

CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX PRESTATIONS FOURNIES PAR LE PRESTATAIRE

Dans ce document :

1. PRESTATIONS
2. LIVRAISON
3. RÉVISIONS
4. TARIFS ET PAIEMENTS
5. RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DU CLIENT
6. RESPONSABILITÉS ET GARANTIES DU PRESTATAIRE
7. POLITIQUE D'ANNULATION ET REMBOURSEMENT
8. CLAUDE DE RESERVE DE PROPRIETE ET DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE
9. DIVERS

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de Vente (CGV) sont applicables à toutes Prestations fournies par le Prestataire et par le site internet accessible à l'adresse <https://www.frenchghostwriter.com>. Elles ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le Prestataire fournit ses Prestations au Client.

Les présentes conditions générales sont régulièrement mises à jour et disponibles sur le site internet du Prestataire.

DÉFINITIONS

ABONNEMENT : désigne l'abonnement à une prestation de livraison de contenus web textes faisant l'objet d'une facturation mensuelle ou annuelle.

CDC : Cahier Des Charges. Document pouvant être fourni par l'une ou l'autre des parties afin de formaliser les limites, le cadre et la nature de la Prestation, sans obligation.

CLIENT : désigne la personne physique ou morale effectuant la Commande de prestations sur le site du Prestataire

CONTENU : un Contenu est une création texte. L'appellation « contenu web » fait référence aux contenus spécifiquement destinés à être publiés en ligne. La production de contenus web texte est l'activité principale du Prestataire et l'objet de la plupart des transactions effectuées sur son site.

COMMANDE : Processus d'acquisition de services ou produits (contenus web, audit contenu, etc.) par le biais du site internet du Prestataire, d'un échange d'email ou d'un accord verbal.

CONSEIL : Délivrance d'un service de consulting dématérialisé donnant lieu à la production et transmission au Client d'un livrable et/ou d'une production intellectuelle (Livrable).

CONTRAT : Le Contrat est l'accord définissant les obligations et les droits de chaque partie dans le cadre des Prestations commercialisées par le Prestataire. **LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES (CG) TIENNENT LIEU DE CONTRAT.**

LIVRABLE : Produit fini délivré au client en clôture de la Prestation. Les Contenus du Prestataire sont des Livrables. Les Prestations de Conseil peuvent également faire l'objet de Livrables (rapport d'audit, plan d'action, charte éditoriale, etc.).

PRESTATAIRE : le terme de Prestataire fait référence à la personne de Mélanie CATEAU, joignable à l'adresse email m.cateau@frenchghostwriter.com et au numéro de téléphone +1 (438) 530-2335, agissant à titre de fournisseur de service.

PRESTATIONS : le terme de Prestations englobe tous les services commercialisés par le Prestataire, notamment le Conseil et de création de Contenu.

1. PRESTATIONS

1.1. Descriptions des Prestations. Les Prestations sont établies à partir de toutes les informations sur l'activité et les attentes du Client, transmises par ses soins lors de

la commande, que le Prestataire est en droit d'attendre pour la fourniture de ses services. L'offre du Prestataire est strictement limitée aux Prestations commandées par le Client. Les présentes CG sont mises à disposition du client au cours du processus de Commande et doivent obligatoirement être lues et acceptées avant toute Commande.

Le Client déclare avoir lu et accepté les CG avant toute Commande, et reconnaît avoir vérifié l'adéquation entre les limites et la nature des Prestations du Prestataire et ses besoins.

1.1.1. Prestation Contenu

Un Contenu est une production entièrement textuelle. Sauf accord explicite entre Le Prestataire et le Client en amont, **le Prestataire ne fournit pas d'image ni quelque création graphique que ce soit pour accompagner ses textes.**

Un Contenu peut faire l'objet d'une facturation à la Page. Une Page compte environ 250 mots. Ce nombre de mots est précisé à titre indicatif et ne tient pas lieu d'obligation contractuelle. Le Prestataire s'engage toutefois à une obligation de moyens pour produire un nombre de mots par pages correspondant à l'estimation mentionnée aux présentes CG, sauf instruction contraire du client. Telles instructions contraires, s'il devait y en avoir, ne pourraient nullement exiger un nombre de mots par Page supérieur à 250 mots.

Eu égard au nombre de mots approximatif d'une Page de Contenu, il revient au Client de s'assurer que la quantité de Pages commandée lors de sa Commande est en adéquation avec ses besoins. Le Client comprend qu'une (1) seule Page est insuffisante pour traiter des sujets complexes, et n'est pas adaptée à la production de créations longues, telles que : Article de blog, Article de Fond, Livre Blanc, E-Book, Étude de Cas, Manuel Technique, Article Universitaire, etc.

À titre indicatif, le Prestataire émet les recommandations suivantes :

- Contenu de 1 à 3 Pages

Productions adaptées : Description de Produit, Page Web, Newsletter.

- Contenu de 3 à 10 Pages

Productions adaptées : Article de Blog, Article de Presse, Brochure.

- Contenu de 10 à 25 Pages

Productions adaptées : Article de fond, Article universitaire, Guide, Tutoriel, Étude de cas.

- Contenu de plus de 25 Pages

Productions adaptées : Livre blanc, Livre, E-book.

1.1.2. Optimisation pour le référencement (SEO)

Le SEO (Search Engine Optimisation) est un ensemble de pratiques variées destinées à optimiser le positionnement d'une URL dans les Pages de Résultats d'un Moteur de Recherche (SERP), tel que Google, Bing, Qwant ou Yahoo !.

Les Prestations du Prestataire ayant trait au SEO se limitent strictement au **SEO On-Page sémantique** et peuvent notamment comprendre, selon l'entente avec le Client :

- Structure Hn
- Optimisation sémantique
- Maillage interne
- Script JSON-LD
- Balises HTML (meta et Open Graph)

Dans certains cas, nécessitant une entente formelle avec le Client et pouvant faire l'objet d'une facturation particulière, la Prestation SEO du Prestataire pourrait inclure l'audit du site du client et l'analyse de ses données dans l'optique de définir une stratégie de contenu SEO pertinente. Telle Prestation pourrait inclure :

- L'analyse des tendances du marché du Client ;
- L'analyse du comportement des visiteurs des URLs à optimiser ;
- L'analyse du SEO organique du Client ;
- La recherche d'opportunités d'optimisation (Quick Wins) ;
- L'identification de problèmes ou de risque de cannibalisation.

L'Optimisation SEO ne s'accompagne d'aucune promesse de résultat ni n'est associée à aucune obligation de résultats.

1.2. Acceptation des tarifs et CG. Toute commande passée par le client implique obligatoirement, à titre de condition essentielle et déterminante, l'acceptation sans réserve par ce dernier des tarifs et CG du Prestataire.

1.3. **Contrat.** Les présentes CG tiennent lieu de Contrat, précisées par la facture portant la désignation détaillée des Prestations commandées et le tarif en vigueur au jour de la commande.

1.4. **Facturation.** Commande en ligne : La facturation est réalisée lors de la commande en ligne effectuée par le Client et sous réserve de l'acceptation de ce dernier des présentes CG. Commande hors ligne : La facturation s'effectue via l'envoi d'une facture par email au Client, qui doit être réglée **dans les 30 jours calendaires suivant la date d'émission de la commande.** Toute Prestation peut faire l'objet : (1) d'un acompte de 30% à 50% dont le règlement est un préalable au démarrage de la Prestation et/ou (2) d'un échelonnage des paiements sur base mensuelle, hebdomadaire et/ou relative à des jalons du déroulement de la Prestation. Telles modalités de facturation font toujours l'objet d'un accord formel entre le Prestataire et le Client pouvant adopter des formats variables (devis, plan de contenu, calendrier du projet, etc.), dès lors que lesdits formats indiquent clairement les montants, dates d'exigibilité du paiement et jalons de la Prestation concernée, le cas échéant.

1.5. **Refus par le Prestataire.** Le Prestataire se réserve la possibilité de refuser toute commande qui ne pourrait pas être exécutée dans le cadre des spécifications demandées par le Client, et toute commande portant sur la production de contenu contraire à ses valeurs et/ou sa clause éthique et morale, à son entière discrétion.

2. LIVRAISON

2.1. Délais de livraison. Les délais de livraison des Prestations sont donnés à titre **indicatif** avant chaque commande. Le Prestataire s'engage néanmoins à une obligation de moyens pour respecter les délais indicatifs fournis au Client. Ces délais peuvent être indiqués par le biais : du (1) site internet <https://www.frenchghostwriter.com>, (2) d'un calendrier établi dans le cadre de la réalisation d'une Prestation, (3) d'échanges formels ou informels entre le Prestataire et le Client (email, courrier, CDC, etc.).

Les délais sont également susceptibles d'être prolongés en cas de **force majeure**, d'**événement imprévisible** ou indépendant de la volonté du Prestataire (incluant, sans s'y limiter, maladie, panne technique grave ou incapacité temporaire), sans que le Client ne puisse exiger d'indemnité ou l'annulation de la commande.

2.2. **Assujettissement aux Instructions et Informations du Client.** Le Client comprend que le Prestataire ne peut effectuer la Prestation qu'une fois que toutes les instructions et informations nécessaires lui ont été transmises.

Les délais de livraison fournis lors de la commande courent à partir de la réception de toutes les instructions et informations nécessaires à la production du Contenu, dont la transmission au Prestataire est à l'entière responsabilité du Client.

2.3. **Mode de livraison.** Les Prestations du Prestataire sont livrées par courrier électronique aux formats .pdf et .docx à l'adresse courrier électronique indiquée par le client lors de sa commande. Les livrables peuvent être attachés au courrier électronique de livraison en pièce jointe ou mis à disposition du client via un lien de téléchargement.

2.4. **Réserves et Réclamations.** Toute réserve ou protestation à propos d'une Prestation le Prestataire doit être motivée et reportée par courrier électronique à l'adresse m.cateau@frenchghostwriter.com dans les sept (7) jours calendaires à compter de la réception du livrable.

2.5. **Suspension de la commande.** Le Prestataire se réserve le droit de suspendre toute commande et/ou livraison, quelle que soient sa nature et son niveau d'exécution, en cas de non-paiement à l'échéance de toute somme due par le Client.

3. RÉVISIONS

3.1. **Nature et Délais des Révisions.** Les Révisions consistent en la modification des Contenus livrés par le Prestataire en cas de **défauts avérés** ou de décalage concret entre le contenu livré et les instructions données par le Client. Sauf entente contraire, formelle ou informelle (CDC, facture, email, etc.), entre le Client et le Prestataire, elles doivent s'effectuer **dans la période des 30 jours calendaires** suivants la date de Livraison. **À partir du 31^{ème} jour, plus aucune modification du Contenu ne sera effectuée par le Prestataire.** Il incombe au Client de tenir compte de cette échéance pour demander des Révisions dans **des délais raisonnables** permettant au Prestataire de traiter sa demande de modifications **avant** le 31^{ème} jour.

3.2. **Défauts avérés.** Dans le cas où la Prestation livrée au client présenterait des défauts avérés, le Prestataire s'engage à y remédier avec toute sa diligence sans frais supplémentaires.

Pour ce faire, le Client doit effectuer une demande de Révisions à l'adresse électronique : m.cateau@frenchghostwriter.com.

3.3. **Sont considérés comme des défauts avérés éligibles aux Révisions, de manière non exhaustive :** les fautes de frappe, de grammaire, d'orthographe ou de syntaxe, les hors-sujets, le non-respect manifeste d'une consigne non sujette à interprétation, les incohérences vérifiables, un registre de langue inapproprié*, la présence de données erronées et non issues d'une source fournie par le Client et/ou considérée comme de référence par son secteur, des références incorrectes, la présence de jugements de valeur ou d'une opinion subjective non sollicitée, ou encore un manque d'exhaustivité**.

** Par défaut, et en l'absence de consignes spécifiques du Client sur ce point précis, le registre de langue utilisé par le Prestataire est : commun.*

*** Si le manque d'exhaustivité est dû à une inadéquation entre la Prestation commandée et les attentes du Client, cela ne saurait être considéré comme un défaut éligible aux Révisions.*

3.4. **Ne sont pas considérés comme des défauts éligibles aux Révisions, de manière non exhaustive :** un choix de mots différant de celui qu'aurait privilégié le Client, une variation raisonnable du nombre de mots final du contenu par rapport au nombre de mots prévu, toute demande de modification relevant du style ou de la forme, ou encore l'absence d'opinion personnelle (sollicitée ou non) du rédacteur.

4. TARIFS ET PAIEMENTS

4.1. **Tarifs.** Les prix indiqués au Client s'entendent hors taxes, et seront soumis aux taxes légales en vigueur au jour de la facturation.

4.2. **Modalités de paiement.** Paiement en ligne : Les modalités sont indiquées lors de la commande sur le site internet du Prestataire, ou sur les plateformes Fiverr et

Stripe qui tiennent lieu d'intermédiaires. Paiement hors ligne : Le paiement s'effectue au moyen d'un virement bancaire ou d'un paiement par chèque aux coordonnées bancaires fournies par le Prestataire lors de la facturation.

4.3. Abonnement mensuel ou annuel. Les Abonnements sont facturés, au choix du Client, soit sous la forme d'un Abonnement payable mensuellement et à terme à échoir, soit sous la forme d'un Abonnement payable annuellement par anticipation.

4.4. Retard de paiement. Tout retard de paiement engendrera de plein droit d'un intérêt de retard calculé sur le montant Hors Taxes de l'impayé du jour de son échéance au jour du règlement au taux de 1,5% par mois. Tout mois commencé est dû en entier. Le Prestataire aura droit également à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50 CAD. Si les frais de recouvrement sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire, le Prestataire pourra demander une indemnisation complémentaire sur justification.

4.6. Révision annuelle du prix. Les tarifs des Abonnements sont révisés au 1^{er} janvier de chaque année en fonction de la variation positive de l'indice des prix à la consommation (IPC) publié chaque année par application de la formule suivante : $Pr = PO \times (SI / SO)$ sachant que Pr = prix révisé, PO = dernier prix révisé, SO = indice des prix à la consommation à la dernière révision, SI = dernier indice des prix à la consommation publié au jour de la majoration. Malgré cela, les Abonnements ne feront pas l'objet de révision en cas de diminution de l'IPC.

5. RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1. Instructions et Informations. Le Client s'engage à transmettre les instructions et informations nécessaires à la réalisation de sa commande au Prestataire **dans un délai raisonnable.**

Le Client est libre d'utiliser l'outil que le Prestataire met à sa disposition pour rédiger et transmettre ses instructions et informations. Il peut aussi utiliser tout autre moyen de son choix, auquel cas il lui revient de s'assurer que le Prestataire les a correctement réceptionnées.

Dans le cas où le Prestataire resterait sans les instructions et informations nécessaires à la réalisation de la Prestation passé un délai raisonnable, et sans nouvelles et justifications légitimes du Client à ce sujet, **le Prestataire pourrait annuler la Prestation sans remboursement.**

5.2. **Réclamations.** Dans le cas où le Client jugerait la qualité des contenus livrés insuffisante, il peut demander la révision de ces derniers à l'adresse m.cateau@frenchghostwriter.com. Cette demande doit être effectuée **dans les sept (7) jours calendaires** à compter de la réception du livrable.

5.3. **Adéquation entre la Prestation commandée et les Instructions.** Le Client est réputé avoir lu et accepté les présentes Conditions Générales avant d'exécuter tout achat de Prestation sur le site du Prestataire. De ce fait, le Client est réputé avoir pris connaissance de la description des Prestations figurant aux présentes CG, dont le nombre de mots approximatif compris dans une Page de Contenu et les indications du Prestataire relatives au nombre de Pages recommandé pour la production de divers types de contenus.

Une inadéquation entre la Prestation commandée et le livrable attendu peut mener à la production d'un contenu de qualité insatisfaisante, notamment en limitant l'exhaustivité de l'information. Tel défaut résultant d'une mauvaise utilisation du site <https://www.frenchghostwriter.com> ne pourrait être incombé au Prestataire et ne pourra pas faire l'objet de Réclamations.

6. RESPONSABILITÉS ET GARANTIES DU PRESTATAIRE

6.1. **Garantie.** Le Prestataire garantit la conformité de ses Prestations aux descriptions présentées sur le site <https://www.frenchghostwriter.com> ou lors de tout échange formel ou informel avec le Client (email, CDC, etc.). Cependant, le Prestataire ne garantit pas que ses Prestations sont exemptes de tout défaut, mais s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux dysfonctionnements qui pourraient être constatés par rapport aux descriptions.

6.2. **Obligations de moyens.** Le Prestataire est toujours soumis à une obligation de moyens, sauf s'il en est expressément mentionné autrement pour une obligation précise, et sans que cette mention ne puisse s'étendre à d'autres obligations même liées.

6.3. **Responsabilité limitée.** La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de manquement, négligence ou faute prouvée dans l'exécution de ses obligations et sera limitée aux préjudices directs du Client. Dans tous les cas de mise en cause de sa responsabilité, il est expressément convenu que le montant total des indemnités que le Prestataire pourrait être amené à verser au Client pour quelque raison que ce soit, est limité aux sommes effectivement perçues par le Prestataire, au cours des 12 mois ayant précédé l'incident, en paiement des Services effectués en exécution du Contrat pour le compte du Client.

6.4. **Exclusion de responsabilité.** La responsabilité du Prestataire ne peut jamais être engagée dans les cas suivants : (i) quand les dommages invoqués par le Client résultent, même en partie, d'une mauvaise exécution ou d'une inexécution (totale ou partielle) des obligations lui incombant; (ii) quand les dommages résultent d'une utilisation non conforme des Prestations. Le Prestataire n'est jamais tenu de réparer les Préjudices Indirects du Client.

7. POLITIQUE D'ANNULATION ET REMBOURSEMENT

7.1. Annulation d'une Prestation.

7.1.1. L'annulation unilatérale d'une Prestation par le Client ne donne lieu à **aucun remboursement** de la part du Prestataire.

7.1.2. L'annulation unilatérale d'une Prestation par le Prestataire donne lieu à un remboursement total de la commande, **sauf dans les cas décrits au paragraphe suivant.**

7.1.3. Motifs d'annulation ne donnant lieu à **aucun remboursement**. Le Prestataire peut décider d'annuler unilatéralement une Commande dans les cas suivants :

- Le Client n'a pas fourni les Instructions et Informations nécessaires à la réalisation de la Prestation dans un délai raisonnable, et n'a pas communiqué avec le Prestataire autour de cette problématique de délai ou n'a pas apporté, au cours des communications, d'éléments permettant une résolution satisfaisante de la situation.
- Les Instructions, les attentes ou les demandes du Client ne sont pas en adéquation avec la nature de la Prestation commandée (exemple : achat d'un Contenu d'une (1) seule Page, laquelle compte environ 250 mots, associé à des instructions pour la rédaction d'un Livrable de 15 000 mots). Dans ce cas, le Prestataire se réserve le droit de proposer une offre de modification de la Commande avant l'annulation, sans obligation.
- La demande du Client enfreint la clause morale et éthique du Prestataire et le Client n'accepte pas de modifier sa demande pour permettre la production d'une Prestation respectant ladite clause.

7.2. **Remboursement.** Sauf annulation telle que décrite dans les points 6.1.2. et 6.1.3. ci-dessus, le Prestataire ne pratique aucune politique de remboursement, excepté dans le strict cas d'un défaut de livraison du Contenu dans un délai acceptable et qui ne serait pas corrélé à un manquement du Client à ses obligations.

8. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE ET DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

8.1. **Droit d'auteur.** Le Prestataire conserve les droits moraux de ses productions intellectuelles. Malgré cela, le Prestataire autorise le Client à apposer la signature de son choix aux contenus dont il a acquis les droits d'utilisation et de reproduction.

8.2. **Droit d'utilisation et de reproduction.** Le Client est l'unique détenteur des droits d'utilisation et de reproduction des contenus produits par le Prestataire qu'il a acquis en effectuant une Commande sur son site.

8.3. **Garantie Propriété intellectuelle.** Le Prestataire garantit le Client contre tout trouble affectant la jouissance paisible des droits d'utilisation ainsi concédés.

8.4. **Clause éthique et morale.** Le Client s'engage à ne pas utiliser les créations du Prestataire d'une façon qui pourrait porter atteinte à son image ou enfreindre les grands principes de la morale et de l'éthique, notamment, et sans s'y limiter, en l'utilisant de manière à porter atteinte à l'intégrité d'une personne ou d'un groupe de personnes, en la distordant ou la en modifiant de manière à lui donner un sens ou à altérer sa qualité de telle sorte qu'elle nuirait à l'image ou la réputation professionnelle du Prestataire.

9. DIVERS

9.1. **Modifications au Contrat.** Le Prestataire se réserve le droit de modifier le présent Contrat. En cas de modifications importantes du Contrat, le Prestataire informera les Clients par courrier électronique ou par tout autre moyen raisonnable, de ces modifications avant leur entrée en vigueur. La poursuite de l'utilisation des Services par le Client après un préavis raisonnable sera considérée comme une acceptation de toute nouvelle condition.

9.2. **Sous-traitance.** Le Client autorise le Prestataire à sous-traiter ses obligations contractuelles aux sociétés liées et aux tierces parties. Le Prestataire **reste garant** de la qualité du travail effectué par le sous-traitant et des engagements pris dans les présentes CG.

9.3. **Notifications.** Toute notification, accord ou consentement nécessaire au terme du Contrat devra être transmis à l'autre Partie par courriel à l'adresse électronique fournie lors de la Commande ou telle que communiquée à tout moment pour ces besoins de notification. À cet effet, le Client autorise le Prestataire à communiquer avec lui par voie de courriel.

9.4. **Individualité des clauses.** Si l'une quelconque des stipulations du Contrat s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera alors modifiée, en restant le plus fidèle possible au texte d'origine en conformité avec l'intention des parties, sans pour autant entraîner la nullité du Contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions. Si la disposition ne peut pas être maintenue en vigueur conformément à l'intention des parties, elle sera réputée non écrite, sans entacher la validité du reste du Contrat.

9.5. **Intégrité du Contrat.** Les parties reconnaissent que le Contrat constitue l'intégralité de l'accord conclu entre elles et se substitue à toute offre, disposition ou accord antérieurs, écrits ou verbaux, et prévaut sur tout document conflictuel, additionnel ou contraire, contenu dans une offre, une commande ou communication similaire. Aucun document postérieur, aucune modification du Contrat quelle qu'en soit la forme ne produira d'effet entre les parties sans prendre la forme d'un avenant dûment daté et signé par elles.

9.6. **Juridiction Compétente.** Tout litige survenant dans le cadre de l'exécution ou de l'interprétation du Contrat sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Montréal, Québec.