Conditions générales de vente

Nagalia · Nicolas Guilhot EI · Création de sites internet par abonnement · Version du 15 novembre 2026

Article 1 – Prestataire

Les présentes conditions sont proposées par Nicolas Guilhot, entrepreneur individuel (EI), micro-entrepreneur, exerçant sous le nom commercial « Nagalia », immatriculé sous le numéro SIRET 130 516 479 00016, domicilié au 47 Rue Vivienne, 75002 Paris. Contact : contact@nicolasguilhot.com · 06 23 94 89 44 · nagalia.fr. Ci-après « le Prestataire ».

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts. Tous les prix sont exprimés en euros, nets de taxe.

Article 2 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations du Prestataire : audit de présence en ligne, création, hébergement et maintenance de sites internet fournis par abonnement, création et suivi de fiches d'établissement (Google Maps), et prestations complémentaires. Elles s'adressent aux clients professionnels (entreprises, commerçants, artisans, indépendants) et aux associations, ci-après « le Client ». Le Prestataire ne contracte pas avec des particuliers agissant pour leurs besoins personnels.

Elles sont jointes à chaque devis et consultables sur nagalia.fr. La signature du devis vaut acceptation sans réserve des CGV. Les conditions particulières d'un devis prévalent sur les CGV en cas de contradiction. Les contrats signés avant le 15 novembre 2026 restent régis par les conditions en vigueur lors de leur signature.

Article 3 – Offres et prix

Les offres en vigueur à la date des présentes sont les suivantes :

- **Audit : gratuit** et sans engagement. Analyse de la présence en ligne du Client (Google, assistants d'intelligence artificielle) et rendez-vous de 15 minutes pour en présenter les conclusions. L'audit n'engage pas le Client à souscrire un abonnement.
- **Abonnement Starter : 69 € par mois**, engagement de 12 mois. Site jusqu'à 5 pages, adapté au téléphone ; rédaction des textes ; nom de domaine et hébergement ; fiche Google Maps optimisée ; sécurité et mises à jour techniques ; rapport mensuel (visites et appels). Une modification de contenu incluse par mois, dans les conditions de l'article 10.
- **Abonnement Pro : 129 € par mois**, engagement de 12 mois. Tout le contenu de l'abonnement Starter, plus : 3 heures de modifications de contenu incluses par mois, dans les conditions de l'article 10 ; nombre de pages non limité et carte des produits ; optimisation renforcée pour les assistants d'intelligence artificielle ; un point mensuel par téléphone.

Prestations complémentaires, facturées en une fois : modification au-delà de ce qui est inclus dans l'abonnement, 40 € l'unité ; création de logo, 200 € ; mise en place de la prise de rendez-vous en ligne, 60 €. Toute autre prestation fait l'objet d'un devis séparé.

Aucuns frais de création ne sont facturés au démarrage. Le prix applicable est celui indiqué sur le devis signé ; il est fixe pendant la période d'engagement initiale de 12 mois. Au-delà, le Prestataire peut le réviser en informant le Client par écrit au moins un mois à l'avance ; le Client peut alors résilier sans frais avant la date d'application du nouveau prix.

Article 4 – Devis et commande

Chaque abonnement fait l'objet d'un devis gratuit, valable 30 jours à compter de sa date d'émission. La commande est ferme à la réception par le Prestataire du devis daté et signé avec la mention « Bon pour accord » et du mandat de prélèvement (ou de l'enregistrement du moyen de paiement) prévu à l'article 7. Lorsque le Client bénéficie du droit de rétractation (article 13), les travaux commencent à l'issue du délai de rétractation, sauf demande expresse de démarrage immédiat cochée sur le devis.

Article 5 – Déroulement de la prestation

- **Briefing :** le Client présente son activité lors d'un appel et transmet ses informations, notamment via le questionnaire fourni par le Prestataire.

- **Contenus :** le Client fournit les éléments nécessaires (photos, logo existant, horaires, coordonnées, liste de produits). Le Prestataire rédige les textes.
- **Création :** le Prestataire réalise le site et le présente au Client en version de travail, non publiée. Deux allers-retours de corrections sont inclus avant la validation.
- **Validation :** le Client valide le site en signant le bon de validation. À défaut de réponse dans un délai de 15 jours après la présentation, le site est réputé validé.
- **Mise en ligne :** le site est publié sur le nom de domaine du Client après sa validation. La date de mise en ligne marque le début de l'abonnement et de la période d'engagement.

Le délai de création est de 5 jours ouvrés à compter du démarrage des travaux (article 4) et de la réception de la totalité des contenus du Client. Il est donné à titre indicatif ; tout retard du Client dans la transmission des contenus ou dans ses réponses le décale d'autant. Les démarches qui dépendent de tiers (validation d'une fiche Google, par exemple) peuvent prendre plus de temps et ne retardent pas la mise en ligne du site.

Article 6 – Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et dans les délais, et à répondre aux demandes de validation du Prestataire. Il relit les textes rédigés par le Prestataire avant la validation. Il garantit disposer de tous les droits nécessaires sur les contenus qu'il fournit (photos, marques, logos) et garantit le Prestataire contre toute réclamation d'un tiers à ce sujet. Le Client reste seul responsable du contenu publié sur son site et de sa conformité à la réglementation applicable à son activité.

Sans nouvelles du Client pendant plus de 2 mois avant la mise en ligne, malgré une relance écrite, le Prestataire peut clôturer le projet et appliquer l'article 14.

Article 7 – Paiement

L'abonnement est payable mensuellement et d'avance, par prélèvement SEPA ou par carte bancaire, via la plateforme Stripe. Le Client autorise le Prestataire à prélever le montant de l'abonnement chaque mois. Rien n'est prélevé avant la mise en ligne : le premier prélèvement intervient le jour de la mise en ligne du site, puis chaque mois à la même date.

Retard ou défaut de paiement : toute somme non réglée à son échéance entraîne de plein droit des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (art. L441-10 du Code de commerce). Si un impayé n'est pas régularisé dans les 8 jours suivant une relance écrite, le Prestataire peut suspendre l'accès au site et les services associés jusqu'à régularisation, les mensualités restant dues pendant la suspension. Si l'impayé dure plus de 30 jours, le Prestataire peut résilier l'abonnement ; la totalité des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la période d'engagement devient alors immédiatement exigible. Le Prestataire peut engager toute procédure de recouvrement, notamment une injonction de payer ; les frais engagés sont à la charge du Client.

Article 8 – Durée, engagement et résiliation

L'abonnement est conclu pour une période initiale ferme de 12 mois à compter de la date de mise en ligne du site. Pendant cette période, le Client ne peut pas le résilier ; s'il met fin au contrat de manière anticipée, il reste redevable de l'ensemble des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la période d'engagement.

À l'issue de la période initiale, l'abonnement se poursuit automatiquement, mois par mois, au même prix (sauf révision dans les conditions de l'article 3). Il peut alors être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties, par e-mail, avec un préavis d'un mois ; tout mois commencé est dû.

Le Client peut passer de l'abonnement Starter à l'abonnement Pro à tout moment, sur simple demande écrite ; le nouveau prix s'applique à compter de l'échéance suivante et la période d'engagement en cours n'est pas prolongée. Le passage de Pro à Starter n'est possible qu'à l'issue de la période d'engagement.

Effets de la fin du contrat : à la date de fin de l'abonnement, le site est mis hors ligne. Le Prestataire transfère au Client la gestion de son nom de domaine et lui remet, sur demande, ses photos, ses contenus et les textes rédigés pour lui. Le design et le code du site, fournis dans le cadre d'un service, restent la propriété du Prestataire (article 11) ; le Client qui souhaite conserver son site peut en demander le rachat, sur devis.

Article 9 – Nom de domaine, hébergement et comptes du Client

Le nom de domaine est enregistré au nom du Client, qui en est le titulaire ; le Prestataire en assure la gestion technique et le renouvellement pendant la durée de l'abonnement. L'hébergement est inclus dans l'abonnement. Le Prestataire recourt à un hébergeur tiers et ne peut garantir une disponibilité ininterrompue du site ; il ne saurait être tenu responsable des interruptions dues à l'hébergeur, au registre du nom de domaine ou à un cas de force majeure.

Comptes au nom du Client : les comptes ouverts pour le Client auprès de services tiers (fiche Google Maps, agenda en ligne, annuaires) sont créés à son nom et avec son adresse électronique ; il en reste propriétaire. Le Prestataire n'y dispose que des accès nécessaires à sa mission, que le Client peut lui retirer à tout moment.

Fiche Google Maps : la fiche d'établissement appartient au compte Google du Client. Google imposant que le propriétaire la crée ou la revendique lui-même, le Client le fait à l'aide du guide fourni par le Prestataire, puis ajoute celui-ci comme gestionnaire. Le Prestataire complète ensuite la fiche. Google reste seul décisionnaire de la validation, de l'affichage et de la suspension des fiches.

Prise de rendez-vous en ligne (prestation complémentaire) : l'outil utilisé est Calendly, dont la version gratuite suffit au fonctionnement prévu. Un éventuel abonnement payant est souscrit et payé directement par le Client auprès de l'éditeur.

Article 10 – Services inclus et modifications

Les deux abonnements comprennent : l'hébergement, le renouvellement du nom de domaine, les mises à jour techniques et de sécurité, des sauvegardes régulières, et un rapport mensuel envoyé par e-mail (nombre de visites du site et de clics sur le bouton d'appel, lorsque ces données sont disponibles). Le support est assuré par e-mail et par téléphone, avec une réponse sous 2 jours ouvrés.

Une « modification » est une intervention de 30 minutes maximum sur un contenu existant du site : texte, photo, horaires, prix, produit, lien ou coordonnées. Les demandes sont faites par écrit (e-mail ou SMS) et traitées l'une après l'autre, sous 48 heures ouvrées à compter de leur réception. Ce qui est inclus dans l'abonnement et non utilisé au cours d'un mois ne se reporte pas au mois suivant. Au-delà, chaque modification est facturée 40 €, avec l'échéance mensuelle suivante.

- **Abonnement Starter :** une modification est incluse par mois après la validation du site.
- **Abonnement Pro :** 3 heures de modifications sont incluses par mois après la validation du site, décomptées par tranches de 15 minutes. L'ajout d'une nouvelle page reprenant la structure existante du site est possible ; le temps passé est décompté de ces 3 heures.

Une nouvelle fonctionnalité (boutique en ligne, espace client, etc.) ou une refonte graphique ne constitue pas une modification et fait l'objet d'un devis séparé.

Article 11 – Propriété intellectuelle

Le site est fourni au Client dans le cadre d'un service par abonnement. Le Prestataire reste propriétaire du design, du code et des composants techniques du site ; il en concède au Client un droit d'utilisation pour son activité pendant toute la durée de l'abonnement.

Les contenus fournis par le Client (photos, logo existant, informations) restent sa propriété. Les textes rédigés spécifiquement pour le Client lui sont cédés pour une utilisation liée à son activité, à compter du paiement de l'intégralité des mensualités de la période d'engagement. Le logo créé en prestation complémentaire est cédé au Client dès son paiement. Les ressources de tiers (polices, images, extensions) restent soumises à leurs propres licences.

Sauf refus écrit du Client, le Prestataire peut mentionner le site réalisé et le nom du Client dans son portfolio et ses supports de communication, et apposer une mention discrète « Site réalisé par Nagalia » en pied de page.

Article 12 – Responsabilité

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Il ne garantit aucun résultat commercial, ni aucun positionnement dans les moteurs de recherche, ni aucune citation ou recommandation par les assistants d'intelligence artificielle (ChatGPT, Gemini, etc.), dont le fonctionnement dépend uniquement de leurs éditeurs. Sa responsabilité ne peut être engagée pour les contenus fournis ou validés par le Client, pour une utilisation non conforme du site, pour une modification réalisée par le Client ou un tiers, ni pour les interruptions, changements de fonctionnement ou de tarifs des

services tiers (Google, Calendly, hébergeur, Stripe). En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire est limitée au montant des sommes effectivement payées par le Client au cours des 12 derniers mois.

Article 13 – Droit de rétractation

Lorsque le Client est un professionnel employant 5 salariés au plus, dont l'activité principale n'est pas la création de sites internet, ou une association, et que le contrat est conclu à distance (téléphone, e-mail, visioconférence) ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la signature du devis pour se rétracter, sans avoir à donner de motif. Il exerce ce droit par toute déclaration claire adressée par e-mail à contact@nicolasguilhot.com, ou au moyen du formulaire figurant en annexe.

Les travaux ne commencent pas pendant ce délai, sauf si le Client le demande expressément en cochant la case prévue sur le devis. S'il se rétracte après avoir fait cette demande, il paie la part de la prestation déjà réalisée à la date de sa rétractation, évaluée au prorata du travail effectué et plafonnée à une mensualité. Les éventuelles sommes versées sont remboursées dans un délai de 14 jours, par le même moyen de paiement, déduction faite de ce montant.

Article 14 – Annulation avant la mise en ligne

En dehors du droit de rétractation, si le Client annule sa commande après le démarrage des travaux et avant la mise en ligne, ou si le projet est clôturé faute de réponse du Client (article 6), le Client doit au Prestataire une indemnité forfaitaire égale à trois mensualités de l'abonnement choisi, en compensation du travail réalisé. Aucune autre somme n'est alors due.

Article 15 – Données personnelles

Le Prestataire traite les données du Client (nom, coordonnées, informations de facturation) uniquement pour l'exécution et la facturation des prestations, et les conserve pendant la durée légale de conservation des documents comptables. Les paiements sont traités par Stripe ; le Prestataire n'a pas accès aux numéros complets de carte ou de compte du Client. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression, qu'il peut exercer par e-mail.

Pour les données collectées par le site du Client (formulaires de contact, réservations), le Client est responsable de traitement et le Prestataire agit en qualité de sous-traitant, uniquement sur ses instructions. Le Client est responsable de l'information de ses visiteurs (mentions légales, politique de confidentialité, gestion des cookies) ; le Prestataire met en place sur le site les pages correspondantes à partir des informations fournies par le Client.

Article 16 – Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Les obligations concernées sont suspendues pendant la durée de l'événement.

Article 17 – Litiges et droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties recherchent d'abord une solution amiable. À défaut d'accord amiable, le litige est porté devant les tribunaux compétents du ressort du domicile du Prestataire.

Annexe – Formulaire de rétractation

(Ne remplir et renvoyer ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de Nicolas Guilhot EI (Nagalia), 47 Rue Vivienne, 75002 Paris – contact@nicolasguilhot.com :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Devis n° : …… Signé le : ……

Nom de l'entreprise ou de l'association : ……

Nom et prénom du signataire : ……

Adresse : ……

Date : …… Signature (uniquement en cas d'envoi papier) :