

Conditions générales

1. Introduction et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Prestation de Services (ci-après « CGS ») règlent les droits et obligations entre Emblematik Sàrl (ci-après le « Mandataire ») et ses clients (ci-après le « Mandant »), pour toute prestation relevant notamment du référencement naturel (SEO), du référencement payant (SEA), de l'optimisation pour les moteurs de génération (GEO) et du marketing digital au sens large. Ces CGS s'appliquent sauf accord écrit exprès contraire ou disposition légale impérative. Elles prévalent sur tout document émanant du Mandant, sauf acceptation écrite explicite du Mandataire.

2. Formation du contrat

Le contrat est formé dès la signature du devis ou l'acceptation écrite de l'offre par le Mandant. Tout engagement verbal doit être confirmé par écrit dans un délai de 5 jours ouvrables pour être opposable. L'offre précise la nature des prestations, leur périmètre, la durée initiale du mandat et le mode de facturation retenu (forfait ou mensuel).

3. Honoraires et modalités de paiement

3.1 Mode de facturation standard - forfait en deux échéances

Sauf disposition contraire mentionnée dans l'offre, la facturation s'effectue selon le principe suivant :

- 50 % du montant total HT sont facturés à la conclusion du contrat (acompte). La prestation ne démarre qu'à réception de ce paiement.
- 50 % du solde sont facturés à l'issue du mandat, soit à la livraison du rapport d'audit, à la fin de la période de campagne, ou à la date de fin de mandat convenue, selon la nature de la prestation.
- 100% du montant total HT sont facturés à la conclusion du contrat pour tous les packs d'heures et packs de formation sans date de fin déterminée. La prestation ne démarre qu'à réception de ce paiement. Exception faite pour les mandats avec une date de fin.

Les factures sont payables dans les 30 jours suivant leur date d'émission. Passé ce délai, le Mandataire se réserve le droit de suspendre les prestations sans mise en demeure préalable.

3.2 Mode de facturation mensuel (sur option)

Pour les mandats récurrents (campagnes SEA continues, suivi SEO mensuel, veille GEO), une facturation mensuelle peut être proposée. Ce mode est explicitement mentionné dans l'offre et requiert l'accord écrit des deux parties. Dans ce cas :

- Une première facture couvrant le premier et le dernier mois est émise à la conclusion du contrat.
- Les mensualités suivantes sont facturées en début de mois pour le mois courant. – En cas de résiliation anticipée, le mois entamé est dû dans son intégralité.

3.3 Acceptation des factures et contestation

Les factures sont réputées acceptées si aucune contestation motivée n'est présentée par écrit dans un délai de 10 jours suivant leur réception. Toute contestation partielle ne dispense pas le Mandant de régler les montants non contestés dans les délais impartis.

4. Durée, renouvellement tacite et résiliation

La durée initiale du mandat est précisée dans l'offre. À son échéance, le contrat se renouvelle tacitement pour une période identique sauf résiliation notifiée par écrit (courrier recommandé ou e-mail avec accusé de réception) au moins 30 jours avant la fin de la période en cours. En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Mandant, les prestations déjà réalisées ou engagées sont facturées au prorata, ainsi que les frais irrécupérables (achat d'outils, d'accès ou de données spécifiques au mandat). Le Mandataire peut résilier le contrat avec un préavis de 15 jours en cas de non-paiement persistant, de fourniture d'informations erronées ou de demandes contraires à l'éthique professionnelle ou aux règles des plateformes (Google, Meta, etc.).

5. Accès aux comptes, données et propriété

5.1 Accès aux outils et plateformes

Le Mandant s'engage à fournir au Mandataire, dans les 5 jours ouvrables suivant la signature du contrat, les accès nécessaires à l'exécution des prestations, notamment : – Google Search Console (GSC) – accès propriétaire ou délégué

- Google Analytics 4 (GA4) – rôle Éditeur minimum
- Google Ads – rôle Administrateur ou Gestionnaire de campagne
- Tout autre outil spécifié dans l'offre

Le non-respect de ce délai décale la date de début de mission et de facturation d'autant, sans que la date de fin de mandat ne soit modifiée.

5.2 Propriété des comptes et livrables

Les comptes Google Ads, Google Analytics, Search Console et équivalents restent la propriété exclusive du Mandant. Le Mandataire y intervient en qualité de gestionnaire délégué. Les livrables produits (audits, rapports, recommandations, structures de campagnes) sont remis au Mandant à la fin du mandat ou selon les jalons convenus. Ils restent la propriété intellectuelle du Mandataire jusqu'au règlement intégral des honoraires.

6. Engagements du Mandataire et limites de responsabilité

6.1 Engagements du Mandataire

Le Mandataire s'engage à :

- Réaliser les prestations selon les meilleures pratiques professionnelles en vigueur et les directives des plateformes concernées.
- Informer le Mandant de tout changement algorithmique ou de politique de plateforme susceptible d'impacter les résultats.
- Fournir des rapports de performance aux fréquences définies dans l'offre.

6.2 Absence de garantie de résultats

Les prestations SEO, SEA, GEO et du Marketing Digital au sens large, relèvent d'une obligation de moyens et non de résultats. Le Mandataire ne peut garantir un positionnement spécifique sur les moteurs de recherche, un volume de trafic ou un retour sur investissement défini. Les résultats dépendent de facteurs exogènes tels que les évolutions algorithmiques, la concurrence et les budgets alloués.

6.3 Limitation de responsabilité

Le Mandataire ne saurait être tenu responsable des dommages indirects, pertes de chiffre d'affaires ou manque à gagner résultant de modifications algorithmiques des moteurs de recherche, de suspensions de compte décidées par les plateformes, ou de la fourniture d'informations inexactes par le Mandant. En cas de faute prouvée du Mandataire, sa responsabilité est limitée au montant des honoraires perçus au titre du mandat concerné.

7. Obligations du Mandant

Le Mandant s'engage à :

- Fournir dans les délais convenus les informations, contenus et accès nécessaires à l'exécution des prestations.
- Valider les livrables intermédiaires dans un délai de 10 jours ouvrables. Passé ce délai, ceux-ci sont réputés approuvés.
- Ne pas modifier directement les campagnes, paramètres ou configurations gérés par le Mandataire sans accord préalable, sous peine de facturation des corrections nécessaires.
- Respecter les Conditions d'Utilisation des plateformes publicitaires et de référencement.

8. Délais d'exécution

Les délais convenus sont indicatifs. Ils peuvent être prolongés en cas de retard du Mandant dans la fourniture des accès ou des informations requises, de changements de périmètre demandés en cours de mandat, ou d'événements indépendants de la volonté du Mandataire (pannes de plateformes, changements de politique Google, etc.). Tout retard imputable au Mandant repousse les délais sans ouvrir droit à une réduction des honoraires. La date de facturation du solde reste celle initialement convenue.

9. Contenus et responsabilités éditoriales

Il appartient au Mandant de s'assurer que les contenus (textes, images, URLs, landing pages) fournis ou utilisés dans le cadre du mandat respectent la législation applicable, notamment en matière de droit d'auteur, de protection des données (LPD/RGPD) et de règles publicitaires. Le Mandataire se réserve le droit de refuser ou d'interrompre toute prestation impliquant des contenus illicites, trompeurs ou contraires aux règles des plateformes.

10. Confidentialité et références

Chaque partie s'engage à traiter comme confidentielles les informations sensibles de l'autre partie obtenues dans le cadre du mandat. Sauf opposition écrite du Mandant, le Mandataire peut mentionner ce dernier comme référence client et décrire succinctement la nature des prestations réalisées (sans divulguer de données chiffrées). Pour l'exécution du mandat, le Mandataire peut faire appel à des collaborateurs ou sous-traitants qualifiés, soumis à la même obligation de confidentialité.

11. Protection des données

Le Mandataire traite les données professionnelles du Mandant conformément à la Loi fédérale sur la protection des données (LPD) et, le cas échéant, au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Ces données sont utilisées exclusivement pour l'exécution du mandat et les communications liées à l'évolution des prestations (mises à jour algorithmiques, nouvelles fonctionnalités des plateformes, renouvellement du contrat). Elles ne sont ni vendues, ni cédées, ni divulguées à des tiers.

12. Frais de rappel et procédure en cas de non-paiement

En cas de non-paiement dans les délais impartis :

- 1er rappel : gratuit
- 2e rappel et suivants : CHF 50.– par rappel
- Mise en poursuite : frais administratifs de CHF 500.–, plus les intérêts moratoires légaux

La caution solidaire des associés et gérants de sociétés de personnes morales est engagée pour le règlement des honoraires du Mandataire.

13. Droit applicable et for judiciaire

Le présent contrat est soumis au droit suisse, à l'exclusion de toute autre règle de conflit de lois.

Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du siège social d'Emblematik Sàrl, à Lausanne, sous réserve d'un recours à une procédure de médiation amiable préalable.