

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

MEKAPIXEL / STYLKER — Version du 6 octobre 2026

Identification du Prestataire

Damien VATINEL, entrepreneur individuel relevant du régime de la micro-entreprise, exerçant sous les noms commerciaux MEKAPIXEL et STYLKER.

SIREN : 821 634 623 — SIRET : 821 634 623 00010

Registre national des entreprises, depuis le 01/08/2016

150 rue des Pommiers, La Chapelle d'Andaine, 61140 Rives d'Andaine, France

Téléphone : 07 83 97 77 48 — Courriel : support@mekapixel.fr

TVA non applicable — article 293 B du Code général des impôts

Sommaire

1. Objet, champ d'application et définitions
2. Documents contractuels et opposabilité
3. Information préalable, commande et modification
4. Prix, frais et facturation
5. Paiement
6. Obligations générales de collaboration du Client
7. Dépannage, réparation et assistance informatique ou multimédia
8. Vente, matériels de tiers et achats pour compte du Client
9. Conseil, assistance et initiation
10. Sites internet, applications et services numériques
11. Créations graphiques, présentations, vidéos, sons, musiques et chansons
12. Objets fabriqués, modifiés ou personnalisés
13. Délais, livraison et force majeure
14. Propriété intellectuelle
15. Maintenance, assistance et contrats annuels
16. Données personnelles, confidentialité et sécurité
17. Garanties, réclamations et service après-vente
18. Responsabilité
19. Sous-traitance
20. Droit de rétractation du Consommateur
21. Résiliation
22. Médiation de la consommation et règlement des litiges
23. Droit applicable et juridiction compétente
24. Dispositions finales

ANNEXE 1 — INFORMATION ET FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

ANNEXE 2 — DEMANDE D'EXÉCUTION ANTICIPÉE

ANNEXE 3 — GARANTIES LÉGALES DU CONSOMMATEUR

ANNEXE 4 — CADRE DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE À REPRENDRE AU DEVIS

1. Objet, champ d'application et définitions

Les présentes conditions générales de vente et de prestations de services, ci-après les « CGV », régissent les contrats conclus par le Prestataire avec tout client particulier ou professionnel, ci-après le « Client », pour les activités suivantes : □ diagnostic, dépannage, réparation, entretien, installation et configuration de matériels informatiques, numériques, audiovisuels et multimédias, à domicile, à distance ou en atelier ; □ sauvegarde, transfert, migration, restauration ou tentative de récupération de données ; □ fourniture et vente de matériels, pièces, périphériques, consommables, logiciels, licences et abonnements ; □ conseil, assistance, accompagnement, initiation et formation non certifiante ; □ conception, développement, refonte, hébergement, maintenance et évolution de sites internet, applications et autres services numériques ; □ création graphique, infographie, présentation, animation, photographie, vidéo, clip, jingle, musique, chanson, voix et autres contenus multimédias ; □ fabrication, modification et personnalisation d'objets, notamment par impression 3D, gravure ou découpe laser, sublimation et flocage ; □ contrats de maintenance, d'assistance, de support ou de suivi, ponctuels ou annuels ; □ prestations accessoires expressément prévues au devis. Le « Consommateur » est toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Le « Client professionnel » agit pour les besoins de son activité professionnelle. Le terme « Livrable » désigne le résultat final expressément identifié au devis. Le « Devis » désigne le devis, bon de commande, proposition commerciale, contrat particulier ou commande en ligne accepté par le Client. Les stipulations propres aux Consommateurs ne s'appliquent pas aux Clients professionnels, sauf texte impératif contraire. Certaines règles protectrices du consommateur peuvent toutefois bénéficier au Client professionnel employant au plus cinq salariés lorsqu'un contrat hors établissement n'entre pas dans le champ de son activité principale, dans les conditions de l'article L. 221-3 du code de la consommation.

2. Documents contractuels et opposabilité

Le contrat est formé par ordre de priorité décroissant par : 1. les conditions particulières, le Devis et ses annexes ; 2. le cahier des charges ou la description de la commande expressément acceptée par les deux parties ; 3. les présentes CGV ; 4. le cas échéant, les conditions des éditeurs, hébergeurs, fabricants, plateformes et autres tiers, pour les seuls produits ou services qu'ils fournissent. Une condition particulière prévaut sur les CGV uniquement pour son objet. Les documents publicitaires, démonstrations, maquettes exploratoires et échanges antérieurs n'ont pas de valeur contractuelle sauf reprise expresse dans le Devis. Le Client reçoit ou peut télécharger les CGV avant de s'engager. L'acceptation du Devis, la signature d'un bon d'intervention, la validation d'une commande en ligne ou la confirmation non équivoque d'une intervention après communication de son prix ou de son mode de calcul emporte acceptation des CGV dans leur version remise au Client. Une facture émise après l'exécution ne constitue pas, à elle seule, une acceptation rétroactive des CGV. Les nouvelles versions ne s'appliquent pas aux contrats déjà conclus. Pour les dépannages convenus par téléphone, courriel ou message avant le déplacement, le Prestataire peut adresser une confirmation récapitulant la prestation demandée, le tarif ou son mode de calcul, le rendez-vous, les CGV et, lorsqu'il y a lieu, les informations de rétractation. La réponse affirmative du Client, ou tout autre accord non équivoque, forme le contrat sans qu'un devis signé soit systématiquement requis.

3. Information préalable, commande et modification

Avant la commande, le Client communique ses besoins, contraintes, usages prévus, délais impératifs, environnement technique et, pour les objets, dimensions, matériaux, contraintes de charge, de température, de contact ou de sécurité. Il signale toute exigence réglementaire, d'accessibilité, de certification, de compatibilité ou de performance déterminante. Le Devis précise, selon la prestation, le périmètre, les Livrables, exclusions, prix, délai ou fourchette estimative, modalités de paiement, nombre de propositions et corrections raisonnables incluses, ainsi que les éventuels services ou licences de tiers. Sauf durée différente indiquée, un Devis reste valable trente jours. La commande devient ferme à la réception de l'acceptation du Client et, lorsque le Devis le prévoit, de l'acompte. Toute somme qualifiée d'« acompte » constitue un premier paiement ferme et non des arrhes. Si aucune qualification n'est indiquée dans un contrat conclu avec un Consommateur, les règles légales relatives aux arrhes s'appliquent. Les corrections raisonnables qui restent dans le brief initial sont incluses dans la limite indiquée au Devis. Le Client regroupe autant que possible ses retours. Une petite demande supplémentaire peut, après accord sur son estimation, être facturée au temps passé selon le tarif en vigueur. Une modification significative, une nouvelle orientation ou un ajout hors périmètre fait l'objet d'un nouveau Devis ou d'un avenant. Le Prestataire n'est tenu de l'exécuter qu'après acceptation. En l'absence de réponse du Client pendant trente jours, le projet peut être suspendu et ses délais sont interrompus. La reprise s'effectue selon les disponibilités du Prestataire, sans frais de reprise automatiques. Après six mois d'inactivité et une dernière relance laissant quinze jours pour répondre, le projet peut être clôturé. Le travail effectivement réalisé et les dépenses non récupérables sont alors facturés, l'acompte venant en déduction ; l'éventuel trop-perçu est remboursé et l'éventuel solde demeure dû. Le Prestataire peut refuser une commande illicite, dangereuse, techniquement irréalisable, portant atteinte aux droits d'un tiers, contraire aux règles d'une plateforme ou nécessitant une certification qu'il ne détient pas.

4. Prix, frais et facturation

Les prix sont ceux du Devis ou du tarif communiqué avant la commande. Le Prestataire bénéficiant de la franchise en base, la TVA n'est pas applicable conformément à l'article 293 B du code général des impôts, sous réserve d'un changement de régime ultérieurement porté à la connaissance du Client. Pour le dépannage facturé au temps passé, le tarif de référence est de 60 euros par heure, avec un minimum de 30 euros pour la première demi-heure. Au-delà de trente minutes, la facturation s'effectue par quart d'heure commencé, soit 15 euros par quart d'heure. Les forfaits annoncés avant la commande, notamment pour l'assemblage d'un ordinateur neuf, le nettoyage ou la désinfection et le formatage ou la réinstallation, prévalent sur ce tarif horaire. Les dix premiers kilomètres du trajet aller au départ de La Chapelle d'Andaine sont offerts. Au-delà, les frais de déplacement sont de 15 euros par tranche de dix kilomètres commencée, calculés d'après la distance routière du trajet aller. Les éventuels frais de stationnement ou de péage sont facturés seulement s'ils ont été annoncés ou acceptés. Sauf indication contraire, ne sont pas inclus : déplacement, livraison, stationnement, péage, consommables, pièces, licences, abonnements, hébergement, nom de domaine, achat de médias, police de caractères, musique, banque d'images, prestation d'un tiers et demande hors périmètre. Aucun coût supplémentaire n'est engagé sans l'accord préalable du Client, sauf mesure conservatoire urgente strictement nécessaire et proportionnée. Le diagnostic est gratuit lorsqu'il est suivi de la réparation confiée au Prestataire. À défaut de réparation, un forfait de diagnostic de 30 euros peut être facturé lorsqu'il a été annoncé avant l'examen ; le Prestataire peut y renoncer à titre commercial. Si le coût exact ne peut être déterminé à l'avance, le Prestataire communique la méthode de calcul ou une estimation et sollicite l'accord du Client avant tout dépassement significatif.

5. Paiement

Les échéances figurent au Devis. À défaut, les ventes au comptant et interventions ponctuelles dues par un Consommateur sont payables à la livraison, à la restitution du matériel ou à la fin de l'intervention. Les factures adressées aux Clients professionnels sont payables dans les trente jours calendaires suivant leur date d'émission. Les projets sur mesure donnent normalement lieu à un acompte de 50 % à la commande, le solde étant dû selon le Devis. Les objets personnalisés sont payables intégralement avant fabrication. Les moyens de paiement acceptés sont les espèces dans les limites légales, le chèque, le virement et la carte bancaire via SumUp, notamment par lecteur ou paiement sans contact sur téléphone. En ligne, le paiement peut être proposé par carte via SumUp et par PayPal. Les frais bancaires réellement supportés à la suite d'un rejet de paiement peuvent être refacturés sur justificatif. En pratique, un rappel amiable peut être adressé sept jours après l'échéance, puis un second avertissement vers le quinzième jour. À défaut de paiement, une mise en demeure laissant huit jours peut être adressée vers le trentième jour. Le Prestataire peut ensuite suspendre les services concernés, sous réserve des droits impératifs du Consommateur. Les frais et délais justifiés résultant de la suspension ou d'une remise en service sont facturables après information du Client.

5.1 Retard d'un Client professionnel

Toute somme non payée à l'échéance porte, de plein droit et sans rappel, des pénalités calculées au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal. Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est due par facture impayée ; une indemnisation complémentaire peut être réclamée sur justificatifs lorsque les frais exposés sont supérieurs.

5.2 Consommateur

L'indemnité forfaitaire de 40 euros et les pénalités commerciales du paragraphe précédent ne sont pas appliquées au Consommateur. Les sommes portent intérêt au taux légal à compter de la mise en demeure, dans les conditions prévues par la loi.

6. Obligations générales de collaboration du Client

Le Client fournit en temps utile des informations exactes, accès, identifiants temporaires, contenus, validations et décisions nécessaires. Il s'assure de disposer des droits et autorisations requis sur les matériels, comptes, logiciels, données, images, logos, marques, musiques, voix, vidéos, polices, modèles et autres éléments qu'il remet. Avant une intervention susceptible d'affecter ses données, le Client réalise une sauvegarde récente et vérifiée sur un support distinct ou indique expressément qu'il n'a pas besoin de conserver les données. S'il demande une sauvegarde ou une récupération, celle-ci constitue une prestation distincte. Pour une opération lourde, le Prestataire peut créer par précaution une copie temporaire ; cette mesure ne transfère pas au Prestataire la responsabilité générale de l'archivage du Client et ne supprime pas sa responsabilité en cas de faute propre. Le Client conserve, sauf prestation contraire, la maîtrise de ses comptes principaux et moyens de paiement. Le Prestataire peut conserver les identifiants strictement nécessaires à l'administration d'un site, d'un domaine, d'une licence ou d'un compte géré pour le Client. Un compte de messagerie Gmail, Outlook ou équivalent peut être créé au nom du Client pour cette gestion. Les identifiants sont restitués sur demande et en fin de mission ; ils sont conservés de manière sécurisée et l'authentification multifacteur est privilégiée lorsque possible. Les délais sont prolongés de la durée du retard imputable au Client ou à un tiers qu'il contrôle. Un retard important peut conduire à replanifier la prestation selon les disponibilités du Prestataire.

7. Dépannage, réparation et assistance informatique ou multimédia

7.1 Nature de l'intervention

Le Prestataire est tenu d'exécuter avec diligence et conformément aux règles de l'art les opérations convenues. Sauf engagement exprès sur un résultat déterminé, le diagnostic, la recherche de panne, la récupération de données, la désinfection, l'optimisation et les interventions sur des systèmes anciens, endommagés ou incompatibles constituent des obligations de moyens. Le Prestataire explique, dans la mesure du possible, les limites identifiées : vétusté, panne intermittente, pièce indisponible, verrouillage constructeur, support non maintenu, logiciel non licencié, dommage préexistant ou risque de perte de données. Une réparation peut révéler une autre panne non détectable avant démontage ou test. Toute intervention supplémentaire significative requiert l'accord du Client.

7.2 Intervention à domicile ou sur site

Le Client garantit un accès licite, sûr et raisonnable aux locaux, équipements, réseaux et prises nécessaires. Il veille à la présence d'une personne majeure habilitée et à des conditions de travail compatibles avec la sécurité. Une intervention empêchée par l'absence du Client, un accès impossible ou un environnement dangereux peut être interrompue. Lorsque le déplacement a commencé, les frais kilométriques prévus à l'article 4 et le minimum de trente euros sont dus. Une annulation reçue avant le départ ne donne lieu à aucune pénalité automatique. Des annulations répétées peuvent conduire à demander un prépaiement pour un nouveau rendez-vous. Les opérations urgentes de réparation ou d'entretien expressément sollicitées au domicile du Consommateur sont limitées aux travaux et pièces strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Toute prestation supplémentaire est proposée séparément et demeure soumise aux règles du droit de rétractation.

7.3 Téléassistance

La prise de contrôle à distance, notamment au moyen de RustDesk, nécessite l'accord du Client. L'identifiant et le mot de passe de session sont demandés à chaque intervention. Le Client peut suivre et interrompre la session. Le Prestataire n'accède qu'aux éléments utiles et ne conserve aucun accès permanent ou sans surveillance, sauf contrat particulier exprès.

7.4 Matériel confié en atelier

Un reçu, ordre de réparation ou échange écrit identifie autant que possible le matériel, ses accessoires, son état apparent, la panne déclarée et les données ou particularités signalées. Le Client retire ses cartes mémoire, supports, accessoires et objets sans utilité pour l'intervention. Le matériel est restitué après paiement des sommes exigibles. Lorsque le matériel est prêt ou lorsque le Client refuse le Devis, le Prestataire l'invite à le retirer. En cas de non-retrait, il adresse au moins une relance écrite puis une mise en demeure. Aucun frais de garde automatique n'est appliqué. Le matériel ne devient jamais automatiquement la propriété du Prestataire et n'est ni détruit ni revendu du seul fait de l'écoulement d'un délai. À défaut de retrait persistant, le Prestataire peut recourir à la procédure légale applicable aux objets abandonnés, aux frais qui peuvent légalement être mis à la charge du Client.

7.5 Pièces remplacées

Les pièces remplacées sont rendues au Client s'il le demande avant l'intervention, sauf échange standard, retour exigé par le fabricant, garantie ou obligation réglementaire de collecte. Dans ces cas, le Client en est informé.

7.6 Données et logiciels

Une tentative de récupération de données est une obligation de moyens et n'emporte aucune garantie de récupération totale, d'intégrité, de classement ou d'exploitabilité. Lorsqu'un forfait a été annoncé, il est dû si des données utiles et exploitables, même partielles, sont remises. Si aucune donnée utile n'est récupérée, seul le diagnostic préalablement annoncé est dû. Le Client vérifie les données récupérées avant suppression de toute autre copie. Les copies temporaires créées sur un disque externe, un NAS ou un espace cloud du Prestataire sont supprimées au plus tard trente jours après leur remise ou la fin de l'intervention, sauf obligation légale, litige ou accord écrit différent. Elles ne constituent pas un service d'archivage permanent. Le Prestataire ne fournit et n'installe que des logiciels dont l'utilisation est licite. Le Client remet ses licences et clés légitimes. Les contenus manifestement illicites ou présentant un danger immédiat peuvent justifier l'arrêt de l'intervention et, uniquement lorsque la loi l'impose, un signalement aux autorités compétentes.

8. Vente, matériels de tiers et achats pour compte du Client

8.1 Vente directe par le Prestataire

Lorsque le Prestataire achète puis revend un matériel, une pièce, un logiciel ou un accessoire, il est le vendeur du Client. Les caractéristiques essentielles, l'état neuf, d'occasion ou reconditionné, la quantité et le prix sont précisés avant la commande. Une référence indisponible n'est remplacée qu'avec l'accord du Client. Le Prestataire demeure l'interlocuteur du Consommateur pour les garanties légales ; la garantie commerciale éventuelle du fabricant s'y ajoute sans les remplacer. La qualification de produit « reconditionné » n'est utilisée que si le produit a subi les tests portant sur toutes ses fonctionnalités afin d'établir qu'il répond aux obligations légales de sécurité et à l'usage attendu, et si les données de l'ancien utilisateur ont été supprimées. À défaut, le bien est décrit comme « d'occasion » ou « d'occasion contrôlée », avec l'indication des contrôles réellement accomplis. Lorsque le Client fournit lui-même une pièce, le Prestataire répond de la bonne exécution de son montage, mais non d'un vice intrinsèque, d'une contrefaçon ou d'une incompatibilité non décelable de cette pièce. Il avertit le Client des anomalies et incompatibilités manifestes qu'il identifie. Si le Client maintient par écrit un choix déconseillé, le Prestataire ne répond pas des seules conséquences directement liées à ce choix, sans être exonéré de ses propres fautes. Pour un Consommateur, le risque de perte ou d'endommagement est transféré lorsqu'il prend physiquement possession du bien, ou lorsqu'un tiers autre que le transporteur et désigné par lui en prend possession. Si le Consommateur choisit de sa propre initiative un transporteur autre que celui proposé par le Prestataire, le risque est transféré lors de la remise du bien à ce transporteur.

8.2 Mandat d'achat et débours

Pour un ordinateur ou une pièce onéreuse, le Prestataire peut agir au nom et pour le compte du Client. Ce régime n'est appliqué que si un mandat préalable et explicite identifie le bien, le fournisseur et le montant maximal, que la facture du fournisseur est établie au nom du Client, que la somme est remboursée à l'euro près sans marge et qu'elle est comptabilisée séparément comme débours. Le mandat peut être rédigé ainsi : « Le Client mandate expressément MEKAPIXEL pour commander, en son nom et pour son compte, le matériel suivant : [désignation], auprès de [fournisseur], pour un montant maximal de [montant] euros. MEKAPIXEL est autorisé à avancer cette somme, qui lui sera remboursée à l'euro près sur présentation de la facture fournisseur établie au nom du Client, sans marge commerciale. » Dans ce cas, la vente du matériel est conclue entre le Client et le fournisseur. Le droit de rétractation et les garanties relatifs au matériel s'exercent auprès de ce fournisseur selon ses conditions et la loi. Si le Prestataire est expressément désigné pour recevoir le bien au nom du Client, le délai de rétractation attaché à cette vente commence dès la prise de possession physique par le Prestataire et non lors de la remise ultérieure au Client. Le Prestataire peut assister gratuitement le Client dans un SAV fournisseur ; les déplacements, démontages, réinstallations ou travaux supplémentaires peuvent toutefois faire l'objet d'un prix annoncé. La préparation, l'installation, la migration ou la livraison réalisées par le Prestataire restent des prestations distinctes. Leur propre régime de rétractation s'applique et leur prix reste dû lorsqu'elles ont été correctement exécutées, sous réserve des droits légaux du Consommateur.

8.3 Services et licences de tiers

Les logiciels, contenus numériques, polices, extensions, thèmes, banques de médias et abonnements de tiers sont soumis à leurs licences, limitations, durées, prix et politiques. Le Prestataire remet ou rend accessibles ces conditions lorsqu'elles sont déterminantes. Une modification ou un arrêt décidé par un tiers n'engage le Prestataire qu'en cas de manquement imputable à son information, son conseil ou son exécution.

9. Conseil, assistance et initiation

Les recommandations reposent sur les informations et objectifs communiqués à la date de la prestation. Le Client conserve la décision finale, notamment en matière d'investissement, d'organisation, de sécurité ou de choix d'un service tiers. Les séances d'initiation ou d'accompagnement sont des prestations non diplômantes et non certifiantes, sauf mention expresse contraire. Elles ne constituent pas une formation professionnelle éligible à un financement public ou mutualisé lorsque le Prestataire n'a pas conclu le contrat et accompli les formalités propres à ce régime.

10. Sites internet, applications et services numériques

10.1 Périmètre et méthode

Le Devis détermine les fonctionnalités, navigateurs, appareils, langues, contenus, intégrations, niveau d'accessibilité, hébergement, maintenance, référencement et livrables inclus. Ce qui n'est pas expressément prévu est hors périmètre. Le Client fournit les textes, médias, mentions légales, politiques, informations commerciales et validations qui relèvent de son activité. Sauf mission juridique expressément confiée et acceptée, le Prestataire n'est ni l'avocat ni le délégué à la protection des données du Client et ne garantit pas la conformité du modèle économique, des contenus ou des traitements décidés par celui-ci. Il signale néanmoins les anomalies évidentes qu'il identifie dans son champ de compétence.

10.2 Recette et mise en production

Une version de recette peut être remise au Client. Celui-ci vérifie les fonctionnalités convenues, contenus, liens, formulaires, coordonnées et affichages. Il transmet une liste regroupée d'anomalies reproductibles. La correction d'une non-conformité au périmètre convenu est incluse ; une évolution ou préférence nouvelle fait l'objet d'un avenant. Le site est livré lorsqu'il est mis en ligne ou rendu disponible sur l'hébergement convenu, que ses fonctions essentielles prévues sont opérationnelles et que les accès nécessaires sont remis. Des ajustements mineurs effectués ensuite ne reportent pas cette livraison ; une anomalie bloquante la reporte. Le Client est invité à signaler les anomalies visibles dans les sept jours, afin d'en faciliter la correction, sans que ce délai fasse perdre une garantie légale ou un recours relatif à un défaut non apparent.

10.3 Hébergement, domaine et comptes

Le Prestataire fournit, administre ou revend les services d'hébergement, noms de domaine, certificats, messageries et services cloud au moyen d'infrastructures de tiers, notamment OVHcloud. Sauf montage exprès en débours, ces services sont contractés par le Prestataire et refacturés comme une prestation propre ; les conditions techniques du tiers restent applicables. Pour les nouvelles créations, le titulaire du nom de domaine est autant que possible le Client, le Prestataire n'étant que contact technique ou administratif. Les noms de domaine déjà enregistrés au nom du Prestataire pour les besoins de Clients sont détenus dans l'intérêt du Client concerné et ont vocation à lui être transférés à la fin de la relation, sans prix de cession du nom lui-même. La préparation, la migration, l'assistance auprès du nouveau prestataire et les opérations techniques de transfert sont facturables ; la simple remise des codes d'autorisation, accès et données existantes ne l'est pas. Cette règle s'applique aux renouvellements et accords postérieurs à la présente version, sans effet rétroactif sur les contrats clos. Les services annuels sont payés intégralement d'avance pour douze mois et ne sont pas reconduits tacitement. Le Prestataire adresse, dans la mesure du possible, un rappel environ trente jours avant l'échéance. Le renouvellement résulte d'une proposition et de son paiement exprès. À défaut, le service peut expirer ou être suspendu. Sauf contrainte du fournisseur ou obligation contraire, les données encore détenues sont conservées trente jours après l'échéance, après avertissement, puis peuvent être supprimées. Sauf contrat de maintenance ou d'hébergement, le Client assure après livraison les sauvegardes, mises à jour, renouvellements, certificats, sécurité et surveillance. L'absence de maintenance peut entraîner des vulnérabilités ou incompatibilités.

10.4 Référencement, audience et services externes

Sauf engagement chiffré exprès, aucune position dans un moteur de recherche, audience, chiffre d'affaires, délivrabilité de courriel, disponibilité absolue ou approbation par une plateforme ne peut être garantie. Le Prestataire répond de la bonne exécution des actions commandées, non des décisions et algorithmes de tiers. Google Analytics 4 n'est activé qu'après recueil valable du consentement lorsque celui-ci est requis. Google Search Console, qui ne dépose pas par elle-même de traceur sur le terminal du visiteur, est distinguée des outils d'audience. Les vidéos, cartes, outils anti-robot, pixels publicitaires et autres services tiers sont inventoriés et bloqués avant consentement lorsqu'ils le nécessitent.

11. Créations graphiques, présentations, vidéos, sons, musiques et chansons

Le Devis précise le format, la durée, le nombre de propositions, de versions et de corrections, les supports de diffusion, les fichiers livrés et les éventuels intervenants ou éléments tiers. Le Client valide, lorsqu'ils sont prévus, les scénarios, maquettes, storyboards, textes, paroles, voix, orthographe, crédits et bons à tirer ou à diffuser. Une validation autorise le passage à l'étape suivante. Les corrections d'une erreur du Prestataire restent à sa charge ; les changements de préférence, de contenu ou de direction après validation sont traités conformément à l'article 3. Pour un logo, la livraison comprend le logo final retenu dans des formats usuels et exploitables, notamment SVG, PDF, PNG et JPEG selon les besoins. Les recherches, pistes refusées et fichiers de travail ne sont pas remis. Pour les autres créations graphiques, vidéo, audio, musicales ou 3D, les rendus finaux exploitables sont inclus ; les fichiers natifs, rushes, pistes séparées, projets Cubase, essais et recherches ne le sont que sur mention du Devis ou prestation supplémentaire. Pour les créations musicales ou audiovisuelles, les droits sur la composition, les paroles, l'interprétation, l'enregistrement maître, les images et les prestations d'artistes sont distincts. La livraison d'un fichier audio ou vidéo ne transfère que les droits expressément prévus. Les autorisations de droit à l'image, à la voix, au nom, de synchronisation et d'utilisation d'œuvres tierces sont obtenues par la partie désignée au Devis.

12. Objets fabriqués, modifiés ou personnalisés

12.1 Fichiers et instructions du Client

Le Client garantit qu'il peut faire reproduire les signes, logos, personnages, œuvres, photographies, modèles, fichiers 3D et inscriptions fournis. Il répond de l'exactitude des dimensions, textes, noms, dates et données qu'il communique. Le Prestataire peut demander une preuve d'autorisation et refuser un contenu illicite ou portant manifestement atteinte aux droits d'un tiers.

12.2 Bon à tirer et tolérances

Un bon à tirer formel est principalement utilisé pour les séries importantes de flyers, affiches, cartes ou autres impressions. Pour un objet personnalisé, un montage de mise en situation peut être proposé. Il valide le contenu, l'orthographe, le motif et son emplacement général, mais n'est pas une photographie du résultat. Les couleurs, textures, reliefs et positionnements peuvent raisonnablement varier selon l'écran, le matériau et le procédé, sans permettre une différence sur une caractéristique essentielle ni couvrir un défaut. De légères traces de couches ou variations compatibles avec le procédé annoncé ne constituent pas un défaut lorsqu'elles n'altèrent pas l'usage convenu. Le Prestataire reste responsable d'une réalisation qui ne correspond pas au BAT ou aux caractéristiques contractuelles. Toute modification demandée après validation peut nécessiter une nouvelle fabrication et être facturée.

12.3 Usage et sécurité

L'usage prévu est indiqué au Devis lorsque l'objet est soumis à une contrainte particulière. Le Prestataire ne commercialise pas comme jouets, articles de puériculture ou objets destinés au contact alimentaire les produits pour lesquels il ne dispose pas du dossier de conformité et de la traçabilité appropriés. Le fait de faire accepter au Client la mention « décoratif » ne requalifie pas un produit dont la présentation, la forme ou l'usage prévisible le destine objectivement à un enfant. Les supports de provenance ou de composition insuffisamment documentée, notamment certains articles de déstockage ou de plateformes de vente, sont réservés à des objets décoratifs pour adultes et à faible risque lorsque le matériau peut être raisonnablement identifié. Ils ne sont pas utilisés pour un jouet, un doudou modifié destiné à l'enfant, un contact alimentaire, une fonction électrique, une forte chaleur, une protection, une charge ou un autre usage sensible. Un matériau plastique inconnu ou susceptible de contenir du PVC n'est pas gravé ou découpé au laser. Pour les objets décoratifs, sous-verres, porte-clés en bois ou en liège et décorations à poser ou à suspendre, le Prestataire tient une identification de produit ou de famille, une référence ou un lot, une appréciation des risques, les avertissements utiles et, lorsque possible, les preuves d'achat et de provenance. L'absence de marquage CE est normale pour un produit non soumis à une réglementation sectorielle l'exigeant ; elle ne dispense pas de l'obligation générale de sécurité. Cette information ne réduit ni l'obligation du Prestataire de fournir un produit sûr pour l'usage convenu, ni les garanties légales. Le Client doit respecter les instructions d'utilisation, d'entretien et de sécurité remises avec le produit.

12.4 Produits personnalisés

Les produits confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés ne bénéficient pas du droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 du code de la consommation. Le simple choix d'une option standard de couleur ou de taille ne suffit pas nécessairement à caractériser une personnalisation nette. Cette exception ne supprime pas les droits du Consommateur en cas de défaut, dommage de transport ou non-conformité. La fabrication commence après paiement intégral. En cas de rupture de support, panne de machine ou impossibilité d'exécuter, le Prestataire peut proposer un nouveau délai ou un produit équivalent, que le Client reste libre d'accepter. À défaut d'accord, les sommes correspondant à la partie non exécutée sont remboursées.

13. Délais, livraison et force majeure

Les délais annoncés sont fermes uniquement lorsqu'ils sont expressément qualifiés comme tels. Dans les autres cas, le Devis indique une durée ou une fourchette estimative adaptée à l'ampleur du projet. Le délai commence après réception de l'acompte et des contenus, accès et décisions nécessaires. Il est suspendu pendant tout retard du Client. Toute date liée à un événement doit être expressément acceptée comme impérative. Pour le Consommateur, à défaut de date ou délai convenu, la livraison ou l'exécution intervient sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, sous réserve des règles applicables aux services numériques. Les droits légaux de mise en demeure et de résolution demeurent applicables. Les biens sont remis en main propre ou expédiés notamment par La Poste ou Mondial Relay. Lorsque le transporteur est proposé par le Prestataire, celui-ci reste responsable de plein droit de la bonne exécution de la livraison jusqu'à la prise de possession physique par le Consommateur, sous réserve de ses recours contre le transporteur. Un imprimeur ou façonnier tel qu'Easyflyer ou PrintO'clock peut expédier directement au Client ; sauf véritable achat direct ou débours identifié, le Prestataire reste le cocontractant du Client. Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement échappant à son contrôle, qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, conformément à l'article 1218 du code civil. Une panne ordinaire de machine, d'imprimante ou d'organisation interne ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure. La partie concernée informe l'autre sans délai et limite les effets. L'exécution est suspendue pendant l'empêchement. S'il dure plus de trente jours consécutifs, chaque partie peut mettre fin à la partie affectée ; les prestations non exécutées sont remboursées, les prestations conformes déjà réalisées et dépenses non récupérables restant dues dans les limites de la loi.

14. Propriété intellectuelle

14.1 Éléments antérieurs et apports du Client

Chaque partie conserve la propriété de ses éléments antérieurs, savoir-faire, méthodes, signes distinctifs, données et outils. Le Client accorde au Prestataire, pour la durée et les besoins du contrat, une autorisation non exclusive d'utiliser et d'adapter les éléments qu'il fournit. Il garantit disposer des droits nécessaires et prend en charge les conséquences d'une réclamation fondée sur un élément qu'il a imposé, sauf faute propre du Prestataire.

14.2 Éléments réservés au Prestataire

Restent la propriété du Prestataire, même lorsqu'ils sont utilisés dans un projet : méthodes, savoir-faire, outils, gabarits, bibliothèques, composants génériques, thèmes, modèles, modules réutilisables, scripts génériques, processus, prompts, réglages, fichiers de travail, versions intermédiaires et propositions non retenues. Leur présence dans un Livable n'empêche pas le Client d'exploiter normalement ce Livable selon la licence accordée.

14.3 Éléments de tiers

Les éléments de tiers ou open source restent soumis à leurs licences propres. Le Prestataire ne peut transférer plus de droits qu'il n'en détient. Il identifie, lorsque cela est pertinent, les licences, abonnements, crédits ou restrictions connus et nécessaires à l'exploitation prévue.

14.4 Licence accordée par défaut sur les Livrables finaux

Après paiement intégral, et sauf cession plus précise prévue au Devis, le Prestataire accorde au Client une licence non exclusive, mondiale, pour toute la durée légale des droits, lui permettant de reproduire, représenter et adapter les Livrables finaux dans la mesure nécessaire à l'usage prévu au Devis et à la communication de sa propre activité. Lorsque l'objet du projet est commercial, cette licence comprend l'exploitation commerciale du Livable dans cet objet. La licence n'autorise pas la revente, la mise à disposition autonome, la distribution comme modèle ou bibliothèque, ni la revendication d'une exclusivité sur les éléments génériques ou de tiers. Le Client peut faire intervenir un autre prestataire pour maintenir ou adapter son propre site, application ou communication, sous réserve des licences tierces et de ne pas extraire les composants génériques pour les revendre séparément.

14.5 Logos et identités visuelles originales

Pour le logo original définitivement retenu et spécialement créé pour le Client, le Devis prévoit normalement une cession exclusive après paiement intégral. Il identifie distinctement les droits cédés, leur destination, les supports, le territoire, la durée et la rémunération. La cession exclut les recherches, pistes refusées, outils, fontes, éléments tiers et composants génériques. À défaut de cession conforme et expresse au Devis, seule la licence de l'article 14.4 est accordée. Le Prestataire n'effectue pas de recherche d'antériorité de marque sauf mission distincte ; il appartient au Client de vérifier la disponibilité et, s'il le souhaite, de déposer son signe.

14.6 Cession spécifique et exclusivité

Toute cession ou exclusivité doit être écrite et énumérer séparément les droits de reproduction, de représentation et, le cas échéant, d'adaptation, avec leur étendue, destination, territoire et durée. La remise matérielle d'un fichier ou d'un objet ne vaut pas cession de droits. Les droits moraux restent attachés à leur auteur dans les conditions légales.

14.7 Fichiers sources et réversibilité

Les fichiers sources, rushes, pistes séparées, fichiers natifs, modèles 3D modifiables, historiques et documents de conception ne sont remis que s'ils sont mentionnés au Devis. Pour un site ou une application, le Client peut demander les sources propres à son projet et les éléments raisonnablement nécessaires à sa réversibilité. Leur préparation, documentation et transmission constituent une prestation facturable. Les secrets, outils internes, gabarits, méthodes et composants génériques autonomes restent exclus. Cette exclusion n'empêche pas le Client de confier la maintenance de son Livrable à un autre prestataire.

14.8 Références et portfolio

Après mise à disposition publique du projet par le Client, le Prestataire peut mentionner le nom commercial du Client et montrer des extraits raisonnables du Livrable à titre de référence professionnelle, sauf opposition écrite, engagement de confidentialité ou risque pour un secret d'affaires. Les contenus privés, familiaux, non publiés ou comportant des données personnelles sensibles ne sont jamais utilisés en portfolio sans accord exprès. Les sites peuvent comporter un crédit discret « Réalisation MEKAPIXEL » avec lien ; il est retiré gratuitement sur simple demande du Client.

14.9 Outils d'intelligence artificielle

Lorsqu'un outil d'intelligence artificielle est utilisé, le Prestataire en informe le Client si cet usage est substantiel ou affecte les droits, la confidentialité ou le résultat. Les éléments purement générés automatiquement peuvent ne pas bénéficier d'une protection exclusive. Le Prestataire ne garantit donc ni monopole ni absence de similarité pour ces seuls éléments, mais reste tenu de respecter le périmètre, les licences et les précautions convenus. Aucune donnée confidentielle ou donnée personnelle non nécessaire n'est transmise à un tel outil sans base et garanties appropriées.

15. Maintenance, assistance et contrats annuels

La maintenance d'un site a pour objet d'en suivre le bon fonctionnement normal. Selon le Devis, elle comprend notamment la surveillance, les mises à jour, sauvegardes, certificats, corrections d'incidents et mesures préventives raisonnables. Elle n'inclut pas une disponibilité permanente, une intervention vingt-quatre heures sur vingt-quatre ou un délai garanti de rétablissement, sauf engagement de niveau de service exprès. Le contrat particulier précise les services couverts, plages de support, canaux, délais indicatifs de prise en charge, sauvegardes et exclusions. Un délai de prise en charge n'est pas un délai garanti de résolution, sauf mention contraire. Sont notamment hors forfait, sauf inclusion expresse : refonte, évolution fonctionnelle, nouveau contenu, remplacement de matériel, licence, incident causé par un tiers, usage non conforme, mise à jour refusée par le Client, restauration lourde après attaque, reconstruction de données ou intervention hors plage. Sauf clause particulière, le contrat annuel est conclu pour douze mois fermes, payé intégralement d'avance et prend fin automatiquement à son terme, sans reconduction tacite. Un rappel de renouvellement est adressé, dans la mesure du possible, environ trente jours avant l'échéance. Un arrêt anticipé demandé par le Client ne donne pas lieu à remboursement au prorata, sauf accord amiable ou inexécution imputable au Prestataire. Les crédits d'heures ou interventions incluses non consommés ne sont pas reportés ni remboursés, lorsque cette règle est clairement indiquée au Devis et que le Prestataire est resté en mesure de fournir le service. Une interruption imputable au Prestataire donne lieu à une prolongation ou régularisation proportionnée. Pour les sites maintenus, les sauvegardes peuvent être stockées chez l'hébergeur via une extension, sur un support local ou sur le NAS du Prestataire. Sauf durée différente au Devis, une rotation pouvant aller jusqu'à quatre-vingt-dix jours est recherchée ; une archive annuelle de référence peut être conservée. Les sauvegardes encore détenues sont supprimées dans les trente jours suivant la fin du contrat, sauf migration en cours, obligation légale ou litige. Une sauvegarde n'exonère pas de vérifier périodiquement sa restaurabilité. Le Prestataire peut suspendre le service pour maintenance urgente, risque de sécurité, demande illicite ou impayé après mise en demeure, en limitant la suspension au nécessaire et en informant le Client.

16. Données personnelles, confidentialité et sécurité

16.1 Données de gestion du Client

Le Prestataire traite les coordonnées, échanges, commandes, factures et informations nécessaires à la gestion contractuelle, au respect de ses obligations légales et à la défense de ses droits. Les données sont accessibles aux personnes et prestataires habilités et conservées pendant la durée nécessaire aux finalités et aux délais légaux. Le Client peut exercer ses droits d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition et, lorsqu'elle s'applique, portabilité, à support@mekapixel.fr. Il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL. Les informations détaillées relatives aux traitements du site internet, cookies, formulaires, prospection et outils utilisés figurent dans une politique de confidentialité distincte.

16.2 Accès aux données lors d'une intervention

Le Prestataire limite l'accès aux fichiers et comptes à ce qui est nécessaire. Il est tenu à la confidentialité et met en œuvre des mesures de sécurité proportionnées. Le Client évite, lorsque possible, de laisser accessibles des données étrangères à la mission et signale les contraintes particulières.

16.3 Prestataire sous-traitant au sens du RGPD

Pour les données des visiteurs et utilisateurs d'un site client, le Client détermine les finalités et agit en principe comme responsable du traitement. Lorsqu'il héberge, maintient ou administre le site et ses sauvegardes pour son compte, le Prestataire agit comme sous-traitant. OVHcloud et les autres fournisseurs d'infrastructure peuvent être des sous-traitants ultérieurs. Les parties concluent avant le traitement un accord conforme à l'article 28 du RGPD précisant notamment l'objet, la durée, la nature, la finalité, les catégories de données, les personnes concernées, les instructions, la sécurité, les sous-traitants ultérieurs, l'assistance, la notification des violations et le sort des données. Les présentes CGV ne remplacent pas cet accord. Les formulaires de contact sont configurés, lorsque cela est prévu, pour transmettre directement les messages au Client plutôt que les conserver durablement dans le site ; le fonctionnement réel des extensions doit néanmoins être vérifié.

17. Garanties, réclamations et service après-vente

Le Client décrit toute anomalie avec les informations permettant de la reproduire et laisse au Prestataire un accès raisonnable pour l'examiner. Aucun délai contractuel de réclamation ne prive le Consommateur de ses garanties légales ni le Client d'un recours concernant un défaut non décelable plus tôt. Pendant trente jours suivant un dépannage, le Prestataire réexamine sans facturer son temps une anomalie identique, directement attribuable à son intervention et comprise dans le périmètre initial. Cette mesure commerciale ne couvre pas une nouvelle panne, une modification par le Client ou un tiers, un usage non conforme, un logiciel malveillant postérieur, un défaut d'un service tiers ou un élément exclu. Au-delà, aucune gratuité automatique ne s'applique, sans préjudice des garanties et responsabilités légales. Pour les ventes de biens et la fourniture de contenus ou services numériques aux Consommateurs, les encadrés légaux figurent en annexe 3 et font partie des présentes CGV.

18. Responsabilité

Chaque partie répond des dommages causés par ses manquements prouvés. Le Prestataire ne répond pas d'un dommage provenant exclusivement d'une information fausse ou incomplète du Client, d'un usage contraire aux instructions, d'une intervention non autorisée d'un tiers, d'un défaut préexistant non décelable ou d'un événement de force majeure. Ces exclusions ne jouent pas lorsqu'une faute du Prestataire a contribué au dommage. Le Client reconnaît les risques inhérents aux opérations de réparation, de migration, de récupération, de mise à jour et de cybersécurité. Le Prestataire met en œuvre les précautions professionnelles adaptées et informe le Client des risques identifiables. Il ne peut toutefois garantir l'absence de toute panne future, vulnérabilité inconnue ou perte sur un support déjà défaillant. Lorsqu'un Client maintient par écrit un choix malgré une recommandation motivée, le Prestataire n'est pas responsable des seules conséquences directes de ce choix ; il demeure responsable de ses propres fautes et de son obligation de conseil.

18.1 Consommateur

Aucune stipulation ne supprime ou ne réduit les droits à réparation du Consommateur, les garanties légales, ni la responsabilité encourue au titre d'une obligation essentielle ou d'une faute du Prestataire. Les limitations du paragraphe suivant ne s'appliquent pas au Consommateur.

18.2 Client professionnel

Pour le seul Client professionnel, sauf dol, faute lourde, dommage corporel, atteinte imputable à la confidentialité ou aux données personnelles, contrefaçon imputable au Prestataire ou règle impérative contraire, la responsabilité totale du Prestataire au titre d'un même fait générateur est limitée au montant hors taxes payé pour la prestation à l'origine du dommage ; pour un contrat récurrent, elle est limitée aux sommes hors taxes payées au cours des douze mois précédant le fait générateur. Le Prestataire n'indemnise pas les préjudices indirects du Client professionnel, tels que perte d'opportunité, de marge, de clientèle, d'image ou d'exploitation, sauf lorsque ce préjudice constitue la conséquence directe et prévisible du manquement à une obligation essentielle et que l'exclusion priverait cette obligation de sa substance.

19. Sous-traitance

Le Prestataire peut confier une partie de l'exécution à un sous-traitant qualifié, tout en restant responsable à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations sous-traitées. Il informe le Client lorsque l'identité du sous-traitant est déterminante, lorsqu'un accès à des données confidentielles est nécessaire ou lorsque la réglementation l'exige.

20. Droit de rétractation du Consommateur

20.1 Principe

Pour un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Consommateur dispose de quatorze jours pour se rétracter sans motif : à compter de la conclusion pour une prestation de services ou un contenu numérique sans support matériel ; à compter de la réception du bien pour une vente, selon les règles précisées dans la notice de l'annexe 1. Une commande passée dans l'établissement du Prestataire, notamment lors du dépôt d'un ordinateur en atelier, ne bénéficie pas de ce droit du seul fait que le Client est un Consommateur. Pour un bien vendu directement par le Prestataire, le délai commence lorsque le Consommateur, ou le tiers qu'il désigne autre que le transporteur, en prend possession. Pour un matériel acheté en débours au nom du Client, le droit s'exerce auprès du fournisseur : lorsque le Client a désigné le Prestataire pour réceptionner le matériel, la réception par le Prestataire déclenche le délai, même si la préparation et la remise au Client ont lieu plus tard. Le Consommateur exerce son droit par toute déclaration dénuée d'ambiguïté ou au moyen du formulaire de l'annexe 1, envoyé aux coordonnées du Prestataire. Le Consommateur peut utiliser le modèle de l'annexe 1 et le transmettre par courrier électronique aux coordonnées du Prestataire. La page <https://mekapixel.fr/retractation> met à disposition ce modèle et un lien de messagerie ; elle ne constitue pas, à ce stade, une fonctionnalité de rétractation en ligne avec accusé de réception automatique.

20.2 Début d'exécution avant la fin du délai

Le Prestataire ne commence une prestation avant la fin du délai de quatorze jours que sur demande expresse du Consommateur, recueillie par tout moyen pour un contrat à distance et sur papier ou support durable pour un contrat hors établissement. Si le Consommateur se rétracte avant l'achèvement, il paie le montant proportionnel au service fourni jusqu'à sa rétractation. Si la prestation a été entièrement exécutée avant la fin du délai, le droit de rétractation n'est perdu qu'après demande expresse d'exécution et reconnaissance préalable de cette perte. La configuration ou la personnalisation d'un matériel pendant le délai ne supprime pas à elle seule le droit de rétractation relatif au matériel, mais peut entraîner une dépréciation si les manipulations dépassent celles nécessaires pour en vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Pour un contrat conclu hors établissement, aucun paiement ou contrepartie n'est perçu avant l'expiration de sept jours, sauf exceptions légales, notamment certains travaux urgents expressément sollicités par le Consommateur.

20.3 Exceptions

Le droit de rétractation ne peut notamment être exercé pour : ☐ un bien confectionné selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisé ; ☐ une prestation de services entièrement exécutée avant la fin du délai, si l'exécution a commencé après demande expresse du Consommateur et reconnaissance de la perte du droit une fois la prestation pleinement exécutée ; ☐ un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai après consentement exprès, reconnaissance de la perte du droit et confirmation du contrat ; ☐ les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces et travaux strictement nécessaires à l'urgence ; ☐ les autres cas prévus par l'article L. 221-28 du code de la consommation.

20.4 Retour des biens

Le Consommateur retourne le bien sans retard excessif et au plus tard quatorze jours après avoir communiqué sa décision, sauf récupération proposée par le Prestataire. Il supporte les frais directs de retour si cette information lui a été donnée avant la commande. Il n'est responsable que de la dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien.

21. Résiliation

En cas de manquement suffisamment grave, l'autre partie peut résoudre le contrat après une mise en demeure décrivant le manquement et restée sans effet pendant un délai raisonnable, sauf urgence ou inexécution définitive. La résolution ne remet pas en cause le paiement des prestations conformes déjà exécutées, les restitutions légalement dues, la confidentialité ni les droits de propriété intellectuelle déjà acquis. Lorsqu'un Client annule hors exercice valable du droit de rétractation, le Prestataire facture le travail réellement accompli et les engagements non récupérables ; l'acompte est imputé, l'excédent est remboursé et l'insuffisance reste due. Si le Prestataire ne peut achever pour une cause qui lui est imputable, il rembourse la partie non exécutée et remet les travaux utilisables déjà payés. Pour un contrat récurrent, les conditions particulières précisent les modalités de résiliation. Les droits impératifs du Consommateur, notamment en matière de résiliation en ligne lorsqu'elle est applicable, demeurent réservés.

22. Médiation de la consommation et règlement des litiges

En cas de litige, le Client ayant la qualité de Consommateur est invité à adresser préalablement une réclamation écrite au Prestataire à support@mekapixel.fr ou à MEKAPIXEL — Damien VATINEL, 150 rue des Pommiers, La Chapelle d'Andaine, 61140 Rives d'Andaine, France, en indiquant la commande concernée et la solution demandée. Le Prestataire y répond dans un délai raisonnable afin de rechercher une solution amiable. Conformément aux dispositions du code de la consommation relatives au règlement amiable des litiges, si aucun accord n'a pu être trouvé à l'issue de cette réclamation préalable, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève le Prestataire : CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice 49 rue de Ponthieu — 75008 Paris — France Site : <https://www.cm2c.net> Téléphone : 01 89 47 00 14 La saisine peut notamment être effectuée depuis le site de CM2C. La demande doit respecter les conditions de recevabilité du médiateur. Le Consommateur reste libre d'accepter ou de refuser la solution proposée et peut saisir un tribunal à tout moment dans les conditions légales. Le Client peut également s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel lorsqu'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection téléphonique, sous réserve des exceptions légales.

23. Droit applicable et juridiction compétente

Le contrat est soumis au droit français. Pour un Consommateur, cette clause ne le prive pas de la protection des dispositions impératives du pays dans lequel il réside lorsque celles-ci sont applicables. Il peut saisir l'une des juridictions territorialement compétentes selon le code de procédure civile ou la juridiction du lieu où il demeurerait lors de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. Pour un Client professionnel, tout litige relève des juridictions désignées par les règles ordinaires de compétence. Une éventuelle clause attributive de juridiction ne peut être convenue qu'entre personnes ayant toutes contracté en qualité de commerçant et doit être spécifiée de façon très apparente dans le contrat particulier.

24. Dispositions finales

Si une stipulation est déclarée nulle ou inapplicable, les autres restent en vigueur. Le fait de ne pas se prévaloir immédiatement d'un droit ne vaut pas renonciation. Les titres facilitent la lecture sans modifier le sens des clauses. Les notifications sont faites aux coordonnées communiquées par chaque partie. Le Client informe le Prestataire de tout changement. La preuve peut être apportée par tout moyen admis par la loi, notamment devis signé, journal de validation, courriel, accusé de réception, facture et trace de livraison.

ANNEXE 1 — INFORMATION ET FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

A. Information concernant l'exercice du droit

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Pour une prestation de services ou un contenu numérique non fourni sur support matériel, ce délai expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour une vente de bien, il expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prenez physiquement possession du bien. Pour plusieurs biens livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier bien ; pour un bien livré en plusieurs lots ou pièces, à compter de la réception du dernier lot ou de la dernière pièce. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à MEKAPIXEL — Damien VATINEL, 150 rue des Pommiers, La Chapelle d'Andaine, 61140 Rives d'Andaine, France, 07 83 97 77 48, support@mekapixel.fr votre décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple par lettre ou courrier électronique. Vous pouvez utiliser le modèle ci-dessous, sans que cela soit obligatoire. Vous pouvez utiliser le modèle de la page <https://mekapixel.fr/retractation> et le transmettre par courrier électronique. Cette page met à disposition un modèle et un lien de messagerie ; elle ne constitue pas, à ce stade, une fonctionnalité de rétractation en ligne avec accusé de réception automatique. Pour respecter le délai, il suffit de transmettre la décision avant son expiration. En cas de rétractation, nous remboursons les paiements reçus, y compris les frais de livraison standard, au plus tard quatorze jours après le jour où nous sommes informés. Le remboursement utilise le même moyen de paiement, sauf accord exprès différent, sans frais. Pour une vente, nous pouvons différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou preuve de son expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Vous devez renvoyer ou rendre le bien à MEKAPIXEL — 150 rue des Pommiers, La Chapelle- d'Andaine, 61140 Rives d'Andaine, France sans retard excessif et au plus tard quatorze jours après communication de votre décision. Vous supportez les frais directs de retour, sauf défaut, non- conformité, erreur du Prestataire ou indication contraire avant la commande. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien. Si vous avez demandé de commencer une prestation pendant le délai de rétractation, vous devrez payer un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à la communication de votre décision, par rapport à l'ensemble des prestations prévues.

B. Modèle de formulaire

À l'attention de MEKAPIXEL — Damien VATINEL, 150 rue des Pommiers, La Chapelle d'Andaine, 61140 Rives d'Andaine, France, support@mekapixel.fr : Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / la prestation de services (*) ci-dessous : Commande ou prestation :

..... Commandé le (*) / reçu le (*) :

..... Nom du/des consommateur(s) :

..... Adresse du/des consommateur(s) :

..... Signature, uniquement pour un formulaire papier :

..... Date :

..... (*) Rayez la mention inutile.

ANNEXE 2 — DEMANDE D'EXÉCUTION ANTICIPÉE

À compléter uniquement si le Consommateur souhaite que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation. Je soussigné(e) pour la commande / le devis n°, demande expressément que MEKAPIXEL commence la prestation avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours. Je reconnais que, si j'exerce mon droit de rétractation avant l'exécution complète, je devrai payer le montant proportionnel des prestations déjà exécutées. Je reconnais qu'après exécution complète de la prestation, je perdrai mon droit de rétractation. Pour un contenu numérique non fourni sur support matériel : je consens expressément au commencement de la fourniture avant la fin du délai et reconnais perdre mon droit de rétractation dès le commencement de cette fourniture, après confirmation du contrat sur support durable. Date : Signature :

ANNEXE 3 — GARANTIES LÉGALES DU CONSOMMATEUR

A. Vente de biens — encadré de l'article D. 211-2 du code de la consommation

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Pour un bien d'occasion, le délai pendant lequel le défaut est présumé avoir existé au moment de la délivrance est fixé à douze mois. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si : 1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ; 2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ; 3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ; 4. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse. Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie restant à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation. Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés des articles 1641 à 1649 du code civil pendant deux ans à compter de la découverte du défaut. Elle donne droit à une réduction du prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution.

B. Contenu ou service numérique fourni ponctuellement — encadré de l'article D. 211-3

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1. Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
2. La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
3. La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
4. La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
5. La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable. Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

C. Contenu ou service numérique fourni en continu pendant douze mois — encadré de l'article D. 211-4

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de douze mois à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant douze mois. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si : 1. Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ; 2. La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ; 3. La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ; 4. La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ; 5. La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse. Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable. Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme. Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique. Si une autre durée de fourniture continue est proposée dans un contrat particulier, les deux mentions « douze mois » du présent encadré sont remplacées, pour ce contrat, par la période contractuelle effectivement proposée.

ANNEXE 4 — CADRE DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE À REPRENDRE AU DEVIS

Pour chaque création importante, le Devis doit choisir et compléter l'une des options suivantes. Point à préciser
Licence non exclusive par défaut Cession exclusive sur mesure Livrable concerné Résultat final nommé au Devis
Résultat final précisément identifié Droits Reproduction, représentation et adaptations nécessaires à l'usage prévu
Chaque droit cédé doit être énuméré distinctement Destination Activité propre du Client et objet du projet Usages
détaillés au Devis Supports Supports nécessaires à l'usage prévu Supports listés au Devis Territoire Monde Territoire
indiqué Durée Durée légale des droits Durée indiquée, dans la limite légale Exclusivité Non Oui, seulement si
expressément stipulée Sources Non comprises sauf mention À préciser Éléments tiers et génériques Exclus de
l'exclusivité Exclus de la cession Prise d'effet Paiement intégral Paiement intégral Fin des conditions générales.