

# Conditions générales de vente Step2Web

Mise à jour : 30/01/2021

## 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "CGV") définissent les droits et obligations réciproques en cas d'achat de produits ou de services directement via STEP2WEB ou sur son site internet [www.step2web.be](http://www.step2web.be), (ci-après les "Site internet")

Les CGV sont conclues entre :

[www.step2web.be](http://www.step2web.be) ou STEP2WEB S.R.L ayant son siège social à Rue de la royale harmonie 12, 1420 Braine-l'Alleud, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises et possédant le numéro de TVA BE0762.684.076 – RPM Nivelles ci-après dénommé STEP2WEB

et entre toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant s'engager dans une ou plusieurs des prestations fournies ou service proposé par la STEP2WEB, ainsi qu'en cas d'achat de produits ou de services directement sur son site internet [www.step2web.be](http://www.step2web.be) par un utilisateur (voir « CGU »), ci-après nommée Client.

Les CGV expriment l'intégralité des obligations des parties. Le Client est réputé les accepter sans réserve, faute de quoi sa commande ne sera pas validée.

Il peut exceptionnellement être dérogé aux dispositions des CGV dans la mesure où ces dérogations ont fait l'objet d'un accord écrit. Ces dérogations peuvent consister en la modification, l'ajout ou la suppression des clauses auxquelles elles se rapportent et n'ont aucune incidence sur l'application des autres dispositions des CGV.

STEP2WEB se réserve le droit de modifier ponctuellement les CGV. Les modifications seront applicables dès leur mise en ligne pour tout achat postérieur à cette date.

Les prestations offertes par STEP2WEB à titre gratuit sont également régies par les présentes conditions générales de Service

## 2. Webshop ou Boutique en ligne

Par l'intermédiaire de son Site internet, STEP2WEB peut fournir au Client une boutique en ligne présentant les produits ou services vendus, sans que les photographies aient une valeur contractuelle.

Les produits ou services sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, en cas d'erreurs ou omissions dans la présentation, la responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée de ce fait.

Les produits et services sont proposés dans la limite de leur disponibilité.

Les prix sont indiqués hors taxes dans la boutique en ligne et les taxes sont précisées en fonction du pays de facturation du client avant validation finale du bon de commande.

## 3. Tarifs

STEP2WEB se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment en les publiant en ligne.

Seuls s'appliqueront les tarifs indiqués et les taxes en vigueur au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros et ne tiennent pas compte des éventuels frais de livraison, lesquels sont indiqués et facturés en supplément avant la validation de la commande par le Client.

Le montant total de la commande (toutes taxes comprises) et, le cas échéant, des frais de livraison est indiqué avant validation finale du bon de commande.

## 4. Commande en ligne

Le Client a la possibilité de remplir un bon de commande en ligne, au moyen d'un formulaire électronique. En remplissant le formulaire électronique, le Client accepte le prix et la description des produits ou services.

Pour que sa commande soit validée, le Client devra accepter les présentes CGV en cliquant à l'endroit indiqué.

Le Client devra fournir une adresse de courrier électronique, ses coordonnées de facturations et, cas échéant, une adresse de livraison valide. Tout échange avec STEP2WEB pourra intervenir au moyen de cette adresse de courrier électronique.

De plus, le Client devra choisir le mode de livraison s'il a lieu et valider le mode de paiement.

STEP2WEB se réserve le droit de bloquer la commande du Client en cas de défaut de paiement, d'adresse erronée ou de tout autre problème sur le compte du Client et ce, jusqu'à résolution du problème.

## **5. Confirmation et paiement de la commande**

STEP2WEB reste propriétaire des articles commandés jusqu'à la réception du paiement intégral de la commande.

### **a. Paiement**

Le Client effectue le paiement au moment de la validation finale de la commande en utilisant le mode de paiement choisi. Cette validation tient lieu de signature.

Le Client garantit à STEP2WEB qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser ce mode de paiement et reconnaît que les informations données à cet effet valent preuve de son consentement à la vente comme à l'exigibilité des sommes dues au titre de la commande.

STEP2WEB a mis en place une procédure de vérification des commandes et des moyens de paiement destinés à le garantir raisonnablement contre toute utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, y compris en demandant au Client des données d'identification.

En cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes accrédités ou en cas de non-paiement, STEP2WEB se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la commande et sa livraison.

STEP2WEB se réserve également le droit de refuser une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

### **b. Confirmation**

Dès réception de la validation de l'achat assortie du paiement, STEP2WEB en transmet au Client, ainsi qu'une facture par courrier électronique via l'adresse email du Client, sauf livraison de cette dernière avec la commande.

Le Client peut demander l'envoi de la facture papier à son adresse de facturation ou à une autre adresse que celle de livraison en adressant une demande à cet effet au service client (voir coordonnées ci-dessous) avant la livraison.

En cas d'indisponibilité d'un service ou d'un produit, STEP2WEB tiendra le Client informé par courrier électronique dans les meilleurs délais afin de le remplacer ou d'annuler la commande de ce produit et éventuellement de rembourser le prix afférent, le reste de la commande demeurant ferme et définitif.

## **6. Hébergement web**

### **a. hébergement web**

Les hébergements web proposés par STEP2WEB sont des espaces de stockage sur des serveurs dédiés\* appartenant à la société OVH, gérés par STEP2WEB.

STEP2WEB répartit l'espace de stockage, la puissance et le volume de trafic de chacun de ses serveurs entre les différents Clients afin d'apporter à chacun d'eux des performances prédéfinies. Le Client n'a pas la possibilité de gérer les serveurs en augmentant lui-même les valeurs précitées.

Ces hébergements ont pour unique but de proposer un espace pour l'hébergement d'un site internet.

Ces hébergements ne pourront en aucun cas servir à d'autres utilisations tels que des serveurs de mailing, de gaming ou toute autre utilisation de service. Dans le cas où STEP2WEB remarque l'utilisation d'un de ses serveurs de manière frauduleuse telle que précité, par un de ses Clients, il pourra mettre fin à l'abonnement à tout moment en notifiant le Client, et ce sans préavis et sans remboursement de l'abonnement possible.

STEP2WEB pourra mettre ses serveurs en maintenance à tout moment pour régler un problème de sécurité, effectuer une mise à jour ou suite à un problème de configuration. En cas de maintenance du serveur, tous les sites web présents sur ce serveur seront temporairement inaccessibles. Le Client se verra avertir par email d'une maintenance urgente non planifiée ou d'une maintenance planifiée à une certaine date.

En cas de maintenance du serveur planifiée ou non planifiée de moins de 24h, le client ne pourra exiger aucune indemnité de la part de STEP2WEB

En cas de maintenance du serveur non planifiée de plus de 24h, le client pourra exiger une indemnité de 0,50€ HTVA / jour de maintenance à STEP2WEB avec un plafond de 150€ HTVA. Le Client devra en faire la demande par courrier recommandé à l'adresse du siège social de STEP2WEB, et ce dans un délai de 5 jours ouvrés après le premier jour de maintenance.

STEP2WEB ne pourra être mis en cause en cas de non-disponibilité du serveur suite à une maintenance de la part d'OVH ou de tout incident hors de contrôle de STEP2WEB.

### **b. Les offres d'hébergement**

Les offres d'hébergement et tarifs sont consultables sur le site internet du vendeur. <https://www.step2web.be/hebergement-web/>

STEP2WEB se réserve le droit de modifier ses offres à tout moment.

### **c. Nom de domaine**

Les hébergements web STEP2WEB sont proposés avec un nom de domaine lié.

Tout nom de domaine sera et restera la propriété exclusive du Client et sera géré par STEP2WEB. En cas de résiliation d'abonnement à l'hébergement, la gestion et facturation du nom de domaine sera transmise au Client, via un Code d'Authentification. Le Client pourra avec ce code, transférer son nom de domaine chez le « register » de son choix et décidera d'en garder la propriété ou non.

Pour des raisons de sécurité, afin d'éviter tout piratage de données, le transfert du code d'authentification est bloqué. Le client pourra demander à STEP2WEB et à tout moment le déblocage et le transfert de ce code d'authentification. STEP2WEB disposera alors de 7 jours ouvrés pour envoyer le code d'authentification sur l'adresse email du Client, renseignée au moment de la souscription de l'abonnement. En aucun cas ce code d'authentification ne pourra être envoyé à une personne tierce, autre que le propriétaire du nom de domaine.

À partir du moment où ce code d'authentification a été envoyé au Client ou dans le cas où STEP2WEB ne dispose pas ou plus de la gestion du nom de domaine du client, STEP2WEB ne pourra pas être tenu responsable en cas de vol ou de problème lié au nom de domaine, configuration de la Zone DNS, accès à l'hébergement et accès aux boîtes mail du Client.

Dans le cas d'un nouveau nom de domaine :

Ce nom de domaine pourra être choisi par le Client selon la disponibilité et devra comporter l'une des extensions suivantes (.be .fr .com .net).

Tout nom de domaine supplémentaire ou toute extension différente pourra être choisi en option par le Client moyennant une augmentation tarifaire de l'hébergement. Cette augmentation tarifaire devra être annoncée au Client par STEP2WEB, avant souscription à l'abonnement.

Dans le cas d'un nom de domaine existant :

Si le client en est propriétaire, il pourra décider d'en garder la gestion et devra lui-même configurer les accès à l'hébergement suivant les recommandations de STEP2WEB. Cette possibilité ne donne pas droit à une modification tarifaire de l'abonnement à l'hébergement et STEP2WEB ne pourra pas être tenu responsable en cas de vol ou de problème lié au nom de domaine, configuration de la Zone DNS, accès à l'hébergement et accès aux boîtes mail du Client.

Le Client pourra aussi décider de confier à STEP2WEB la gestion du nom de domaine dont il est propriétaire. Le Client devra alors fournir à STEP2WEB le code d'authentification permettant d'en prendre la gestion. Le Client reste cependant propriétaire du nom de domaine.

### **d. Boîtes mails**

Le Client dispose d'un certain nombre de boîtes mail en fonction du type d'hébergement dont il dispose.

Toute boîte mail supplémentaire peut être choisie en option moyennant une augmentation tarifaire de l'hébergement. Cette augmentation tarifaire devra être annoncée au Client par STEP2WEB, avant souscription à l'abonnement.

Le Client pourra choisir ses emails de type info@nomdedomaine.com

Chaque boîte mail sera configurée avec un filtre anti-spam du type suivant : tout email envoyé sur la boîte mail du Client suspecté comme du spam ET comportant l'intitulé [SPAM] dans le sujet de l'email sera automatiquement supprimé définitivement.

### **e. Renouvellement et résiliation**

Tout abonnement souscrit à un hébergement web chez STEP2WEB l'est pour une durée déterminée de 1an avec paiement annuel et avec reconduction tacite automatique tant que le Client n'a pas mis fin à son abonnement.

STEP2WEB procédera à l'envoi d'une facture au client pour reconduire l'hébergement au minimum 30 jours avant la date d'échéance de ce dernier.

Dans le cas où STEP2WEB n'a pas reçu le paiement du Client le jour suivant la date d'échéance, une facture de rappel sera envoyée au client qui disposera d'une période de grâce de 5 jours calendrier pour se mettre en ordre.

Sans paiement au bout de cette période de grâce, l'hébergement et les services associés tels que les boîtes mail et noms de domaine seront suspendus et le site web du client sera inaccessible sans engager la responsabilité de STEP2WEB quant aux pertes de données ou de profit (voir point 6.f.). La réactivation de l'hébergement et ses services est encore possible pendant 7 jours moyennant un coût de 50€ HTVA.

Une notification par courrier postal sera envoyée au client pour défaut de paiement, avis de suspension de l'hébergement ainsi que les codes d'accès FTP et bases de données permettant de récupérer les données présentes sur l'hébergement pendant un délai supplémentaire de 7 jours calendrier suivant le dernier jour de période de grâce. Passé ce délai, les données présentes sur l'hébergement seront encore récupérables pendant 60 jours moyennant des frais supplémentaires de récupération de 150€ HTVA. Au terme de ces 60 jours, les données du site web seront supprimées définitivement sans récupération possible. Le code d'authentification du nom de domaine sera débloqué et la réactivation de l'hébergement ne sera plus possible.

Le Client peut mettre fin à son abonnement à tout moment après notification à STEP2WEB via un courrier postal adressé à l'adresse suivante : STEP2WEB à l'attention de Neruez Kevin,

Rue de la Royale Harmonie 12, 1420 Braine-l'Alleud - Belgique **et en respectant un préavis de 30 jours.**

Le fait de mettre fin à son abonnement ne donne pas droit au remboursement de ce dernier pour la période souscrite. L'abonnement continuera d'être effectif jusqu'à la fin de la période souscrite par le Client. À la fin de cette période, l'abonnement prendra fin automatiquement et toutes les données présentes sur les abonnements de type hébergement seront supprimées sans récupération possible 7 jours après la date d'échéance.

Une notification par courrier postal sera envoyée au client avec les codes d'accès FTP et bases de données permettant de récupérer les données présentes sur l'hébergement

Le code d'authentification du nom de domaine sera aussi débloqué

Dans l'éventualité d'une modification tarifaire de la part de STEP2WEB, le client pourra résilier son hébergement à tout moment, et ce sans période de préavis.

STEP2WEB peut mettre fin à tout abonnement du client après notification au Client via courrier postal adressé à l'adresse du Client **et en respectant un préavis de 30 jours.**

Cette notification comprendra les codes d'accès FTP et bases de données permettant au Client de récupérer les données présentes sur l'hébergement jusqu'à 7 jours calendrier suivant la fin de l'abonnement. Passé ce délai, toutes les données présentes sur les abonnements de type hébergement et services associés seront supprimées sans récupération possible.

Le code d'authentification du nom de domaine sera aussi débloqué

Le fait de mettre fin à un abonnement de la part de STEP2WEB donne droit au Client à un remboursement total, minoré des jours où le Client a pu profiter pleinement des services d'hébergement web. Excepté dans le cas d'une annulation de la part de STEP2WEB suite à une utilisation frauduleuse des services de la part du Client.

Ex : Si le client possède un abonnement à 150€ HTVA / an et que STEP2WEB décide d'y mettre fin après 4 mois d'utilisation, le Client se verra remboursé de 100€ HTVA correspondant aux 8 mois restants.

#### **f. Limite de responsabilité**

La responsabilité de STEP2WEB est limitée à un montant maximum de deux mille cinq cent euros (2.500 €). La responsabilité contractuelle et/ou extracontractuelle de STEP2WEB est limitée au montant ci-avant mentionné à l'exclusion de tout montant éventuel résultant de tout autre dommage direct et/ou indirect (tel que par exemple, perte ou altérations de données, perte de profit, chiffre d'affaires, opportunité, etc....) pour lequel STEP2WEB décline toute responsabilité. Le client marque son accord que STEP2WEB peut

couper temporairement l'accès internet au nom de domaine et suspendre l'hébergement si il n'a payé son dû après 2 rappels en J-10 et J+1 laissés sans réponse annonçant pareille coupure en cas d'absence de paiement 5 jours calendrier après la deadline (renouvellement abonnement). Le client peut résilier le contrat avant son terme, par lettre recommandée, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire, en cas de manquement contractuel grave prouvé dans le chef de STEP2WEB.

#### **7. Création de sites web**

La création de sites intérêt sera définie entre STEP2WEB et le Client suivant un cahier des charges à réaliser par STEP2WEB.

Le Client se verra demander un acompte de minimum 20% du tarif total affiché sur le cahier des charges ou sur le devis. Cet acompte vaut pour acceptation des présentes conditions générales de ventes et du cahier des charges à réaliser.

#### **a. délai de réalisation**

Un délai de réalisation de projet est indiqué à titre indicatif sur le cahier des charges. Ce délai commence à partir du moment où l'acompte a été payé à STEP2WEB et à partir du moment où STEP2WEB est en possession de toutes les données clients dont il a besoin pour commencer le développement (choix du nom de domaine, choix du thème graphique, textes, images, etc).

Si en cours de développement de nouveaux documents essentiels au besoin de développement web (textes, images, traduction, etc.) sont demandés au Client, le délai de réalisation se verra rallongé du nombre de jours que le Client mettra à transmettre les documents demandés à STEP2WEB.

Toute modification de projet en cours de développement aura pour cause de rallonger le délai de livraison final. STEP2WEB devra notifier au Client ce rallongement de délai de façon raisonnable et proportionnel au développement supplémentaire demandé lors de la modification.

Pour tout retard de livraison du projet ne mettant pas en cause le Client ou une modification de projet en cours et ne faisant pas l'objet d'un cas de force majeure ou d'un élément hors de contrôle de STEP2WEB, le Client pourra exiger une indemnisation à hauteur de 0.05% du prix initial par jour de retard avec un plafond maximum de 10% du prix initial.

#### **b. modification de projet en cours de développement.**

Lors de la phase de développement du projet, si le Client souhaite changer certains aspects du cahier des charges, il devra en avvertir STEP2WEB au plus vite. Toute modification de projet pourra donner lieu à un surcoût du tarif pré établi dans le projet initial.

Si le Client souhaite supprimer certains éléments du projet. STEP2WEB pourra tout de même facturer au client les éléments ayant déjà été développés, même en partie.

Lorsque le Client remet à STEP2WEB des documents comprenant des textes ou images à intégrer sur le site web, le Client devra s'assurer que les textes sont corrects, correctement orthographiés et correctement traduits. Le Client pourra cependant demander 1 fois maximum à STEP2WEB des changements mineurs de phrases ou correction. Toute demande supplémentaire ou demande de changement plus important sera facturée au Client au tarif horaire de STEP2WEB.

### ***c. propriété intellectuelle***

Lorsque le Client remet à STEP2WEB des documents comprenant des textes ou images à intégrer sur le site web, le Client devra s'assurer de posséder les droits à l'image ou la propriété intellectuelle sur tous les documents fournis. STEP2WEB ne pourra être tenu responsable en cas de Copyrighiting sur les documents fournis par le Client.

### ***d. résiliation de projet en cours***

Si le Client souhaite résilier le projet en cours, il devra le notifier à STEP2WEB par recommandé à l'adresse du siège social de STEP2WEB.

Dans un tel cas, le Client ne pourra pas exiger en remboursement l'acompte déjà payé et STEP2WEB pourra tout de même facturer au Client, le développement déjà effectué.

STEP2WEB pourra mettre fin au projet à tout moment en notifiant le Client par recommandé à l'adresse postale du Client.

Dans un tel cas, STEP2WEB devra rembourser l'acompte au client et ne pourra pas facturer le travail de développement déjà accompli. Excepté dans les cas suivants qui ne donnent droit à aucun remboursement d'acompte et où la facturation du travail de développement déjà accompli pourra être facturée au Client :

- Si le Client est injoignable et n'apporte aucune réponse par mail, téléphone ou courrier postal au-delà de 15 jours

- Si le Client ne fournit pas les documents demandés par STEP2WEB

- En cas de fraude, textes ou images dont le Client ne possède pas la propriété intellectuelle ou de toute activité suspectée comme illégale ou ne rentrant pas dans les conditions de STEP2WEB.

- En cas de non-respect des présentes conditions générales de ventes de la part du Client.

- En cas de non-paiement ou retard de paiement de plus de 30 jours de la part du Client.

### ***e. facturation***

STEP2WEB facturera au Client un premier acompte de minimum 40% du prix initial avant de commencer le projet.

STEP2WEB facturera ensuite le solde lorsque le développement web est terminé, validé et mis en ligne. Le paiement du solde vaut pour acception de la réalisation du cahier des charges.

STEP2WEB pourra à tout moment demander des factures intermédiaires, si le projet est modifié ou rallongé mettant en cause le Client. Le montant de la facture intermédiaire ne pourra en aucun cas dépasser le montant du développement déjà réalisé.

Tout retard de paiement de la part du Client fera l'objet d'une facture de rappel et pourra amener à une suspension temporaire du projet. Des frais de rappel pourront être exigés au Client. Au-delà de 30 jours de retard de paiement à compter de la date d'envoi de la facture initiale, STEP2WEB pourra exiger une indemnisation à hauteur de 0.05% de la facture par jour de retard avec un plafond maximum de 10% de la facture.

### ***f. propriété du site internet et droits d'auteur***

STEP2WEB reste propriétaire du site, et ce tant que le site est encore en développement. Une fois la facture finale payée par le Client, ce dernier accepte le travail de développement comme accompli et devient propriétaire du site web et de l'ensemble du code créé par STEP2WEB

Certaines Licences multiutilisateurs de module de développement sont achetées par STEP2WEB et restent la propriété de ce dernier. STEP2WEB répartit ces licences sur l'ensemble des sites clients en ayant droit. Le Client pourra profiter de ces licences en tant que service, si celles-ci font partie du cahier des charges et tant qu'il garde son site hébergé sur les serveurs de STEP2WEB.

Si le Client n'est plus ou pas hébergé chez STEP2WEB, ce dernier pourra supprimer les licences qui lui appartiennent, du site du Client. Dans un tel cas, les modules utilisés peuvent ne plus fonctionner ou continuer de fonctionner sans possibilité de les mettre à jour. Il incombe au Client de maintenir à jour la sécurité et les fonctionnalités de son site internet en supprimant ces modules ou en achetant lui-même les licences adéquates.

STEP2WEB ne pourra être mis en cause en cas de dysfonctionnement ou piratage du site du Client suite au non-respect cette clause.

## 8. Référencement

### a. référencement payant

STEP2WEB s'occupe de la création de campagnes publicitaires AdWords ayant pour objectif d'améliorer le référencement du Client via une campagne publicitaire payante.

Lors d'une création d'une campagne AdWords, le client choisit le budget quotidien (frais média) qu'il souhaite y consacrer. En fonction du montant du budget, du coût au clic de chaque mot clé, de la concurrence et de la pertinence de l'annonce, le site occupera une position déterminée par ces critères dans l'espace publicitaire de Google, jusqu'à ce que le montant quotidien soit atteint.

Une fois le budget quotidien atteint, suite à un certain nombre de clics sur l'annonce, celle-ci disparaît de l'espace publicitaire jusqu'au lendemain (lorsque le nouveau montant quotidien est disponible.)

Les tarifs de création de campagnes de publicité AdWords sont disponibles par demande de devis de la part du Client.

#### 1. Visibilité sur les moteurs de recherche

STEP2WEB garantit la visibilité de l'annonce publicitaire du Client sur le moteur de recherche Google dans les 2 heures après le lancement de la campagne, et ce à la meilleure position possible. La position de cette annonce peut varier de jour en jour et dépend fortement du budget pub choisi par le client, de la configuration de la campagne, de la pertinence de l'annonce par rapport au site web du Client et de la concurrence.

STEP2WEB ne pourra donc garantir une position fixe sur les moteurs de recherche et ne pourra être tenu responsable en cas de non respect de cette position.

STEP2WEB garantit cependant que tout est mis en oeuvre pour que l'annonce du Client soit la mieux placée possible en fonction des mots clés choisis et du budget pub alloué à la campagne.

#### 2. Frais de gestion

Si le client le souhaite, STEP2WEB peut s'occuper de la gestion de la campagne publicitaire du client.

Cette gestion comprend les éléments suivants :

- Gestion hebdomadaire des performances de campagne (journalière les 2 premières semaines)
- Analyse de la campagne pub et des performances
- Optimisation des mots clés non pertinents
- Optimisation du budget pub et des moments clés
- Analyse des rapports mensuels des performances de campagne, remis à la fin de chaque mois au Client

Cette gestion sera facturée au Client tous les mois selon le tarif annoncé par STEP2WEB. Les frais de gestion s'ajoutent au budget publicitaire choisi par le Client.

Les frais de gestion s'élèvent proportionnellement au budget publicitaire investi par le client sur base des pourcentages suivants.

- Budget de moins de 1000€ HT : tarif de gestion = 25% / mois HT avec un minimum de 65€ HT (soit 78.65€ TTC) par mois
- Budget de 1000€ à 2000€ HT : tarif de gestion = 20% / mois HT
- Budget de 2001€ à 5000€ HT : tarif de gestion = 15% / mois HT
- Budget de plus de 5000€ HT : tarif de gestion = 12% / mois HT

Les frais de gestion peuvent être revus à tout moment si le client modifie son budget en cours de campagne.

#### 3. Frais média

Les Frais Média sont les frais issus des clics de campagne ADS, sont facturés directement au client par Google et seront débités de la carte de crédit du client. Ces frais sont débités mensuellement où dès qu'un plafond de 300€ est atteint.

#### 4. Renouvellement et résiliation.

La campagne pub et la gestion de celle-ci est reconduite tacitement à la fin chaque période de facturation.

Le client peut mettre fin à tout moment à sa collaboration avec STEP2WEB. Pour ce faire, il devra envoyer un préavis à STEP2WEB au minimum 30 jours avant la date d'échéance.

La date d'échéance est indiquée sur la facture.

#### 5. Suspension de la campagne

Le client peut à tout moment faire part à STEP2WEB du souhait de geler son budget pub.

STEP2WEB s'engage à geler le budget pub dans les 24h ouvrables.

Si pour une raison quelconque (fermeture annuelle, cahier de commande rempli, autre) le client souhaite geler son budget, la campagne pub sera suspendue jusqu'à la reprise souhaitée. L'annonce n'apparaîtra alors plus sur le moteur de recherche Google.be

Pour toute suspension de moins de 30 jours, le tarif de frais de gestion du compte reste dû à STEP2WEB.



## ***b. référencement naturel***

Le référencement naturel ou le fait d'être classé sur les moteurs de recherche de manière naturelle est une technique de référencement proposé dans les services de STEP2WEB.

STEP2WEB prévoit 2 types de forfaits de référencement naturel (dénommé ci-après « SEO »)

Forfait SEO de base (seo technique) :

- Configuration des balises Meta title sur l'ensemble des pages et articles développés par STEP2WEB
- Configuration des balises Meta description sur l'ensemble des pages et articles développés par STEP2WEB
- Création d'une page Google Webmaster, gérée par STEP2WEB
- Structure des balises Hn correctes sur l'ensemble des pages et articles développés par STEP2WEB
- Vérification des erreurs 404 et de liens morts.

Forfait SEO avancé (seo technique + contenu) :

Comprends l'ensemble du SEO de base +

- Maillage interne du site avec lien interne reliant plusieurs pages (minimum 10 liens internes par site)
- Optimisation des mots clés apparaissant dans les titres et textes et vérification des Occurrences
- Configuration des balises ALT sur l'ensemble des images ajoutées par STEP2WEB

Les forfaits SEO comprendront tous les éléments techniques nécessaires au bon référencement naturel sur le moteur de recherche Google, selon le forfait choisi

STEP2WEB garanti que tout est mis en œuvre pour améliorer le référencement, mais en aucun cas STEP2WEB ne peut déterminer la position finale, du site web du Client, sur les moteurs de recherche, étant donné que Google détermine seul, la position de chaque site en fonction de l'optimisation SEO, du contenu, de la pertinence, de la popularité et de la concurrence du site.

La création de backlinks (liens de retour) ne fait pas partie l'optimisation SEO de base et avancée. Cependant STEP2WEB s'assure de notifier au client l'importance des backlinks dans une optimisation SEO.

### ***1. Tarifs***

Les tarifs pour les forfaits SEO sont annoncés par STEP2WEB au Client sur demande de devis.

## ***9. Preuve***

Les communications, commandes et paiements intervenus entre le Client et STEP2WEB pourront être prouvés grâce aux registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de STEP2WEB dans des conditions raisonnables de sécurité. Les bons de commandes et factures sont archivés sur un support fiable et durable considéré, notamment, comme un moyen de preuve.

## ***10. Garanties***

STEP2WEB est garant de la conformité des produits ou services au contrat conformément à la loi en vigueur au moment de la conclusion de celui-ci.

### ***a. Garantie commerciale***

STEP2WEB offre au Client une garantie commerciale couvrant les éléments suivants :

Toute création de sites web se verra attribuer les garanties suivantes :

Une garantie de 2 ans sur le site web livré qui restera sauvegardé et archivé sous forme d'un fichier compressé sur un support fiable et durable de STEP2WEB, pouvant être remis à tout moment au Client sur simple demande. Cette archive comprendra en outre, le site web du Client développé par STEP2WEB ainsi que sa base de données en l'état d'origine tel qu'il a été livré et accepté par le Client au moment de la mise en ligne et du règlement de la facture finale faisant office d'acceptation.

Une garantie de 2 mois sur tout le développement mis en place. Cette garantie concerne entre autres des problèmes de fonctionnalité ou problèmes d'affichage du contenu mis en place par STEP2WEB. Cette garantie ne pourra en aucun cas concerner une demande d'ajout ou de modification du contenu mis en place. Elle n'aura pas d'effet non plus sur un incident indépendant de STEP2WEB, un cas de force majeure, en cas de problème ou d'affichage dû à une manipulation externe à STEP2WEB ou une mauvaise manipulation de la part du Client.

Si le Client rencontre un problème sur son site internet. Il se doit de le notifier à STEP2WEB dans les 2 mois suivant sa mise en ligne, date de la facture finale, afin que ce dernier puisse investiguer sur la nature du problème et déterminer les causes du problème rencontré. Si ces causes incombent la responsabilité de STEP2WEB et de son développement, la garantie prendra effet. STEP2WEB disposera dès lors de 30 jours ouvrés pour solutionner le problème ou proposer une alternative.

Cette garantie commerciale couvre le territoire suivant :

Belgique

Cette garantie commerciale n'exclut pas l'application des garanties légales.

## 11. Droit de rétractation

Conformément à la loi du 21/12/2013 et à l'**article VI.47 du Code de droit économique**, le Client (lorsqu'il lui est reconnu la qualité de consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation) bénéficie d'un droit de rétractation. Il peut exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités à l'exception, le cas échéant, des frais de retour, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du bien ou de la souscription du contrat pour les prestations de Services, par courrier postal ou par message adressé au Service client STEP2WEB par le biais de son Interface de gestion. Le droit de rétractation, s'il a été valablement exercé, permet au Client d'obtenir le remboursement des biens et Services concernés par l'exercice de ce droit.

Conformément à la loi du 21/12/2013 et à l'**article VI.53 du Code de droit économique** « Le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu à l'article VI.47 pour (...) les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (...) ».

Le Client reconnaît ainsi notamment que la création de site internet ou d'un espace d'hébergement auprès de STEP2WEB constitue, du fait du choix opéré par le Client sur le radical et l'extension retenus, la fourniture d'un tel bien personnalisé au sens de l'article précité

Sur le site internet de STEP2WEB En cochant la case "J'ai lu et j'accepte les conditions générales", le Client accepte qu'il ne peut pas, en application de ces dispositions, exercer son droit de rétractation sur l'abonnement commandé via le site internet STEP2WEB.

Ce droit ne peut pas davantage être exercé par le Client lors du renouvellement de l'abonnement.

Le Client ne peut exercer son droit de rétractation pour les Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Le Client reconnaît donc formellement et accepte que, dans toutes les hypothèses où il accepte expressément l'exécution du Service ou utilise le Service, et renonce expressément à exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation, il ne pourra valablement invoquer ce droit.

## 12. Force majeure

Si STEP2WEB se voit empêché, en tout ou en partie, d'exécuter la commande ou un service en raison d'une circonstance imprévue et indépendante de sa volonté, il est alors question de force majeure.

En cas de force majeure, STEP2WEB est autorisé à suspendre l'exécution de la commande ou du service, en tout ou en partie, pendant toute la durée de la force majeure. STEP2WEB en avertit immédiatement le Client.

Si la force majeure perdure plus de 90 jours sans interruption, chacune des parties au contrat aura le droit de résilier le contrat unilatéralement, par lettre recommandée envoyée à l'autre partie. Les prestations déjà réalisées par STEP2WEB seront néanmoins facturées en proportion au Client.

## 13. Indépendance des clauses

L'illégalité ou la nullité totale ou partielle d'une disposition des présentes CGV n'aura aucun impact sur la validité et l'application des autres dispositions. STEP2WEB se réserve le droit de remplacer la disposition illégale ou nulle par une autre disposition valable et de portée similaire.

## 14. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par le droit belge.

Tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes CGV est de la compétence du tribunal de 1ère instance de Nivelles. Les parties conviennent cependant de soumettre préalablement à toute action leur litige à une médiation. A cet effet, les parties s'engagent à au moins une rencontre de médiation en y déléguant une personne ayant autorité de décision ; le médiateur sera choisi par les parties parmi les médiateurs agréés, dont le coût d'intervention sera réparti par part égale entre partie.