Conditions générales de vente

Ce qui vaut entre nous et nos clients professionnels, du devis à la remise du code.

Version applicable à compter du 12 octobre 2026.

LES ARTICLES

Article 1. Qui nous sommes

Article 2. À qui et à quoi ces CGV s'appliquent

Article 3. Définitions

Article 4. Nos prestations

Article 5. Prix et devis

Article 6. Commande

Article 7. Déroulement d'un Projet

Article 8. Facturation et paiement

Article 9. Maintenance

Article 10. Hébergement, nom de domaine et comptes

Article 11. Fin de la Maintenance et remise du Code

Article 12. Propriété intellectuelle

Article 13. Mention de l'agence et références

Article 14. Données personnelles

Article 15. Interruption d'un Projet

Article 16. Garantie

Article 17. Responsabilité

Article 18. Force majeure

Article 19. Confidentialité

Article 20. Client de cinq salariés au plus

Article 21. Réclamations et litiges

Article 22. Dispositions finales

Annexe 1. Fiche de sous-traitance des données

Article 1. Qui nous sommes

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») sont celles de la société **Automate**, société par actions simplifiée au capital de 2,00 euros, immatriculée au

registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 101 953 701, numéro de TVA intracommunautaire FR36101953701, dont le siège est domicilié au 25 rue de Ponthieu, 75008 Paris, qui exerce sous le nom commercial **Trait Neuf** (ci-après « Trait Neuf » ou « nous »).

Contact : traitneuf@gmail.com. Trait Neuf ne reçoit pas de public à cette adresse, qui est une domiciliation : tout le travail se fait à distance, en visioconférence et sur des liens que le client ouvre de son côté.

Article 2. À qui et à quoi ces CGV s'appliquent

2.1. Trait Neuf ne contracte qu'avec des professionnels. Les CGV s'appliquent à toute prestation vendue par Trait Neuf à un client agissant pour les besoins de son activité professionnelle (le « Client »).

2.2. Conformément à l'article L441-1 du code de commerce, les CGV constituent le socle unique de la négociation commerciale. Elles sont communiquées à tout Client professionnel qui les demande, sur un support durable, et jointes à chaque Devis.

2.3. Le Devis accepté par le Client peut prévoir des conditions particulières. En cas de contradiction, l'ordre de priorité est : 1) le Devis accepté et ses éventuelles annexes, 2) les présentes CGV. Les conditions générales d'achat du Client ne s'appliquent que si Trait Neuf les a acceptées par écrit.

Article 3. Définitions

- **Devis** : document émis par Trait Neuf qui décrit la prestation et en détaille le prix poste par poste.
- **Projet** : la création ou la refonte d'un site ou d'une Application décrite au Devis.
- **Site** : site vitrine ou site immersif, conçu et codé sur mesure par Trait Neuf et hébergé chez Vercel.

- **Boutique** : boutique en ligne construite sur la plateforme Shopify.
- **Application** : application web conçue et développée par Trait Neuf pour le Client, y compris un espace réservé aux clients ou aux équipes du Client sur son propre site.
- **Maintenance** : l'abonnement mensuel décrit à l'article 9.
- **Pack CMS** : l'accès à l'espace client pour modifier soi-même ses textes et ses images, et publier.
- **Espace client** : l'espace en ligne du Client sur trait-neuf.fr.
- **Code** : le code source du Site écrit pour le Client, et pour une Boutique, le code du thème écrit par Trait Neuf.

Article 4. Nos prestations

4.1. Trait Neuf crée et refait des sites vitrines et des sites immersifs sur mesure, des boutiques Shopify et des applications web. Les prestations proposées sont décrites au Devis, notamment :

- la création ou la refonte d'un Site, d'une Boutique ou d'une Application ;
- le Pack CMS ;
- la Maintenance.

4.2. Trait Neuf maintient uniquement les Sites qu'elle code et héberge chez Vercel, et les Boutiques Shopify. Elle ne maintient ni site WordPress ni site construit sur une autre plateforme. Un site existant construit ailleurs peut être refait sur le socle de Trait Neuf, ce qui constitue une refonte chiffrée sur Devis.

4.3. **Application.** Une Application est une prestation distincte d'un Site. Les présentes CGV s'y appliquent, sous les réserves qui suivent. Sont fixés pour chaque Application par des conditions particulières inscrites au Devis, qui priment sur les présentes CGV selon l'article 2.3 :

- son hébergement, le prestataire qui l'héberge et la prise en charge de son coût, ainsi que le coût des services qui lui sont raccordés ;
- sa maintenance, son caractère obligatoire ou non et son prix, par exception à l'article 4.2 ;
- son nom de domaine ;
- les comptes de ses utilisateurs ;
- ses sauvegardes ;
- le niveau de service (délais d'intervention et disponibilité) ;
- les droits cédés ou concédés au Client sur son code, et la remise de ce code et de ses données, sans préjudice de l'article 14.2 g) ;
- les étapes de sa réalisation, les contrôles faits avant sa livraison et l'échéancier de son paiement.

L'acompte que l'article 6.1 exige avant le démarrage, et les tranches que visent les articles 15.1 et 15.3, sont alors ceux de cet échéancier. Ne s'appliquent pas à une Application, sauf si ses conditions particulières y renvoient, les articles écrits pour un Site ou une Boutique : 5.2 (prix de la Maintenance), la dernière phrase de 5.7 (services raccordés à un Site), 7.1 (étapes), 7.4 (contrôles avant livraison), 8.2 (échéancier), 8.3 (facturation de la Maintenance), 9 (Maintenance), 10 (hébergement, nom de domaine et comptes), 11 (remise du Code), 12.1 et 12.2 (droits sur le Code), 12.6 (robots des moteurs génératifs), 13 (mention de l'agence et références) et 14.5 (mesure et mentions légales). L'article 12.4 s'y applique, la cession qu'il vise étant celle que prévoient ses

conditions particulières. Là où les articles 12.3 et 14.3 nomment le Site, ils visent aussi l'Application. Les sous-traitants ultérieurs d'une Application qui ne figurent pas à l'article 14.3 sont nommés, avec la garantie de leurs transferts hors de l'Union européenne, dans ses conditions particulières et dans sa fiche de l'annexe 1.

Article 5. Prix et devis

5.1. **Fourchettes.** À titre indicatif, le prix d'un Projet dépend de son type, en création comme en refonte, puis de son ampleur. Il va, hors taxes, de 1 000 à 10 000 euros pour un site vitrine, de 2 000 à 20 000 euros pour une Boutique, de 4 000 à 40 000 euros pour un site immersif et de 5 000 à 1 000 000 d'euros pour une Application, le haut de cette dernière fourchette étant celui d'une application complexe utilisée par plusieurs personnes et plusieurs métiers. Le prix d'un Projet ne pouvant être déterminé à l'avance, il est fixé par un Devis détaillé poste par poste, conformément au III de l'article L441-1 du code de commerce, après examen du site existant ou du besoin du Client.

5.2. **Maintenance.** Le prix de la Maintenance est compris entre 50 et 300 euros hors taxes par mois. Son montant est fixé au Devis après étude du site concerné.

5.3. **Pack CMS.** Le Pack CMS est facturé en paiement unique, au prix indiqué au Devis.

5.4. **Taxes.** Les prix sont exprimés en euros et hors taxes. La TVA est ajoutée au taux légal en vigueur.

5.5. **Réductions de prix.** Une réduction de prix peut être consentie. Sa nature, son montant et ses conditions figurent alors expressément au Devis. Aucune réduction ne récompense un paiement anticipé (article 8.6).

5.6. **Validité du Devis.** Un Devis est valable trente jours à compter de son émission.

5.7. **Frais facturés par des tiers.** Ne sont pas compris dans les prix de Trait Neuf et sont facturés directement au Client par leur éditeur : l'abonnement Shopify, les commissions de paiement et les applications payantes d'une Boutique, ainsi que tout service tiers que le Client souscrit en son nom. Le coût des services raccordés à un Site

par Trait Neuf (messagerie des formulaires, base de données) est compris dans la Maintenance, sauf abonnement payant indiqué au Devis.

Article 6. Commande

6.1. Le contrat est formé par l'acceptation écrite du Devis par le Client, signature ou accord exprès par courrier électronique. Le Projet démarre à réception du Devis accepté et de l'acompte prévu à l'article 8.2, sous réserve de l'article 20.

6.2. Toute modification du périmètre demandée après l'acceptation du Devis fait l'objet d'un Devis complémentaire.

Article 7. Déroulement d'un Projet

7.1. **Étapes.** Un Projet suit quatre étapes : l'examen de l'existant ou du besoin ; la direction visuelle et la première page, construites dans le code du Site final et que le Client parcourt sur son téléphone avant que la suite soit construite ; la construction des autres pages ; la mise en ligne.

7.2. **Ce que le Client fournit.** Le Client fournit ses contenus (textes existants, photos en bonne résolution, logo dans son fichier d'origine), désigne un seul interlocuteur habilité à décider, donne accès au nom de domaine, à l'hébergement actuel et aux comptes liés à son site, et regroupe ses retours. Le Projet avance au rythme de ces éléments : un retard du Client décale d'autant le calendrier.

7.3. **Délais.** La durée d'un Projet dépend du nombre de pages, de l'état des contenus et du temps des retours. Elle est estimée avec le Client après le premier échange. Trait Neuf la tient ou explique au Client pourquoi elle bouge. La date de mise en ligne inscrite au Devis est indicative : un retard ne peut entraîner ni pénalité ni annulation, sauf retard de plus de deux mois imputable à Trait Neuf seule, qui permet au Client de résilier dans les conditions de l'article 15.2.

7.4. **Contrôles avant livraison.** Avant toute livraison, chaque page passe une recette bloquante : aucun défilement horizontal sur un écran de 320 pixels de large, navigation

complète au clavier avec un focus visible, audit d'accessibilité automatisé sans échec sur deux moteurs de rendu, contrastes conformes et cibles tactiles d'au moins 44 pixels, version à mouvement réduit respectée, images au bon format et poids mesuré. En refonte, les anciennes adresses sont testées une par une après la mise en ligne.

7.5. **Validation par le Client.** Le Client dispose de quinze jours à compter de la mise à disposition du Site, de la Boutique ou de l'Application sur une adresse de prévisualisation pour signaler par écrit les écarts avec le Devis. Deux séries de corrections sont comprises. Sans réserve écrite dans ce délai, ou dès la mise en ligne faite à la demande du Client, le Site, la Boutique ou l'Application sont réputés acceptés. Ce délai ne décale pas l'échéance de paiement au-delà des limites de l'article L441-10 du code de commerce.

Article 8. Facturation et paiement

8.1. **Factures.** Les factures portent les mentions prévues par l'article L441-9 du code de commerce et par le code général des impôts, dont la date à laquelle le paiement doit intervenir, les conditions d'escompte (« Escompte pour paiement anticipé : néant »), le taux des pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Le Client communique son numéro SIREN et son adresse de facturation. Les factures sont émises et reçues au format électronique selon le calendrier de la réforme de la facturation électronique.

8.2. **Échéancier d'un Projet.** Le prix d'un Projet est payé en trois fois : 40 % à l'acceptation du Devis, sous réserve de l'article 20 ; 30 % à la validation de la direction visuelle et de la première page ; 30 % à la mise en ligne. La première tranche couvre l'examen de l'existant ou du besoin, la deuxième la direction visuelle et la première page, la troisième la construction des autres pages et la mise en ligne.

8.3. **Maintenance.** La Maintenance est facturée chaque mois, d'avance, à compter de la mise en ligne du Site ou de la reprise de la Boutique. Un mois commencé est dû.

8.4. **Délai de paiement.** Les factures sont payables à trente jours à compter de leur date d'émission.

8.5. **Moyens de paiement.** Virement bancaire ; carte bancaire ou prélèvement par l'intermédiaire de Stripe lorsque l'Espace client le permet.

8.6. **Escompte.** Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

8.7. **Retard de paiement.** Toute somme non payée à l'échéance porte de plein droit, dès le jour suivant la date de paiement inscrite sur la facture et sans rappel, des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points de pourcentage. Le Client professionnel en retard doit en outre, de plein droit, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros (articles L441-10 et D441-5 du code de commerce). Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs, Trait Neuf peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

8.8. **Suspension.** Quinze jours après une mise en demeure de payer restée sans effet, Trait Neuf peut suspendre les travaux du Projet et les interventions de Maintenance, sans couper le Site en ligne, jusqu'au paiement.

Article 9. Maintenance

9.1. **Caractère obligatoire.** La Maintenance accompagne tout Site que Trait Neuf héberge, parce que c'est Trait Neuf qui publie chaque version. Elle peut aussi être souscrite pour une Boutique Shopify.

9.2. **Ce qu'elle comprend.**

- l'hébergement du Site chez Vercel, au nom de Trait Neuf, compris dans le prix ; une Boutique est hébergée par Shopify, dans le cadre de l'abonnement Shopify du Client ;

- une vérification chaque jour, par un membre de l'équipe, que le Site répond normalement ;
- l'application des correctifs de sécurité de Next.js et des autres briques du Site quand ils le concernent, après essai sur une prévisualisation et nouvelle recette ; les changements de version importants sont planifiés et annoncés ;
- la conservation de chaque version du Code dans un dépôt tenu par Trait Neuf, et la possibilité de rétablir toute version mise en ligne auparavant ;
- pour un Site que Trait Neuf héberge, le renouvellement du nom de domaine, qui reste au nom du Client ;
- le contrôle du renouvellement automatique du certificat ;
- pour une Boutique : la mise à jour du thème sur un brouillon avant publication, la revue des applications installées et la vérification du parcours d'achat après chaque intervention ;
- trois petites modifications par mois (textes, photos, horaires, une actualité, une ligne de tarif) ; les modifications non utilisées ne se reportent pas ;
- la correction des anomalies au sens de l'article 16, au-delà des trois mois de garantie ;
- un compte rendu mensuel dans l'Espace client : ce qui a été fait, ce qui a été vérifié, ce qui reste à décider.

9.3. **Ce qu'elle ne comprend pas.** Sont chiffrés sur Devis ou au cas par cas :

- les nouvelles pages et les nouvelles fonctions ;
- la refonte d'une partie du Site ;
- la rédaction de nouveaux contenus au-delà des petites modifications ;

- les modifications au-delà des trois du mois ;
- la remise en état après une modification faite sur le Site par un autre prestataire ou à l'initiative du Client.

Restent à la charge du Client, et facturés par des tiers : l'abonnement Shopify et les applications payantes d'une Boutique, et le renouvellement du nom de domaine d'une Boutique.

9.4. **Piratage.** Sur un Site ou une Boutique maintenus, la vérification quotidienne sert aussi à détecter un piratage, et Trait Neuf intervient alors elle-même, sans délai d'intervention chiffré. La remise en état est comprise dans la Maintenance quand le piratage passe par une faille du Code ou d'une brique que Trait Neuf devait mettre à jour. Elle est chiffrée sur Devis dans les autres cas, notamment des identifiants du Client compromis ou une application tierce installée par le Client.

9.5. **Engagement.** Trait Neuf s'engage sur ce qu'elle fait. Elle ne promet ni délai d'intervention chiffré ni taux de disponibilité : l'infrastructure est celle de Vercel ou de Shopify.

9.6. **Durée et arrêt.** La Maintenance est sans engagement de durée. Le Client peut l'arrêter à tout moment, avec un mois de préavis et sans autre condition. Le préavis court du jour où le Client l'annonce. Pendant le préavis, la Maintenance et l'hébergement continuent normalement. Trait Neuf peut aussi mettre fin à la Maintenance avec un mois de préavis, ou sans préavis en cas d'impayé persistant après la mise en demeure prévue à l'article 8.8 ; dans ce dernier cas, elle prévient le Client par écrit quinze jours avant d'arrêter l'hébergement.

9.7. **Révision du prix.** Le montant de la Maintenance peut être revu une fois par an, ou après l'ajout de pages ou de fonctions, avec un mois de préavis écrit. Le Client qui refuse le nouveau montant arrête la Maintenance selon l'article 9.6.

Article 10. Hébergement, nom de domaine et comptes

10.1. L'hébergement d'un Site chez Vercel est au nom de Trait Neuf, qui en supporte le coût dans le cadre de la Maintenance.

10.2. Le nom de domaine est enregistré au nom du Client. Pour un Site que Trait Neuf héberge, son renouvellement est compris dans la Maintenance. Pour une Boutique Shopify, il reste à la charge du Client.

10.3. L'abonnement Shopify d'une Boutique est celui du Client, à son nom.

10.4. Le Client donne à Trait Neuf les accès nécessaires (gestion du nom de domaine, compte Shopify, comptes de services raccordés) et ne les retire pas pendant la Maintenance sans l'en prévenir.

Article 11. Fin de la Maintenance et remise du Code

11.1. À l'arrêt de la Maintenance, Trait Neuf remet au Client tout le Code du Site. L'hébergement, au nom de Trait Neuf, s'arrête avec la Maintenance : le Client choisit un nouvel hébergeur et y installe le Site, lui-même ou avec le prestataire de son choix. Le nom de domaine reste au nom du Client, et son renouvellement repasse à sa charge. Le Site ne reçoit plus les correctifs de sécurité de Trait Neuf.

11.2. Le Code est remis dans les huit jours qui suivent l'annonce de l'arrêt, pour que le Client prépare son nouvel hébergement pendant le préavis, sous forme d'archive complète ou par transfert d'une copie du dépôt Git sur le compte du Client, à son choix, sous réserve du paiement des sommes dues. Trait Neuf remet en même temps les accès de gestion du nom de domaine qu'elle détient.

11.3. L'Espace client et la modification par le Pack CMS cessent avec la Maintenance ; le Code remis permet au Client de modifier son Site autrement. Les contenus de

l'Espace client sont conservés trois mois après la fin du contrat, puis supprimés, sauf demande de suppression ou de restitution plus tôt.

11.4. Hors de tout arrêt, le Client peut demander à tout moment une copie du Code, remise dans les huit jours.

Article 12. Propriété intellectuelle

12.1. **Avant toute cession.** Dès le paiement intégral du Projet, le Client peut utiliser le Site ou la Boutique pour les besoins de son activité, sans limite de durée et dans le monde entier, que la cession prévue à l'article 12.2 ait été demandée ou non. Ce droit comprend celui de reproduire le Code remis, de l'installer chez l'hébergeur de son choix et de le faire modifier par le prestataire de son choix, pour ce même usage.

12.2. **Cession des droits sur le Code, à la demande du Client.** Les droits d'auteur sur le Code sont cédés au Client qui le demande. La cession est consentie par les présentes CGV, acceptées avec le Devis. Elle prend effet à la demande écrite du Client, pour le Site ou la Boutique désignés dans cette demande, dès que Trait Neuf l'a confirmée par écrit. Trait Neuf la confirme dans les huit jours et ne peut la refuser que si le Projet n'est pas intégralement payé. Elle est comprise dans le prix du Projet.

Conformément aux articles L131-3 et L122-6 du code de la propriété intellectuelle, elle porte sur chacun des droits suivants, mentionnés distinctement :

- le **droit de reproduction** : reproduire le Code, en tout ou en partie, de façon permanente ou provisoire, par tout moyen et sous toute forme, y compris pour le charger, l'exécuter, le stocker et le sauvegarder ;
- le **droit d'adaptation et de modification** : le traduire, l'adapter, l'arranger, le corriger, le faire évoluer ou le faire modifier par le prestataire de son choix, et reproduire le résultat ;

- le **droit de représentation et de mise à disposition** : le mettre en ligne et le rendre accessible au public, sur tout hébergement ;
- le **droit de distribution** : le transmettre à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, avec ou sans le Site.

Domaine d'exploitation : **étendue**, la totalité du Code, sur tout support numérique ; **destination**, l'exploitation du Site ou de la Boutique par le Client et par ses ayants droit, pour leur activité, y compris son évolution, son hébergement et sa reprise par un autre prestataire ; **lieu**, le monde entier ; **durée**, toute la durée de protection des droits d'auteur.

Exclusivité. La cession est exclusive pour ce qui a été créé pour le seul Client (identité, composants et pages qui lui sont propres). Le socle technique commun que Trait Neuf réutilise d'un projet à l'autre fait l'objet, au profit du Client, d'une licence non exclusive, gratuite, irrévocable, pour le monde entier et pour toute la durée des droits, aux mêmes fins que la cession.

Boutiques. Pour une Boutique, la cession porte sur le code du thème écrit par Trait Neuf, dans les limites de la licence du thème d'origine ; la plateforme Shopify n'est pas concernée.

Réserve. La cession est consentie sous la réserve expresse de l'article 13.1 : l'obligation de conserver la mention de l'agence fait partie de ses conditions, et le Client la fait reprendre par tout tiers à qui il transmet le Site, la Boutique ou le Code.

12.3. **Ce qui n'est pas cédé.** Restent régis par leurs propres licences, que le Client s'engage à respecter : les logiciels libres sur lesquels repose le Site (dont Next.js), les polices de caractères, la plateforme Shopify, ses thèmes et ses applications. Ne sont pas cédés : les outils internes de production et de contrôle de Trait Neuf, et la marque, le nom et le logo de Trait Neuf.

12.4. **Images générées.** Les illustrations et visuels créés pour le Client sont produits par Trait Neuf avec un outil de génération d'images, à partir de l'identité du Client, et ne sont pas réutilisés pour un autre client. Ils suivent la cession de l'article 12.2 dans la mesure où des droits existent : la protection par le droit d'auteur d'une image produite par un tel outil n'est pas acquise, et le Client ne peut pas en revendiquer l'exclusivité à l'égard des tiers sur le seul fondement des présentes.

12.5. **Contenus du Client.** Le Client garantit détenir les droits sur les textes, photos, logos et autres éléments qu'il fournit, et autorise Trait Neuf à les reproduire et à les adapter pour réaliser le Projet et la Maintenance.

12.6. **Robots des moteurs génératifs.** Par défaut, les Sites livrés autorisent l'exploration par les robots des moteurs de recherche génératifs et la fouille de leurs contenus, entraînement compris. Le Client qui s'y oppose, comme l'article L122-5-3 du code de la propriété intellectuelle le lui permet, le signale, et le refus est inscrit robot par robot dans le fichier robots du Site.

Article 13. Mention de l'agence et références

13.1. **Mention de l'agence.** Chaque Site et chaque Boutique livrés par Trait Neuf portent, au pied de chaque page et sur la page de mentions légales ou de conditions générales, le logo de Trait Neuf, la mention « Site fait et réalisé par Trait Neuf » et un lien vers https://trait-neuf.fr, porteur de l'attribut `rel="nofollow"`. Le Client l'accepte en acceptant le Devis.

Le Client conserve cette mention, sous cette forme et avec ce lien, tant que le Site ou la Boutique exploitent tout ou partie du Code ou des visuels créés par Trait Neuf, y compris après l'arrêt de la Maintenance et après une cession des droits. Il peut l'habiller selon son identité graphique, mais non la supprimer, la masquer ou en rendre la lecture difficile. Il fait reprendre cette obligation par tout tiers à qui il transmet le Site, la Boutique ou le Code. Trait Neuf l'autorise à reproduire son nom et son logo aux seules fins de cette mention.

13.2. **Références.** Trait Neuf peut présenter le Site ou la Boutique parmi ses réalisations, avec le nom du Client et des captures, sauf refus écrit du Client. Elle n'y publie aucun montant.

Article 14. Données personnelles

14.1. **Données traitées par Trait Neuf pour elle-même.** Les données du Client et de ses interlocuteurs utiles à la relation commerciale, y compris la facturation et le paiement, sont traitées par Trait Neuf selon sa politique de confidentialité, publiée sur https://trait-neuf.fr.

14.2. **Données traitées pour le compte du Client.** Lorsque Trait Neuf héberge ou maintient le Site ou une Application, ou fournit l'Espace client, elle peut traiter des données personnelles pour le compte du Client (messages reçus par les formulaires du Site, comptes, contenus). Le Client est alors responsable du traitement et Trait Neuf son sous-traitant au sens de l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 (RGPD). À ce titre, Trait Neuf :

- a) ne traite ces données que sur instruction documentée du Client, que constituent le Devis, les présentes CGV et l'annexe 1, y compris pour un transfert de données hors de l'Union européenne, sauf obligation légale, dont elle informe alors le Client avant le traitement ; elle informe immédiatement le Client si une instruction lui paraît contraire à la réglementation ;
- b) veille à ce que les personnes autorisées à les traiter s'engagent à la confidentialité ;
- c) prend les mesures de sécurité requises par l'article 32 du RGPD ;
- d) ne recourt à un autre sous-traitant qu'avec l'autorisation générale du Client donnée par les présentes, pour ceux listés à l'article 14.3, et l'informe de tout ajout ou remplacement envisagé pour lui permettre de s'y opposer ; elle s'assure que leurs conditions contractuelles comportent des obligations de protection équivalentes, et reste pleinement responsable envers le Client de leur exécution ;

- e) aide le Client à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
- f) aide le Client à respecter ses obligations de sécurité, de notification des violations de données, d'analyse d'impact et de consultation préalable (articles 32 à 36 du RGPD), et lui notifie toute violation de données dans les quarante-huit heures après en avoir pris connaissance ;
- g) au terme de la prestation, selon le choix du Client, supprime les données ou les lui restitue, et en détruit les copies, sauf obligation légale de conservation ;
- h) met à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces obligations et permet des audits, y compris des inspections, par le Client ou un auditeur qu'il mandate.

14.3. **Sous-traitants ultérieurs et transferts hors de l'Union européenne.** Selon les services que le Site ou l'Application utilisent, Trait Neuf recourt aux sous-traitants suivants. Pour ceux qui peuvent traiter des données aux États-Unis, la garantie retenue est celle que le sous-traitant déclare dans ses propres documents, relus le 2026-10-08 :

Sous-traitants ultérieurs, lieu de traitement et garantie des transferts.

Sous-traitant	Rôle	Lieu	Garantie des transferts déclarée
Vercel Inc.	Hébergement du Site et de l'Espace client	États-Unis pour le traitement principal, et toute région où Vercel ou ses sous-traitants opèrent	Certification au cadre de protection des données UE-États-Unis (Data Privacy Framework), déclarée sur sa page du 8 septembre 2026 ; clauses contractuelles types de 2021 (décision 2021/914), modules 1 à 3, dans son accord de traitement mis à jour le 17 mars 2026
Plus Five Five, Inc. (Resend)	Acheminement des messages des formulaires, si le Site l'utilise	États-Unis pour le traitement principal	Clauses contractuelles types de l'Union européenne et Data Privacy Framework, dans son accord de traitement mis à jour le 31 décembre 2025
Supabase	Base de données, authentification et stockage des fichiers de l'Espace client, et du Site s'il l'utilise	Stockage et traitement principal dans la région de l'Union européenne choisie pour le projet ; accès possible hors de l'Union par Supabase et ses sous-traitants	Clauses contractuelles types, dans son accord de traitement du 1er août 2026

Stripe, qui traite le paiement des factures de Trait Neuf, agit pour Trait Neuf au titre de l'article 14.1, et, pour certaines finalités qu'il détermine, comme responsable de traitement indépendant ; il ne traite pas ces données pour le compte du Client ; son accord de traitement du 28 septembre 2026 déclare le Data Privacy Framework et les clauses contractuelles types.

Trait Neuf tient cette liste à jour, la reporte pour chaque Site et chaque Application à l'annexe 1, la communique au Client sur simple demande, et l'informe avant tout ajout ou remplacement, selon le point d) de l'article 14.2.

14.4. Les obligations et les droits du Client, responsable du traitement, sont ceux que lui donne le RGPD : il donne les instructions, informe les personnes concernées, et peut auditer Trait Neuf dans les conditions du point h).

14.5. Sur un Site en production, la mesure installée par Trait Neuf compte les clics sur les numéros de téléphone et les adresses électroniques et les envois réussis de formulaires, datés et sans donnée personnelle. Trait Neuf met en page les mentions légales et la politique de confidentialité du Site à partir des informations fournies par le Client et lui signale ce qui manque ; leur exactitude reste de la responsabilité du Client.

Article 15. Interruption d'un Projet

15.1. Le Client peut interrompre un Projet à tout moment par écrit. Les tranches de l'article 8.2 qui correspondent aux étapes commencées restent dues, et le travail fait lui est remis, une fois ces sommes payées.

15.2. Chaque partie peut résilier le contrat, après une mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours, si l'autre manque gravement à ses obligations.

15.3. Un Projet suspendu plus de trois mois du fait du Client, faute de contenus ou de retours, peut être clos par Trait Neuf, qui facture alors les tranches des étapes commencées, comme à l'article 15.1.

Article 16. Garantie

Pendant trois mois après la mise en ligne, Trait Neuf corrige sans frais toute anomalie du Site, de la Boutique ou de l'Application qui l'empêche de fonctionner comme décrit au Devis. Ne sont pas couverts : les modifications faites par le Client ou un tiers, les demandes nouvelles et les défaillances de services tiers. Pour un Site sous Maintenance, cette correction se poursuit dans le cadre de la Maintenance.

Article 17. Responsabilité

17.1. Trait Neuf est tenue d'une obligation de moyens, sauf pour les contrôles de l'article 7.4, qu'elle s'engage à faire passer. Elle répond de ce qu'elle fait, et non de l'infrastructure de Vercel, de Shopify ou des autres services tiers.

17.2. Le Client est seul responsable des contenus qu'il fournit ou publie lui-même, notamment par le Pack CMS, et de l'usage de ses accès.

17.3. Sauf faute lourde ou dolosive, la responsabilité de Trait Neuf est limitée aux dommages directs et prévisibles, et plafonnée au prix du Devis concerné ou, pour la Maintenance, aux sommes payées au cours des douze derniers mois. Elle ne répond pas des pertes de chiffre d'affaires, de clientèle ou de données dont le Client n'a pas gardé copie.

Article 18. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution est suspendue ; s'il dure plus de deux mois, chaque partie peut résilier le contrat par écrit.

Article 19. Confidentialité

Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre dont elle a connaissance, pendant le contrat et deux ans après, sauf ce qui doit être publié sur le Site.

Article 20. Client de cinq salariés au plus

Trait Neuf travaille à distance et ne se déplace pas chez ses clients. Si un contrat était néanmoins conclu hors établissement au sens de l'article L221-1 du code de la consommation, que son objet n'entrait pas dans le champ de l'activité principale du Client et que celui-ci employait cinq salariés au plus, le Client bénéficierait, en application de l'article L221-3 du même code, des règles d'information

précontractuelle, des règles propres aux contrats conclus hors établissement et du droit de rétractation de quatorze jours applicables aux consommateurs. Trait Neuf lui remettrait alors les informations et le formulaire de rétractation prévus par ces textes, ne percevrait aucun paiement, acompte compris, avant sept jours après la conclusion du contrat (article L221-10), et ne commencerait le travail pendant le délai de rétractation que sur demande expresse du Client, recueillie sur papier ou sur un support durable (article L221-25).

Article 21. Réclamations et litiges

21.1. Toute réclamation est adressée par écrit à traitneuf@gmail.com. Les parties cherchent une solution amiable pendant trente jours avant de saisir un tribunal.

21.2. Les présentes CGV et les contrats qu'elles régissent sont soumis au droit français.

21.3. **Lorsque le Client a contracté en qualité de commerçant, tout litige relève du tribunal compétent dans le ressort du siège de Trait Neuf, à Paris.** Dans les autres cas, les règles de compétence de droit commun s'appliquent.

Article 22. Dispositions finales

22.1. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date d'acceptation du Devis. Pour la Maintenance, toute nouvelle version est notifiée au Client un mois avant de s'appliquer ; le Client qui la refuse peut arrêter la Maintenance selon l'article 9.6.

22.2. Si une clause est jugée nulle, les autres restent applicables. Ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir plus tard.

Annexe 1. Fiche de sous-traitance des données

Une fiche est établie pour chaque Site et pour chaque Application, et jointe au Devis. Elle comporte les rubriques suivantes. Pour une Application, chaque rubrique se lit pour l'Application, et les sous-traitants ultérieurs comprennent ceux que nomment ses conditions particulières (article 4.3).

Rubriques de la fiche de sous-traitance des données.

Rubrique	Contenu
Objet et durée	Hébergement, maintenance du Site, Espace client ; durée du contrat
Nature et finalité	Propres à chaque Site : formulaires, comptes, contenus, prise de rendez-vous, etc.
Catégories de données	Propres à chaque Site
Personnes concernées	Propres à chaque Site : visiteurs, clients du Client, etc.
Sous-traitants ultérieurs	Ceux de l'article 14.3 que le Site utilise
Garanties des transferts hors Union européenne	Celles de l'article 14.3, relues à la date de la fiche
Mesures de sécurité	Propres à chaque Site
Sort des données à la fin	Suppression ou restitution au choix du Client ; contenus de l'Espace client supprimés trois mois après la fin du contrat

Site fait et réalisé par Trait Neuf, refonte et création de sites web. trait-neuf.fr (https://trait-neuf.fr)

Trait Neuf

Refonte et création de sites web

Facebook ↗ Instagram ↗ TikTok ↗

YouTube ↗

Membre vérifié

La Fabrique du Net — Agence certifiée

Site fait et réalisé par Trait Neuf

Trait Neuf, 2026		
Planche Conditions générales de vente	Révision 12 octobre 2026	Échelle 1:1