'analyse et sur les besoins exprimés par le client. Elle ne constitue pas une garantie d'adéquation permanente ni de performance illimitée.

14.4 Lorsque le serveur est installé dans les locaux du client, celui-ci est seul responsable de l'environnement physique et technique : alimentation électrique, protection contre les surtensions, accès Internet, climatisation ou ventilation, sécurité physique, assurance du matériel, sauvegardes externes, contrôle des accès, pare-feu, utilisateurs autorisés et conditions d'exploitation.

14.5 Lorsque la solution repose sur un hébergeur, un fournisseur cloud, une API, un opérateur télécom, un fournisseur d'électricité, un éditeur logiciel ou tout autre prestataire tiers, le client reconnaît que DGS Création ne maîtrise pas la disponibilité, les tarifs, les conditions contractuelles, les performances, les interruptions, les failles, les limitations ou les évolutions imposées par ces tiers.

14.6 Toute intervention sur site client, déplacement, diagnostic matériel, réinstallation, migration, restauration, remplacement de pièce, intervention d'urgence ou opération non prévue au contrat pourra être facturée selon les tarifs en vigueur, frais de déplacement inclus le cas échéant.

ARTICLE 15 : DONNÉES PERSONNELLES, RGPD ET SÉCURITÉ

15.1 Le client demeure responsable de traitement des données personnelles collectées, hébergées, traitées ou exploitées au moyen du site, de l'e-boutique, de l'application, du logiciel, du serveur ou de la solution d'intelligence artificielle, sauf qualification différente prévue par écrit.

15.2 Lorsque DGS Création traite des données personnelles pour le compte du client, elle agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD, uniquement sur instruction documentée du client et dans la limite des prestations prévues au devis. Les conditions applicables sont précisées dans l'annexe RGPD des présentes CGV.

15.3 Le client garantit disposer d'une base légale appropriée pour les traitements réalisés, avoir informé les personnes concernées, tenir les registres nécessaires, définir les durées de conservation, recueillir les consentements requis, répondre aux demandes d'exercice de droits et réaliser, le cas échéant, toute analyse d'impact nécessaire.

15.4 Le client s'interdit de transmettre à DGS Création des données sensibles, données de santé, données judiciaires, données bancaires complètes, données concernant des mineurs, données biométriques, données RH sensibles ou volumes inhabituels de données personnelles sans information préalable écrite et sans validation expresse de DGS Création.

15.5 DGS Création pourra refuser, suspendre ou conditionner toute prestation impliquant des données sensibles, réglementées ou à risque élevé si le cadre juridique, technique ou assurantiel lui paraît insuffisant.

15.6 DGS Création met en œuvre des mesures raisonnables de sécurité adaptées à la nature des prestations qu'elle réalise. Le client reconnaît toutefois qu'aucun système informatique, serveur, hébergement, site internet, logiciel, API ou solution IA ne peut être garanti comme totalement inviolable ou exempt de risque.

15.7 En cas d'incident de sécurité connu de DGS Création affectant des données personnelles traitées pour le compte du client, DGS Création informera le client dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance, afin de lui permettre d'apprécier les suites à donner. Le client demeure responsable des notifications réglementaires lui incombant.

ARTICLE 16 : CONFIDENTIALITÉ

16.1 Chaque partie s'engage à considérer comme confidentiels les documents, informations, accès, codes, systèmes, logiciels, savoir-faire, données, secrets d'affaires et informations non publiques provenant de l'autre partie dont elle pourrait avoir connaissance à l'occasion de l'exécution du contrat.

16.2 Les informations confidentielles ne peuvent être utilisées que pour les besoins de l'exécution du contrat. Cette obligation s'applique pendant toute la durée du contrat et pendant cinq ans après son expiration, sauf obligation légale ou information soumise par nature à une durée de confidentialité plus longue.

16.3 Ne sont pas confidentielles les informations déjà connues légitimement de la partie qui les reçoit, tombées dans le domaine public sans faute de cette partie, obtenues légalement auprès d'un tiers non tenu à confidentialité ou dont la divulgation a été autorisée par écrit.

16.4 DGS Création peut communiquer des informations strictement nécessaires à ses salariés, prestataires, sous-traitants, hébergeurs, assureurs, conseils, experts ou fournisseurs impliqués dans l'exécution de la prestation, sous réserve d'obligations appropriées de confidentialité.

ARTICLE 17 : PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT

17.1 Les prix sont ceux indiqués dans les devis, propositions commerciales, bons de commande, contrats, factures ou grilles tarifaires applicables. Sauf mention contraire, les prix sont exprimés hors taxes, la TVA et les taxes applicables étant facturées en supplément.

17.2 Le taux horaire de DGS Création est fixé à 120 € HT par heure, sauf tarif différent prévu au devis ou dans une proposition commerciale acceptée.

17.3 Les prestations non prévues, corrections supplémentaires, modifications après validation, interventions urgentes, relances, reprises, remises en service, interventions sur incidents causés par le client ou un tiers, et opérations hors périmètre pourront être facturées au taux horaire en vigueur ou faire l'objet d'un devis complémentaire.

17.4 Les frais de licences, noms de domaine, hébergement, services tiers, API, campagnes publicitaires, matériel, serveurs, déplacements, achats externes, renouvellements ou coûts de fournisseurs pourront être refacturés au client selon les conditions prévues au devis ou, à défaut, au coût supporté par DGS Création majoré des frais de gestion applicables.

17.5 Sauf mention contraire sur la facture ou le devis, les factures sont payables à réception. Lorsque des délais de paiement sont convenus, ils ne peuvent excéder les délais légaux applicables entre professionnels.

17.6 Le paiement peut être effectué par virement bancaire, chèque bancaire ou prélèvement SEPA, selon les modalités acceptées par DGS Création. Les coordonnées bancaires actuellement indiquées sont : DGS Création - BIC : SOGEFRPP - IBAN : FR76 3000 3009 2400 0200 4560 250. DGS Création pourra communiquer de nouvelles coordonnées bancaires par tout moyen écrit sécurisé.

17.7 En cas de rejet d'un prélèvement SEPA, les frais bancaires appliqués à DGS Création seront refacturés au client, majorés d'un forfait de gestion de 20 € HT par incident. Tout prélèvement rejeté devra être régularisé sous cinq jours ouvrés. En cas de rejet répété ou de non-régularisation, DGS Création pourra suspendre les prestations et exiger un autre mode de paiement.

17.8 DGS Création se réserve le droit de faire évoluer ses tarifs, formules et CGV. Les modifications applicables aux contrats en cours sont notifiées au client au moins soixante jours avant la date de renouvellement, dans les conditions prévues à l'article 19.2, et prennent effet à la date de renouvellement du contrat. Le client qui refuse ces modifications peut résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 19.6. Par exception, les évolutions de taxes, de coûts fournisseurs ou de prestations tierces pourront être répercutées sans délai, à due concurrence et sur justification.

ARTICLE 18 : RETARDS, IMPAYÉS, SUSPENSION ET RÉSILIATION POUR MANQUEMENT

18.1 Tout retard de paiement à compter du lendemain de la date d'échéance indiquée sur la facture entraînera, sans qu'un rappel soit nécessaire, l'application de pénalités de retard calculées au taux prévu par la loi, ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €. Lorsque les frais de recouvrement réellement exposés sont supérieurs à cette indemnité forfaitaire, DGS Création pourra demander une indemnisation complémentaire sur justification.

18.2 Tout retard de paiement autorise DGS Création à suspendre immédiatement tout ou partie des prestations en cours, notamment hébergement, maintenance, assistance, développements, accès, mises à jour, livraison, transfert, restitution des livrables techniques non cédés et intervention sur serveur, sans que cette suspension puisse constituer une faute ou ouvrir droit à indemnité au profit du client.

18.3 En cas d'impayé persistant supérieur à quarante-cinq jours après l'émission de la facture ou après mise en demeure restée infructueuse, DGS Création pourra couper ou suspendre les services, y compris l'accès à l'hébergement, à la maintenance, aux développements, aux outils, aux serveurs ou aux comptes gérés, après notification écrite (email ou courrier) laissant au client un délai de huit jours calendaires pour régulariser. La coupure ou la suspension intervenue à l'issue de ce délai ne constitue ni une faute ni un manquement de DGS Création et ne peut ouvrir droit à indemnité. La remise en service sera conditionnée au règlement intégral des sommes dues et des éventuels frais de réactivation.

18.4 La suspension ou la coupure des services pour impayé ne suspend pas l'exigibilité des sommes dues, notamment abonnements, engagements, maintenance, hébergement, échéances restantes, frais de renouvellement, matériel, licences et indemnités prévues au contrat.

18.5 En cas de manquement grave ou répété du client à ses obligations, DGS Création pourra résilier le contrat de plein droit après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours pour les impayés ou trente jours pour les autres manquements, sans préjudice des sommes dues, indemnités de rupture, frais engagés et dommages-intérêts éventuels.

18.6 La résiliation du contrat pour manquement du client n'entraîne aucun remboursement des sommes déjà versées. Les prestations réalisées, frais engagés, achats de matériel, licences, noms de domaine, abonnements, travaux réservés, développements en cours et échéances d'engagement restent dus.

ARTICLE 19 : DURÉE, ENGAGEMENT, TACITE RECONDUCTION ET RÉSILIATION

19.1 Les contrats de maintenance, hébergement, infogérance, assistance, abonnement ou service récurrent sont conclus pour une durée initiale de douze mois, sauf durée différente prévue au devis, au contrat ou à la facture d'engagement.

19.2 À l'issue de la période initiale, le contrat est renouvelé par tacite reconduction par périodes successives de douze mois, sauf dénonciation par le client adressée à DGS Création par lettre recommandée avec avis de réception au moins quarante-cinq jours avant la date de renouvellement. DGS Création peut adresser au client, par email, une information de pré-échéance avant la date de renouvellement, indiquant le cas échéant les tarifs et la version des CGV applicables au contrat renouvelé. Lorsque cette information a été adressée au moins soixante jours avant la date de renouvellement, les tarifs et CGV ainsi notifiés s'appliquent au contrat renouvelé, le renouvellement sans dénonciation dans les délais valant acceptation. À défaut d'envoi ou de preuve de l'envoi de cette information, le contrat se renouvelle néanmoins par tacite reconduction dans les conditions du présent article, les tarifs et la version des CGV antérieurement acceptés demeurant seuls applicables et opposables pour la période renouvelée, sans que ce défaut puisse être invoqué pour contester le renouvellement, l'engagement ou les sommes dues.

19.3 En cas de résiliation anticipée par le client avant la fin de la période d'engagement, pour un motif non imputable à DGS Création, le client sera redevable d'une indemnité de résiliation anticipée égale à la totalité des échéances restant à courir jusqu'au terme de l'engagement, notamment maintenance, hébergement, licences, noms de domaine, frais tiers et

échéances prévues. Cette indemnité correspond aux ressources planifiées et réservées par DGS Création, aux capacités d'hébergement, licences, abonnements et frais tiers engagés sur la période d'engagement, ainsi qu'au préjudice résultant de la rupture ; les parties reconnaissent qu'elle est proportionnée à ces coûts et engagements. Les frais tiers non résiliables engagés pour le compte du client restent dus lorsqu'ils ne sont pas déjà compris dans les échéances.

19.4 Si le contrat inclut l'hébergement et la maintenance sous forme d'un produit unique, la résiliation s'applique à l'ensemble de ces services, qui ne peuvent être dissociés sauf accord écrit de DGS Création.

19.5 En cas de résiliation par DGS Création pour un motif non imputable au client et hors force majeure, DGS Création remboursera, le cas échéant, la part des prestations récurrentes payées d'avance et non exécutées, après déduction des prestations déjà réalisées, frais engagés, achats de matériel, licences, noms de domaine, frais de fournisseurs et coûts non récupérables.

19.6 En cas de refus par le client des nouveaux tarifs applicables au renouvellement, le client pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec avis de réception avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Les services seront arrêtés à la date effective de fin de contrat. Les exports et restitutions seront réalisés dans les conditions prévues aux présentes, sous réserve du paiement intégral des sommes dues.

19.7 Lorsque le client bénéficie légalement d'un droit de rétractation, il doit notifier sa décision dans le délai légal par déclaration écrite dénuée d'ambiguïté. Si le client demande expressément le démarrage de la prestation avant la fin du délai applicable, il devra régler le montant correspondant aux prestations exécutées, frais engagés, achats réalisés et services consommés jusqu'à la notification de sa rétractation.

19.8 En cas de résiliation par le client, DGS Création pourra facturer des frais administratifs de dossier de 45 € HT, sans préjudice des prestations réalisées, frais engagés et sommes contractuellement dues. Ces frais ne s'appliquent pas à l'exercice d'un droit de rétractation légal, seuls étant alors dus les montants visés à l'article 19.7. Les demandes de duplicata de documents contractuels, de retransmission de contrats ou de recherches documentaires pourront donner lieu à des frais administratifs de 45 € HT par demande, la première retransmission étant effectuée sans frais.

ARTICLE 20 : LIVRAISON, RECETTE, VALIDATION ET RÉCLAMATIONS

20.1 La livraison peut prendre la forme d'une mise en ligne, d'un accès à un environnement de test ou de production, d'un transfert de fichiers, d'un lien de téléchargement, d'une remise d'identifiants, d'un rapport, d'un document ou de toute autre modalité prévue au contrat.

20.2 Le client dispose d'un délai de sept jours ouvrés à compter de la livraison ou de la transmission d'un livrable pour formuler par écrit des réserves précises, objectives, exploitables et relatives au périmètre contractuel. À défaut de réserves dans ce délai, le livrable sera réputé accepté sans réserve.

20.3 Les anomalies mineures n'empêchant pas l'exploitation substantielle du livrable ne peuvent justifier un refus global de recette, un non-paiement, une annulation ou une suspension du contrat. Elles seront traitées dans le cadre du contrat, selon leur criticité et le périmètre prévu.

20.4 Toute réclamation relative à une facture doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception au siège de DGS Création dans un délai de quatorze jours à compter de sa réception. Passé ce délai, la facture et les conditions d'exécution correspondantes seront réputées acceptées.

20.5 Lorsque le client a validé une maquette, un cahier des charges, un plan, un contenu, une structure, une fonctionnalité, une recommandation ou tout autre livrable, toute demande ultérieure de modification pourra être facturée en supplément.

20.6 Après résiliation ou fin de contrat, la restitution des éléments techniques restituables sera effectuée dans un délai raisonnable dépendant du volume et de la complexité des données, sous réserve du complet paiement des sommes dues. DGS Création pourra transmettre un lien de téléchargement valable cinq jours. Tout nouvel envoi, export spécifique, assistance de migration ou réactivation pourra être facturé.

20.7 Sauf accord écrit contraire, DGS Création pourra supprimer définitivement les données hébergées ou sauvegardées pour le compte du client trente jours après la date effective de résiliation ou d'arrêt du service, sous réserve des obligations légales, comptables, probatoires ou RGPD applicables. Le client est responsable d'avoir demandé et récupéré ses exports dans les délais.

20.8 La mise à disposition du site, de l'e-boutique, de l'application ou du logiciel dans un environnement de préproduction ou de staging vaut livraison au sens du présent article lorsque seuls des éléments, contenus, validations ou accès attendus du client font obstacle à la mise en ligne et que le client a été relancé par écrit au moins une fois. Le délai de recette prévu à l'article 20.2 court alors à compter de la notification écrite de cette mise à disposition. À l'expiration de ce délai, le livrable est réputé accepté, le solde des prestations de création devient exigible et, le cas échéant, le contrat de maintenance prend effet dans les conditions prévues à l'article 10.2.

ARTICLE 21 : ASSURANCE, LIMITES DE GARANTIE ET SOUS-TRAITANCE

21.1 DGS Création déclare disposer d'une assurance responsabilité civile professionnelle adaptée à ses activités déclarées. Une attestation d'assurance pourra être communiquée sur demande du client.

21.2 L'existence d'une assurance ne constitue pas une garantie autonome au bénéfice du client et ne modifie ni le périmètre contractuel, ni les exclusions, ni les limitations de responsabilité prévues aux présentes CGV ou dans les conditions de l'assureur.

21.3 Le client reconnaît que certaines activités, certains usages ou certains secteurs peuvent nécessiter une validation spécifique, une extension d'assurance, un contrat particulier ou un audit préalable, notamment données sensibles, IA à risque élevé, santé, biométrie, finance, paiement, RH, décisions automatisées, sécurité physique, industrie critique, données massives ou traitement réglementé.

21.4 DGS Création peut faire appel à des salariés, prestataires, freelances, sous-traitants, hébergeurs, registrars, fournisseurs cloud, éditeurs, plateformes, API, services IA, fournisseurs de matériel ou autres prestataires tiers pour l'exécution des services. Le client accepte cette sous-traitance, sous réserve des dispositions spécifiques applicables aux données personnelles.

21.5 DGS Création demeure responsable de la bonne exécution des prestations qu'elle confie à ses sous-traitants directs dans la limite du contrat, mais ne saurait être tenue responsable des conditions, pannes, interruptions, limitations ou évolutions imposées par des prestataires tiers que le client choisit directement ou dont il accepte les conditions.

ARTICLE 22 : FORCE MAJEURE

22.1 La responsabilité de DGS Création ne pourra être engagée si l'exécution du contrat est retardée, empêchée ou rendue plus difficile en raison d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle, notamment catastrophe naturelle, incendie, inondation, pandémie, guerre, conflit, attentat, émeute, grève, coupure d'électricité, coupure Internet, panne massive de réseau, panne d'hébergeur, cyberattaque, faille globale, indisponibilité d'un fournisseur, décision administrative, évolution réglementaire ou tout autre événement répondant aux critères de la force majeure.

22.2 L'exécution des obligations affectées sera suspendue pendant la durée de l'événement. Si l'empêchement se prolonge au-delà de soixante jours, chaque partie pourra résilier le contrat pour l'avenir, sans indemnité, les prestations déjà réalisées, frais engagés, achats non récupérables et sommes dues restant exigibles.

ARTICLE 23 : RÉFÉRENCES COMMERCIALES ET MENTIONS DGS CRÉATION

23.1 Sauf mention contraire écrite du client notifiée par courrier recommandé avec avis de réception, DGS Création se réserve le droit de mentionner ses réalisations pour le client sur ses supports de communication, notamment site internet, portfolio, blog, plaquette, réseaux sociaux, cas client, présentation commerciale ou support de prospection.

23.2 Ce droit de référence porte notamment sur le nom commercial du client, son logo, des captures d'écran, visuels, contenus publics, descriptions de projet et éléments constitutifs de la réalisation, dans le respect de la confidentialité des informations non publiques.

23.3 La mention « Site réalisé par DGS Création » ou « Copyright DGS Création » avec lien vers le site https://www.dgs-creation.fr peut être maintenue sur le site, sauf accord écrit contraire, suppression prévue au devis ou refonte complète réalisée par un autre prestataire.

ARTICLE 24 : NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL ET DES PRESTATAIRES

24.1 Le client s'interdit, pendant toute la durée du contrat et pendant une période de douze mois suivant sa fin, de solliciter, recruter, employer ou faire travailler directement ou indirectement tout salarié, prestataire, freelance ou sous-traitant de DGS Création ayant effectivement participé à l'exécution des prestations pour le client, sauf accord écrit préalable de DGS Création.

24.2 En cas de manquement, le client devra verser à DGS Création, à titre d'indemnité forfaitaire, une somme égale à douze mois de salaire brut annuel ou, pour un prestataire indépendant, douze mois de rémunération annuelle facturée ou estimée, sans préjudice de dommages-intérêts complémentaires si le préjudice subi est supérieur.

ARTICLE 25 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

25.1 Les présentes CGV et les contrats conclus avec DGS Création sont soumis au droit français.

25.2 En cas de litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, la suspension, la résiliation ou les conséquences du contrat, les parties s'engagent à tenter une résolution amiable préalable. La partie souhaitant soulever un litige notifiera l'autre partie par courrier recommandé avec avis de réception exposant les motifs du différend et les solutions envisagées. Un délai de trente jours à compter de la réception du courrier est accordé pour rechercher un accord amiable.

25.3 À DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE DANS CE DÉLAI, LES JURIDICTIONS DU RESSORT DE MULHOUSE, ET NOTAMMENT LA CHAMBRE COMMERCIALE DU TRIBUNAL JUDICIAIRE DE MULHOUSE LORSQUE CELLE-CI EST COMPÉTENTE, SERONT SEULES COMPÉTENTES, Y COMPRIS EN CAS DE RÉFÉRÉ, PLURALITÉ DE DÉFENDEURS, DEMANDE INCIDENTE, APPEL EN GARANTIE OU MESURE CONSERVATOIRE.

25.4 Pour l'exécution du contrat, DGS Création élit domicile à son siège social situé 13 rue du Ban, 68200 Mulhouse, et le client à l'adresse communiquée lors de la commande ou figurant sur le devis.

25.5 Si une clause des présentes CGV était déclarée nulle, inapplicable ou réputée non écrite, les autres clauses conserveraient leur plein effet. Les parties s'efforceraient alors de remplacer la clause concernée par une clause valable se rapprochant autant que possible de l'intention économique initiale.

ANNEXE 1 : PÉRIMÈTRE STANDARD DE MAINTENANCE, HÉBERGEMENT ET ASSISTANCE

A. Prestations incluses uniquement si elles sont prévues dans l'offre

- surveillance technique raisonnable du site ou service ;
- mises à jour mineures du CMS, du thème, des plugins ou composants compatibles ;
- corrections d'anomalies imputables à DGS Création dans le périmètre initial ;
- sauvegardes selon la fréquence prévue dans l'offre ;
- restauration depuis sauvegarde disponible, si l'offre le prévoit ;
- assistance par email ou téléphone pendant les horaires ouvrés ;
- interventions de sécurité nécessaires au maintien raisonnable du service ;
- hébergement géré lorsque celui-ci est inclus dans le contrat.

B. Prestations exclues sauf devis complémentaire

- refonte graphique, nouvelle maquette, changement structurel ou nouvelle fonctionnalité ;
- webmastering récurrent, intégration de contenus, saisie de produits ou gestion commerciale ;
- rédaction, optimisation SEO continue, stratégie GEO ou reporting non prévu ;
- migration majeure de CMS, serveur, langage, framework, base de données ou hébergement ;
- remise en état après piratage, intervention externe ou modification non validée ;
- correction d'anomalies causées par un prestataire tiers, un plugin, une API, un hébergeur, un thème ou un service externe ;
- optimisation de performance avancée, audit de sécurité, test d'intrusion, supervision 24/7 ;
- support hors horaires ouvrés, astreinte ou intervention urgente non prévue.

C. Support

Sauf mention contraire, le support est assuré les jours ouvrés, hors week-ends et jours fériés, pendant les horaires habituels de DGS Création. Les délais de prise en charge sont indicatifs, sauf engagement écrit de niveau de service. Les demandes urgentes, hors horaires ouvrés ou nécessitant une mobilisation exceptionnelle peuvent être facturées en supplément.

D. Sauvegardes

Lorsque des sauvegardes sont prévues, elles constituent une mesure de précaution et non une garantie absolue de récupération. Une sauvegarde peut être inutilisable, corrompue, incomplète ou affectée par un incident antérieur. Le client est invité à conserver ses propres copies et exports lorsqu'il dispose d'accès lui permettant de le faire.

ANNEXE 2 : CONDITIONS PARTICULIÈRES SEO ET GEO

Les prestations SEO et GEO dépendent fortement des informations fournies par le client et de facteurs externes que DGS Création ne maîtrise pas. Les recommandations et optimisations sont donc fournies dans le cadre d'une obligation de moyens.

Informations nécessaires du client

- présentation de l'activité, offres, services, produits, zones d'intervention et cibles ;
- différenciants, références, certifications, réalisations, photos et preuves d'expertise ;
- tarifs, contraintes commerciales, saisonnalité, questions fréquentes, objections clients ;
- accès aux outils : site, analytics, Search Console, Google Business Profile, outils de publicité, réseaux sociaux ;
- validation des contenus, informations juridiques, mentions, données structurées et contenus métier.

Conséquences d’un défaut d’information

L'absence de transmission d'informations exploitables peut entraîner une baisse de qualité des contenus, une impossibilité de produire certaines pages, une stratégie moins précise, une absence de différenciation, une visibilité réduite ou l'impossibilité d'atteindre les objectifs souhaités. Cette situation ne pourra être imputée à DGS Création.

Absence de netlinking par défaut

DGS Création ne réalise pas de netlinking, achat de liens, échange massif de liens ou stratégie de liens artificiels sauf mention spécifique, écrite et encadrée. Toute demande contraire aux règles des moteurs de recherche pourra être refusée.

ANNEXE 3 : CONDITIONS PARTICULIÈRES IA, SERVEURS ET MODÈLES OPEN SOURCE

Rôle de DGS Création

DGS Création intervient comme conseil, vendeur, installateur, configurateur, intégrateur, mainteneur ou assistant technique selon le devis. Sauf mention contraire écrite, DGS Création n'est ni exploitant final, ni responsable métier, ni responsable de traitement autonome des usages réalisés par le client avec la solution IA.

Rôle du client

Le client choisit les finalités d'utilisation, les utilisateurs, les données, les documents, les prompts, les règles d'accès, les résultats utilisés et les décisions prises à partir de la solution. Il doit vérifier humainement les sorties de l'IA et s'assurer que son usage est licite, proportionné et adapté à son activité.

Limites des modèles open source

- les modèles peuvent contenir des biais, erreurs, limites linguistiques, limites métier ou failles ;
- les licences open source peuvent évoluer ou imposer des obligations au client ;
- les performances dépendent fortement du serveur, du GPU, de la mémoire, du stockage et des données ;
- certaines mises à jour peuvent modifier les résultats, la compatibilité ou les performances ;
- DGS Création ne garantit pas la pérennité d'un modèle, d'une dépendance ou d'une bibliothèque.

Serveur chez le client

Lorsque le serveur est installé chez le client, celui-ci doit garantir un local sécurisé, ventilé, alimenté électriquement, protégé contre les surtensions, disposant d'une connexion Internet adaptée et d'une assurance couvrant le matériel. Les accès administrateurs doivent être limités aux personnes autorisées. Toute panne, coupure, perte, vol, dégât matériel, mauvaise manipulation ou intervention externe relève de la responsabilité du client sauf faute prouvée de DGS Création.

Connexion à un service IA externe

Lorsque le client demande la connexion à un service IA externe, le client doit valider les conditions du fournisseur, les coûts, le lieu de traitement, les éventuels transferts de données, les règles de confidentialité et les limitations d'usage. DGS Création n'est pas responsable des traitements opérés par le fournisseur externe.

ANNEXE 4 : ACCORD DE SOUS-TRAITANCE RGPD

La présente annexe s'applique lorsque DGS Création traite des données personnelles pour le compte du client dans le cadre des prestations. Elle complète les CGV et les conditions particulières.

1. Objet, durée, nature et finalités

L'objet du traitement correspond aux prestations prévues au devis : création, hébergement, maintenance, infogérance, assistance, sauvegarde, migration, support, développement, configuration, intégration, IA locale ou toute autre prestation impliquant un accès aux données du client. La durée du traitement correspond à la durée du contrat, augmentée des délais nécessaires à la restitution, suppression, archivage technique, obligations légales ou conservation probatoire.

2. Types de données et personnes concernées

Les données peuvent notamment concerner les clients, prospects, utilisateurs, salariés, fournisseurs, partenaires, visiteurs du site, administrateurs, contacts ou toute personne dont les données sont introduites par le client dans les solutions exploitées. Les données peuvent inclure coordonnées, identifiants, historiques, commandes, messages, contenus, fichiers, données de navigation, données métier et données nécessaires à l'exploitation du service. Les données sensibles sont exclues sauf accord écrit préalable.

3. Instructions du client

DGS Création traite les données personnelles uniquement sur instruction documentée du client et dans la limite des prestations contractuelles. Toute instruction manifestement illicite, excessive, imprécise ou incompatible avec les moyens de DGS Création pourra être refusée ou suspendue.

4. Obligations de DGS Création

- traiter les données uniquement pour les finalités prévues au contrat ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à accéder aux données soient soumises à une obligation de confidentialité ;
- mettre en œuvre des mesures de sécurité raisonnables adaptées à la nature des prestations ;
- assister le client, dans une mesure raisonnable et proportionnée, pour répondre aux demandes d'exercice de droits ;
- informer le client dans les meilleurs délais en cas d'incident de sécurité connu affectant des données personnelles traitées pour son compte ;
- aider le client, dans une mesure raisonnable, à respecter ses obligations de sécurité, notification, analyse d'impact ou consultation préalable lorsque l'assistance est directement liée aux prestations confiées ;
- restituer ou supprimer les données en fin de contrat selon les modalités prévues aux CGV et au devis.

5. Sous-traitants ultérieurs

Le client autorise DGS Création à recourir à des sous-traitants ultérieurs nécessaires à l'exécution des prestations, notamment hébergeurs, fournisseurs cloud, registrars, outils de sauvegarde, services email, outils de support, prestataires techniques, éditeurs ou services IA expressément demandés. DGS Création s'assure que ces sous-traitants sont soumis à des obligations appropriées au regard des prestations confiées. La liste des principaux sous-traitants pourra être communiquée sur demande raisonnable du client.

6. Transferts hors Union européenne

Sauf demande du client, usage d'un service tiers choisi par le client ou nécessité liée à un fournisseur validé, DGS Création privilégie des solutions permettant de limiter les transferts hors Union européenne. Lorsque le client demande l'utilisation d'un outil ou service impliquant un tel transfert, il reconnaît en assumer la décision et les conséquences, sous réserve des garanties juridiques applicables.

7. Audit et coopération

Le client peut demander des informations raisonnables permettant de vérifier le respect de la présente annexe. Tout audit sur site ou demande complexe devra être justifié, proportionné, planifié avec un préavis raisonnable, respecter la confidentialité des autres clients et pourra être facturé si l'audit dépasse une simple demande documentaire.

8. Fin de contrat

À la fin du contrat, DGS Création restitue ou supprime les données personnelles traitées pour le compte du client selon les modalités prévues aux CGV, sauf obligation légale, comptable, probatoire ou technique imposant une conservation temporaire. Les sauvegardes techniques peuvent subsister pendant leur durée normale de rotation avant suppression automatique.

Acceptation des Conditions Générales de Vente et de Services

En signant ce document, le client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et de Services de DGS Création et les accepter sans réserve, sauf conditions particulières expressément acceptées par écrit par DGS Création.

Client / Société	
Nom et prénom du représentant	
Fonction	
Date	
Signature précédée de la mention « lu et approuvé »	
Cachet éventuel	