



Conditions générales de vente des prestations de services de AUR&VA :

PRÉAMBULE

Est appelé « AUR&VA » : **Aur&va** : désigne la SAS AUREVA, dont le siège social est le 15 rue du 19 mars 1962, 30210 REMOULINS, France, SIRET 91933515800011. Il s'agit d'une agence de communication.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de services fournies par AUR&VA

Est appelé « CLIENT » : la personne physique ou morale, signataire d'un devis réalisé par AUR&VA.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Acceptation et accès aux conditions générales de vente

1.1 Accès aux conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente sont consultables sur le site internet de AUR&VA. Elles seront également transmises sur demande par AUR&VA.

1.2 Description des prestations fournies

Les présentes conditions générales de vente régissent l'activité commerciale d'élaboration de conseils et plans stratégiques dans le domaine du marketing et de la communication ; de gestion de réseaux sociaux (community management) ; de création de sites internet et autres produits et services liés à l'internet ; de création et impression de documents graphiques et, ou publicitaires et, ou multimédia et autres produits liés à la création graphique et, ou publicitaire et, ou multimédia ; d'organisation événementielle ; de formation dans le domaine du marketing et de la communication et toutes prestations et services de AUR&VA.

AUR&VA se réserve le droit de modifier ces présentes conditions générales de vente, à tout moment et sans préavis.

Article 2 – Prise de commande

2.1 Engagement des parties lors de la prise de commande

Ce document est un document confidentiel.
Version octobre 2022

Sauf accord particulier, AUR&VA n'est liée par les prises de commande de ses clients que sous réserve d'un versement d'un acompte de 30% du montant global du devis qui aura été établi.



Le client aura bénéficié de la part de AUR&VA, de toutes les informations et recommandations nécessaires avant de souscrire une commande. Le contrat est considéré comme conclu à réception du devis signé par le client avec la mention manuscrite « bon pour accord » et à réception de l'acompte correspondant à 30% du prix global de la prestation. Le début de la prestation de service ne sera enclenché qu'après encaissement de l'acompte.

Article 3 – Offres et tarifs

3.1 Réalisation de documents graphiques et ou publicitaires et ou multimédia

Une fois que AUR&VA a encaissé l'acompte de son client, AUR&VA réalise les créations répondant au cahier des charges et aux indications de son client. Ce dernier, pourra faire jusqu'à 3 demandes de modification. Le client valide ensuite ces éléments.

Les changements complémentaires peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire, notamment dans les cas où ces modifications entraîneraient des changements significatifs non prévus au départ.

3.2 Droit de rétractation du client

Tout accord signé est irrévocable à la date de sa signature et vaut bon de commande.

3.3 Répercussion des nouvelles taxes ou évolution des taux de taxes existants

AUR&VA se réserve le droit de répercuter sans préavis sur ses tarifs toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux de taxes existantes.

Article 4 – Réalisation des prestations

AUR&VA et son client conviennent d'un accord concernant la nature de la prestation, le contenu des livrables ainsi que les délais d'exécution. Cet accord est contenu dans le cahier des charges et/ou le devis accepté.

4.1 Le cahier des charges

Il est recommandé aux clients de AUR&VA de transmettre à cette dernière, un cahier des charges, le plus explicite, détaillé et complet possible. Une fois que ce cahier des charges sera validé par les deux parties, il servira de base pour l'élaboration du devis de AUR&VA. Toute modification ultérieure fera l'objet d'un devis modificatif et additif valant novation.

4.2 Le devis

Ce document est protégé par le secret professionnel et établi exclusivement par ses destinataires.
Version octobre 2022

AUR&VA effectue gracieusement des devis à la demande. Ces devis sont établis soit à partir du cahier des charges du client soit à partir des indications que ce dernier aura transmis à AUR&VA. À cette étape, le client n'est pas engagé avec AUR&VA sauf dans le



cas particulier, mentionné par écrit, où l'élaboration du devis entraîne un travail de recherches.

Il se peut qu'un devis de AUR&VA soit accompagné de propositions/projets (comme par exemple : des pistes d'identité de marque, des croquis de logo, etc.). Si ce type de devis n'est pas accepté par le client, les propositions et projets annexés restent la propriété de AUR&VA. Le client s'engage alors à détruire toute copie dudit document. Il s'interdit de reproduire ou de s'inspirer des propositions et projets de AUR&VA. Si le client ne respecte pas cet engagement, AUR&VA pourrait réclamer devant les tribunaux compétents, des dommages et intérêts.

AUR&VA reste néanmoins libre de proposer à d'autres clients, un contenu similaire à celui qui n'a pas été accepté.

Les devis émis par AUR&VA sont valables trois mois à compter de leur date d'émission. L'acceptation de tout devis implique une bonne compréhension de ce document par le client.

Article 5 – Paiement et prix : modalités

5.1 Société par actions simplifiée et TVA

Déclaré sous le régime de Société par actions simplifiée (SAS), les services de AUR&VA sont soumis à la TVA (20%) depuis le 16/09/2022.

5.2 Montant de la prestation de service

Le montant d'une prestation de AUR&VA est ferme. Il est exprimé en euros portant sur le montant total à payer.

Le client s'engage à régler les sommes dues dans les délais indiqués sur le devis.

Les conditions de règlement sont comme suit :

- 30% d'acompte à la signature du devis. Les factures d'acompte sont payables immédiatement.
- 70% à l'issu de la mission. Les factures de solde sont payables sous huitaine à compter de la date de leur émission.

AUR&VA se réserve le droit de préciser dans le devis, des modalités de paiement différentes.

Ce document confidentiel est protégé par le secret professionnel et établi exclusivement par ses destinataires.
Version octobre 2022.

5.3 Conditions de l'offre



Les conditions de l'offre concernent exclusivement les prestations mentionnées sur le devis. Toute prestation supplémentaire et non prévue sur le devis initial entraînera obligatoirement l'établissement d'un nouveau devis et une facturation supplémentaire.

Le refus de paiement de la prestation supplémentaire réalisée ouvrira le droit pour AUR&VA à la résiliation et au paiement intégral du contrat de vente ainsi qu'à une indemnité égale au préjudice subi et/ou à la valeur de la prestation.

5.4 Motifs modifications des tarifs et ou délais annoncés

Les prix figurants sur les devis de AUR&VA peuvent varier en fonction :

- De la qualité et de la quantité des contenus fournis par le client pour traitement par AUR&VA,
- Des retards éventuels quant à la fourniture d'informations par le client,
- Des demandes de modifications / corrections ou adaptations des contenus validés par le client,
- Des nouveautés, innovations techniques, non connues de AUR&VA au moment de l'élaboration du devis et de nature à impacter considérablement la réalisation d'une prestation,
- Des modifications des conditions des partenaires, prestataires ou sous-traitants, ou tout événement imprévisible impactant la réalisation d'une prestation.

5.5 Modalités de paiement

Le paiement des prestations réalisées par AUR&VA peut être réalisé par chèque bancaire à l'ordre d'AUR&VA ou par virement bancaire, à partir du RIB fourni.

Toute contestation ou réserve relative à une facture devra être notifiée à AUR&VA par mail, au plus tard dans les 5 jours de sa réception. À défaut la facture est considérée comme définitivement acceptée par le client et la créance correspondante comme incontestable, et donc liquide, certaine et exigible.

5.6 Le cas des contrats à échéance annuelle tels que les contrats d'abonnement ou de maintenance

AUR&VA s'engage à informer son client du nouveau tarif à venir, lors du courrier de renouvellement du contrat, envoyé 30 jours avant la date anniversaire. Le client décide alors de renouveler ou non son contrat.

5.7 Défaut de paiement et pénalités

Ce document confidentiel est protégé par le secret professionnel et établi exclusivement par ses destinataires.
Version octobre 2022

Face à un défaut de paiement à l'une quelconque des échéances, les autres échéances financières deviendront immédiatement exigibles.



De plus, à titre de clause pénale et en application des dispositions légales, le client sera de plein droit redevable d'une pénalité pour retard de paiement, égale à 20% du montant global restant dû pour l'intégralité de la prestation.

Le point de départ de la pénalité de retard prend effet 30 jours après l'échéance prévue jusqu'à complet paiement. Le client doit procéder au règlement des pénalités de retard en même temps que le règlement de sa facture.

AUR&VA n'a pas à informer le client de l'application et de l'exigibilité des pénalités de retard, celles-ci s'appliquant de plein droit.

Par ailleurs, sauf si la facture le prévoit, aucun escompte n'est accordé si un client réalise un paiement anticipé.

Le défaut total ou partiel de paiement 30 jours après l'échéance du terme de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues par le client au titre du contrat quel que soit le mode de règlement prévu.

En sus le client sera facturé :

- d'un intérêt moratoire égal à 3 fois le taux d'intérêt légal, selon le dernier taux publié à la date de facturation, l'intérêt étant dû par le seul fait de l'échéance du terme contractuel.
- du montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement conformément aux articles L 441-6 du Code de commerce et D 441-5 du même Code.

Le retard de règlement pourra entraîner la suspension de toutes les prestations en cours, objets du contrat, sans préjudice pour AUR&VA d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulé aux présentes, et ce au seul choix de AUR&VA.

5.8 Réserve de propriété

AUR&VA conserve la propriété de la prestation jusqu'au paiement effectif et en intégralité du prix et accessoires.

Cette disposition ne fait pas obstacle au transfert au client, dès la livraison, des risques de pertes et de détérioration de la prestation ainsi que des dommages qu'elle pourrait occasionner.

Article 6 – Engagements de AUR&VA

Ce document confidentiel est protégé par le secret professionnel et établi exclusivement par ses destinataires.
Version octobre 2022

6.1 Respect de la commande du client et des usages de la profession

Chaque devis émis par AUR&VA détaillera avec précision la prestation choisie par le client. AUR&VA s'engage dans le cadre d'une obligation de moyens à apporter tout le



soin et la diligence nécessaires à la mise en œuvre d'un service d'une qualité conforme aux usages de la profession.

6.2 Obligation de conseil

AUR&VA est tenue à une obligation de conseil. Celle-ci ne saurait être assimilée à une obligation de résultat.

AUR&VA se réserve le droit d'interrompre la prestation à partir du moment où le client ne se soumet plus aux conseils qui lui ont été prodigués.

Article 7 – Engagements du client

7.1 Adéquation de la prestation aux besoins du client

Le client doit s'engager à vérifier l'adéquation de la prestation proposée par AUR&VA et ses besoins. Il doit aussi s'engager d'avoir reçu, toutes les informations et conseils nécessaires, par AUR&VA. Ainsi, les choix que le client effectue lors de la commande ainsi qu'après la commande, concernant l'utilisation des technologies, demeurent sous son entière responsabilité.

7.2 Non sollicitation de personnel

Le client s'engage à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler tout membre du personnel de AUR&VA ayant participé à la réalisation des travaux objet des présentes pendant toute la durée du contrat en cours et jusqu'à l'expiration d'un délai de 24 mois à compter de la cessation des relations contractuelles.

7.3 Fournitures des pièces nécessaires à la bonne réalisation des prestations et délais de fourniture

Le client s'engage à fournir à AUR&VA, tous les éléments de textes, photos en haute définition, vidéos (exploitables), qui sont nécessaires à la réalisation du contrat, et à collaborer avec AUR&VA en lui transmettant dans des délais raisonnables, toute information et/ou document nécessaire à la réalisation de la prestation.

Le délai de fourniture des éléments dont AUR&VA a besoin doit être raisonnable, c'est-à-dire fourni dans un délai utile permettant à AUR&VA de respecter les délais de livraison initialement prévus au contrat. Ainsi, AUR&VA ne pourra être tenue pour responsable en cas de retard dans l'exécution des travaux dû au non-respect de cet engagement par le client.

Ce document confidentiel est protégé par le secret professionnel et établi exclusivement par ses destinataires.

Version octobre 2022

7.4 Mentions légales obligatoires

Le client s'engage à respecter les dispositions relatives aux mentions légales obligatoires à insérer sur son site internet et/ou sur tous supports de communication, en vertu de la

loi du 30 septembre 1986 modifiée et celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en particulier celles relatives aux déclarations des traitements automatisés d'informations nominatives auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le client s'engagement également à respecter, par ses actions de communication, les dispositions relatives au RGPD.

Article 8 – Propriété industrielle, intellectuelle, littéraire et artistique – responsabilité du fait des contenus

8.1 Obligations du client en termes du contenu

Il est rappelé que seul le client est responsable du contenu qu'il diffuse sur internet et sur ses supports print, et en aucun cas AUR&VA ne saurait être considérée comme responsable du contenu créé par le client. Le client s'engage ainsi à ce que ces contenus ne portent pas atteinte aux droits des tiers, et notamment ne soient ni manifestement illicites ni litigieux. Le client s'engage à prendre connaissance avant toute publication des règles et limites relatives à la liberté d'expression. Tout dénigrement, diffamation ou allégations d'informations inexactes, ou volontairement tronquées pour en changer le sens peuvent entraîner des poursuites à l'encontre de leurs auteurs.

Le contenu publié par le client :

- ne doit pas porter atteinte ou être contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou pouvoir heurter la sensibilité des mineurs.
- ne doit pas présenter de caractère pornographique.
- ne doit pas porter atteinte aux droits, à la réputation, à la vie privée de tiers et à l'image.
- ne doit pas être au strict sens de la loi dénigrant ou diffamatoire.
- ne doit pas porter atteinte à l'image, à la réputation d'une marque ou d'une quelconque personne physique ou morale,
- ne doit pas porter atteinte à la sécurité ou à l'intégrité d'un État ou d'un territoire quel qu'il soit.
- ne doit pas permettre à des tiers de se procurer des logiciels piratés, les numéros de séries de logiciels ou tout logiciel pouvant nuire ou porter atteinte de quelque manière **que ce soit aux droits ou biens des tiers.**
- ne doit pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de quelque personne physique ou morale que ce soit.



Le client doit impérativement s'assurer qu'il est propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux contenus.

Le client est informé que les publications constituent notamment des œuvres de l'esprit protégées par les droits d'auteur au sens de l'article L 112-2 1er et 2ème du Code de la Propriété Intellectuelle. Le client s'engage en conséquence à faire figurer sur les pages de son site internet l'identité et l'adresse du propriétaire ou de l'auteur des textes et/ou images reprises et à effectuer toutes les demandes nécessaires conformément à la loi française en vigueur.

Le client s'engage à ne fournir à AUR&VA que des documents réels et représentatifs de son entreprise et non des ressources en provenance de la concurrence.

Si le client ne possède aucun contenu, il peut demander à AUR&VA de s'en charger (sur devis). AUR&VA s'engage alors à respecter l'ensemble des obligations citées précédemment.

8.2 Sauvegarde des contenus

Le client s'engage à conserver l'intégralité des originaux de toutes les ressources fournies par AUR&VA qui ne pourra être tenue pour responsable en cas de perte.

Article 9 – Droit de publicité

9.1 Références

AUR&VA est autorisée par son client, à utiliser : le nom, la dénomination sociale et l'URL de ce dernier, ainsi que les captures d'écran de ses pages web ou de tout autre support réalisé par AUR&VA. Cette dernière pourra donc utiliser les éléments ci-dessus, à des fins de promotion commerciale : sur son site internet, ses réseaux sociaux ou encore sur d'éventuels documents de présentation print.

Article 10 – Exonération et limitation de responsabilité

Après transfert de propriété, la responsabilité de AUR&VA n'est pas engagée.

Par ailleurs, à titre d'exemples non exhaustifs, AUR&VA ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable :

- Des problèmes liés à l'hébergement, au référencement, à la fiabilité de la transmission de données, au temps d'accès et à la rapidité de chargement d'un site internet.
- Des cas de figure où le client aurait trompé AUR&VA concernant le futur contenu du site, contraire aux bonnes mœurs ou contenu illégal que ce soit en cours de mission ou après. Le client sera obligé d'enlever, dans ce cas précis, toute référence à AUR&VA sur son site internet.

- Des préjudices indirects, tels que les préjudices financiers ou commerciaux, perte de commandes, perte de données, manque à gagner, atteinte à l'image de marque, perte de bénéficiaires ou de clients.
- En cas de non-respect par le client, des autorisations légales et réglementaires, notamment dans le cadre du RGPD.
- De la perte de données sur les serveurs d'hébergement.
- D'un dysfonctionnement technique lors d'un événement.
- De fautes d'orthographe ou erreur de visuels, dans la mesure où le client a pris connaissance du BAT et l'a validé.
- De problèmes d'impression réalisés par un prestataire tiers : rayures sur les documents imprimés, défaut de fabrication, rendu des couleurs en impression différent du rendu des couleurs sur écran, etc. (AUR&VA informe ses clients que le rendu des couleurs sur écran peut varier d'un écran à l'autre en fonction des modèles et réglages et il peut donc y avoir une différence entre les couleurs à l'écran d'un document et les couleurs du document, une fois imprimé. Le client déclare en être informé.)

Article 11 – Sous-traitance

AUR&VA est autorisée, sans instructions écrites contraires de son client, à avoir recours à un sous-traitant pour l'intégralité ou une fraction du travail commandé par le client.

Ce sous-traitant est tenu à une obligation de moyens. AUR&VA ne pourra être tenu responsable des manquements de ce dernier.

Le client s'engage à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler au sous-traitant de AUR&VA ayant participé à la réalisation des travaux objet des présentes pendant toute la durée du contrat en cours et jusqu'à l'expiration d'un délai de 24 mois à compter de la cessation des relations contractuelles. Sauf si le sous-traitant en question a déjà travaillé en direct avec le client avant un contrat propulsé par AUR&VA.

Article 12 – Annulation et modification de la prestation

12.1 Annulation

En cas d'annulation des services de AUR&VA par le client après la signature et la réception du devis/bon de commande et avant le démarrage des travaux, l'acompte versé d'un montant de 30 % du montant total de la facture sera conservé à titre de dommages et intérêts et de compensation pour service rendu. Dans l'hypothèse où, l'acompte n'a pas été versé, il en devient exigible de plein droit. En cas d'annulation des services de AUR&VA par le client pendant la réalisation des travaux, AUR&VA se réserve le droit d'exiger l'intégralité des sommes dues contractuellement pour l'exécution intégrale du contrat.



Si l'annulation d'une commande ou rupture d'un contrat sont du fait de AUR&VA et ne résulte pas d'un cas de force majeure et si les raisons de l'annulation n'engagent pas le client (comportement illicite, défaut de paiement...) AUR&VA s'engage à reverser au client l'intégralité des sommes perçues dans un délai de 30 jours à compter de la déclaration d'annulation ou de rupture.

12.2 Modification

La prestation comprend uniquement les services spécifiés dans le devis et approuvés par le client. Aucun devis ne peut être modifié sans l'accord express de chacune des deux parties. Toute modification ou ajout ultérieur apportés au devis initial fera l'objet d'un nouveau devis et/ou d'une nouvelle facturation. Toute modification de devis demandée par le client et approuvée par AUR&VA pourra donner lieu à des délais de livraison supplémentaires.

Article 13 – Délai de livraison

13.1 Planning

La durée de réalisation d'une prestation est estimée lors de l'étude des besoins du client et un planning est fixé, d'un commun accord, entre AUR&VA et son client, lors de la phase d'élaboration du cahier des charges.

Toute modification, à la demande du client, entraînant une charge de travail supplémentaire entraînera obligatoirement une réévaluation des délais de livraison d'une prestation.

AUR&VA ne pourra voir sa responsabilité engagée du fait d'une modification du délai par le client, qui entraînerait par exemple une impossibilité pour les prestataires (AUR&VA et ses sous-traitants s'il y en a) de réaliser le travail dans les temps.

AUR&VA s'engage à respecter au mieux le délai annoncé à son client et à informer ce dernier, de façon régulière, de l'avancée de l'aboutissement de la prestation.

13.2 Retard de livraison

AUR&VA décline toute responsabilité en cas de retard occasionné par le client par suite de transmission insuffisante ou tardive des éléments nécessaires à l'aboutissement d'une prestation.

AUR&VA se réserve le droit d'avoir du retard dans sa livraison, sous conditions d'apporter des éléments concrets le justifiant.

Ce document est confidentiel et peut être sous le statut professionnel et/ou réglementaire par ses destinataires.
Version octobre 2022

Article 14 – Garantie – Responsabilité



La validation des prestations, par le client (par courriel ou du BAT) engage la responsabilité du client, et dégage AUR&VA de toute responsabilité sur l'ensemble de la création.

Article 15 – Force majeure

15.1 Champ d'application

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties, empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

15.2 Cas de force majeure et responsabilités

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux français.

En aucun cas, la responsabilité de AUR&VA ne pourra être recherchée en cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux français, événement ou incident indépendant de la volonté de AUR&VA.

Constitue un cas de force majeure tout événement hors de contrôle, inévitable et indépendant de la volonté des parties dont le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, panne d'électricité, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes au client...

Article 16 – Confidentialité

Chacune des parties s'engage à conserver confidentiels, pendant la durée du contrat et après son expiration, l'ensemble des informations, documents, savoir-faire, base de données, mots de passe et codes confidentiels en provenance de l'autre partie dont elle pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du contrat, et ne devra les divulguer à quelques tiers que ce soit, ni les utiliser en dehors des besoins du contrat.

Pour autant, cela n'empêche pas AUR&VA de mentionner son client par son nom, sa dénomination sociale et/ou en mentionnant son JRL ou d'utiliser les captures d'écran de ses pages web ou de tout autre support réalisé par AUR&VA. Cette dernière pourra donc utiliser les éléments ci-dessus, à des fins de promotion commerciale : sur son site internet, ses réseaux sociaux ou encore sur d'éventuels documents de présentation print.



Article 17 – Propriété intellectuelle

La propriété intellectuelle des créations réalisées par AUR&VA est transférée au client dès réception et encaissement du paiement effectif et intégral de la prestation.

Article 18 – Cession

Le client, comme AUR&VA, n'est pas autorisé à céder, transférer, déléguer ou licencier les droits et obligations découlant du contrat sous quelque forme que ce soit à une société tierce, sauf accord préalable et écrit des parties.

Article 19 – Nullité partielle

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes serait réputée ou déclarée nulle, ou non écrite par un tribunal compétent, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties exprimée dans les présentes conditions générales de vente.

Article 20 – Modification – suppression des CGV

AUR&VA se réserve le droit à sa seule discrétion, et à tout moment, de changer, modifier, compléter ou supprimer les parties de ses conditions générales si besoin est, afin de prendre en compte une évolution législative réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique. Il est de la responsabilité des clients de AUR&VA de consulter périodiquement ses conditions générales pour voir si des modifications y ont été apportées.

Article 21 – Droit applicable et attribution de juridiction

La loi française est seule applicable aux présentes Conditions Générales de Vente. En cas de litige survenant à l'occasion du contrat, tout différent lié à son interprétation, son exécution ou sa validité, et éventuellement après une tentative de recherche d'une solution amiable, sera soumis à la compétence exclusive d'un Tribunal compétent.

Article 22 – Traitement des données à caractère personnel

Les informations recueillies par AUR&VA lui sont destinées uniquement.

Conformément aux dispositions de la Loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel vous concernant. Vous disposez également d'un droit d'opposition, pour motif légitime, au traitement informatisé des données vous concernant.

Ce document est un document juridique professionnel et établi exclusivement par ses destinataires.
Version octobre 2022

Informations collectées :



Les informations collectées sont votre nom, votre prénom, votre date de naissance, votre adresse postale complète, votre numéro de téléphone ainsi que votre adresse mail.

Utilisation des données :

Ces données sont nécessaires à la conclusion du contrat et au suivi éventuel, ainsi qu'au respect des obligations fiscales et comptables. Elles demeurent confidentielles. Elles peuvent aussi être utilisées pour vous faire part de nos promotions ou toutes informations commerciales. Ces données ne sont jamais partagées ou cédées.

Délai de conservation de vos données :

Les données collectées sont conservées 10 ans.

Sécurité des données :

Seul AUR&VA a accès à la base de données. AUR&VA est soumise à une stricte obligation de confidentialité. Aucun partenaire n'a accès à ces données. Tous les accès aux bases de AUR&VA sont protégés par des identifiants et mots de passe qui sont changés régulièrement.

Les serveurs d'outils tierces (ex : Adobe) utilisés par AUR&VA sont susceptibles d'avoir accès à des données personnelles. La politique de confidentialité des outils en question rentre alors en vigueur.

Droits des personnes concernées :

Vous avez le droit de demander à AUR&VA des renseignements sur vos données à caractère personnel enregistrées par cette dernière. Cette demande de renseignements concerne aussi la question de savoir si AUR&VA a enregistré des données à caractère personnel vous concernant et notamment de quelles données il s'agit et à quelles finalités ces données sont traitées. Sur demande, AUR&VA mettra à votre disposition une copie des données faisant l'objet du traitement.

Vous avez par ailleurs le droit d'exiger la rectification de données enregistrées avec des erreurs.

Vous pouvez exiger leur suppression ou leur limitation en cas de motif légitime tel que prévu dans le règlement RGPD.

• Droit de Rectification

Ce document confidentiel est protégé par le secret professionnel et établi exclusivement par ses destinataires.
Version octobre 2022

La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement, dans les meilleurs délais, la rectification des données à caractère personnel la concernant qui sont inexactes. Compte tenu des finalités du traitement, la personne concernée a le droit

d'obtenir que les données à caractère personnel incomplètes soient complétées, y compris en fournissant une déclaration complémentaire.

• **Droit à l'effacement**

La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant et le responsable du traitement a l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel dans les meilleurs délais, lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement, et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;
- la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21 § 1 RGPD, et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, ou la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21 § 2 RGPD ;
- les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
- les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis ;
- les données à caractère personnel ont été collectées dans le cadre de l'offre de services de la société de l'information visée à l'article 8 § 1 RGPD.

• **Droit à la limitation du traitement**

La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement la limitation du traitement lorsque l'un des éléments suivants s'applique :

- l'exactitude des données à caractère personnel est contestée par la personne concernée, pendant une durée permettant au responsable du traitement de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel ;
- le traitement est illicite et la personne concernée s'oppose à leur effacement et exige à la place la limitation de leur utilisation ;

— le responsable du traitement n'a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires à la personne concernée pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;

– la personne concernée s’est opposée au traitement en vertu de l’article 21, § 1 RGPD, pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par le responsable du traitement prévalent sur ceux de la personne concernée.

• **Droit à la portabilité des données**

Les personnes concernées ont le droit de recevoir les données à caractère personnel les concernant qu’elles ont fournies à un responsable du traitement, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et ont le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans que le responsable du traitement auquel les données à caractère personnel ont été communiquées y fasse obstacle, lorsque :

-le traitement est fondé sur le consentement en application de l’article 6 §1 RGPD, point a), ou de l’article 9 §2 RGPD, point a), ou sur un contrat en application de l’article 6, § 1 RGPD, point b) ; et

– le traitement est effectué à l’aide de procédés automatisés. Lorsque la personne concernée exerce son droit à la portabilité des données en application du paragraphe 1, elle a le droit d’obtenir que les données à caractère personnel soient transmises directement d’un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible.

• **Droit d’opposition**

1. La personne concernée a le droit de s’opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel la concernant fondé sur l’article 6, § 1 RGPD, point e) ou f), y compris un profilage fondé sur ces dispositions. Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu’il ne démontre qu’il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée, ou pour la constatation, l’exercice ou la défense de droits en justice.

2. Lorsque les données à caractère personnel sont traitées à des fins de prospection, la personne concernée a le droit de s’opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel la concernant à de telles fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.

3. Lorsque la personne concernée s’oppose au traitement à des fins de prospection, les données à caractère personnel ne sont plus traitées à ces fins.

Ce document confidentiel est protégé par le secret professionnel et établi exclusivement par ses destinataires.
Version 1.0.0.0

4. Au plus tard au moment de la première communication avec la personne concernée, le droit visé aux paragraphes 1 et 2 est explicitement porté à l’attention de la personne concernée et est présenté clairement et séparément de toute autre information.



5. Dans le cadre de l'utilisation de services de la société de l'information, et nonobstant la directive 2002/58/CE, la personne concernée peut exercer son droit d'opposition à l'aide de procédés automatisés utilisant des spécifications techniques.

6. Lorsque des données à caractère personnel sont traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques en application de l'article 89, § 1 RGPD, la personne concernée a le droit de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement de données à caractère personnel la concernant, à moins que le traitement ne soit nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public.

Responsable du traitement :

Madame WAISLER Vanessa

Téléphone : 06 37 36 30 91

Adresse mail : vanessa@aureva.fun

Droit de réclamation auprès de l'autorité de contrôle :

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de surveillance compétente : Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Le client reconnaît que les Conditions Particulières sont incorporées par référence aux Conditions Générales et en sont indissociables des Conditions Générales.

- **SITE INTERNET**

Article 23 – Nom de domaine et hébergement

Les prestations de création ou de refonte de site internet s'entendent hors achat de nom de domaine et hors hébergement, ceux-ci étant à la charge du client.

AUR&VA peut proposer à son client, la sous-traitance de l'achat du nom de domaine et de l'hébergement, auquel cas, le client sera propriétaire de son nom de domaine et AUR&VA ne consent pas au Client le bénéfice d'autres obligations et garanties, notamment concernant celles relatives à la disponibilité du site ou la sauvegarde des données, que celles exprimées dans les conditions générales de la société d'hébergement de sorte que la responsabilité de AUR&VA ne puisse jamais être recherchée au-delà de celle de la société d'hébergement.

Ce document confidentiel est protégé par le secret professionnel et établi exclusivement par ses destinataires.
Version octobre 2022

Par ailleurs, le client reconnaît et accepte que le site puisse faire l'objet d'une interruption temporaire en raison d'un événement ressortant de la force majeure ; d'une opération de maintenance ou d'entretien ; d'une opération de mise à jour.



En tout état de cause, AUR&VA tiendra informé le client de toute interruption de l'accès au site. Les parties conviennent également que les réseaux pouvant avoir des capacités de transmission inégales et des politiques d'utilisation propre, nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet dans son ensemble.

Article 24 – Travaux réalisés par AUR&VA

24.1 Engagements de AUR&VA

Dans le cadre d'une obligation de moyen dans l'exécution du contrat, AUR&VA s'engage à :

- Concevoir et mettre en ligne le site internet, conformément au devis accepté par le client.
- Apporter tout le soin nécessaire à la mise en œuvre d'un service de qualité.
- Informer régulièrement le client sur l'avancée de la réalisation du contrat.
- Préserver la confidentialité de toutes les informations et documents qu'il pourrait détenir du fait de l'exécution du présent contrat.
- Assurer la confidentialité des informations hébergées et à ne les communiquer à aucun tiers, même si le contrat arrive à son terme ou se trouve résilié.

24.2 Choix du Template

Une fois la commande passée par le client, AUR&VA lui propose un thème graphique en adéquation avec le cahier des charges. Le choix du Template (thème graphique) est réalisé en concertation avec le client qui devra confirmer son approbation par email. Tout changement ultérieur pourra faire l'objet d'une estimation du temps supplémentaire destiné à la recherche et aux modifications du contenu déjà intégré. Pour cela, un nouveau devis sera établi par AUR&VA.

Le positionnement des différents éléments est soumis aux caractéristiques du Template choisi par le client qui devra s'assurer que celui-ci correspond à ses besoins présents et futurs.

24.3 Installation sur le serveur d'hébergement

AUR&VA installe la base de données WordPress sur l'hébergement du client ou, en cas de refonte de site, sur un serveur temporaire durant le temps de réalisation du site internet.

24.4 Intégration des contenus

Ce document confidentiel est protégé par le secret professionnel et établi exclusivement par ses destinataires.
Version octobre 2022

AUR&VA procède à l'installation du Template, à la mise en place de l'arborescence et à l'intégration des textes, images, vidéos, etc. fournis par le client.



Dans le cas où des modifications, retouches et autres prestations prévues au devis devaient engendrer un temps de réalisation excessif par rapport au délai normalement nécessaire, comme par exemple l'exploitation des fichiers et documents fournis par le client, une majoration sera appliquée au prorata des travaux ayant dû être réalisés en sus.

24.5 Extensions et plugins

AUR&VA intègre les modules, extensions et plugins nécessaires et en conformité avec le cahier des charges (formulaire, diaporama, préparation au référencement, etc.).

Certains plugins sous licence payante peuvent être utilisés et ne sont pas inclus dans le devis. Ils devront être achetés par le client qui en sera au préalable informé.

Les versions des plugins, composants et modules installés sont récentes.

24.6 Livraison et achèvement des travaux

AUR&VA informera le client par email de la mise en ligne du site internet. L'email de mise en ligne signifiera l'achèvement des travaux.

Durant un (1) mois suivant la mise en ligne du site internet, le client pourra demander des modifications mineures du contenu du site, c'est-à-dire la légère modification des textes (fautes d'orthographe, changement de mots ou modification de phrases, etc.). Les changements plus importants de type ajout de paragraphes entiers feront l'objet d'un avenant au contrat et d'une nouvelle facturation.

24.7 Période de maintenance offerte

À la mise en ligne du site internet, les deux (2) premiers mois de maintenance sont offerts par AUR&VA, même si le client ne prend pas cette option par la suite. Durant ce délai, un devis sera établi pour proposer au client la maintenance du site internet. Pour contracter à cette offre, le client devra s'acquitter de la totalité du prix de la maintenance avant le dernier jour de la période offerte.

Article 25 – Contrat de maintenance du site internet

25.1 Champ d'application

Le client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de AUR&VA toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement de maintenance de son site internet en connaissance de cause.

Ce document est une propriété intellectuelle de AUR&VA. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de AUR&VA est formellement interdite.
Version octobre 2022

La maintenance n'assume que les mises à jour des produits installés et ne concerne que le site internet dont les noms de domaine sont précisés dans le contrat.



La maintenance comprend :

- La mise à jour régulière du CMS, du thème utilisé (Template) ainsi que des plugins à leur dernière version ;
- La sauvegarde des pages et de la base de données ;
- Les modifications ou ajout de pages, articles, textes, images, vidéos, sons, etc... ;

La maintenance n'inclut pas :

- La résolution de problèmes suite à une mauvaise manipulation du CLIENT ;
 - La résolution de problèmes suite à l'ajout de plugins par le CLIENT ;
 - La résolution de problèmes de sécurité de type intrusions malveillante de tiers, vol et détournements éventuels de mots de passe, site hacké ou piraté, etc.
- Et autres besoins exprimés par le Client si besoin.

25.2 Modalités d'intervention

Lorsque le contrat de maintenance est souscrit par le client, AUR&VA procède aux vérifications préventives. Les mises à jour incluses dans la maintenance se feront au moment le plus adéquat, jugé par AUR&VA et dans l'intérêt du site internet du client.

25.3 Durée du contrat et reconduction

Le contrat de maintenance est conclu pour une durée d'un (1) an et se poursuit par tacite reconduction par période de 12 mois à la date anniversaire de celui-ci.

25.4 Résiliation du service de maintenance

Chaque partie pourra mettre fin au contrat de maintenance moyennant un préavis d'un mois, adressé à l'autre partie, par courrier avec accusé de réception. En toute hypothèse, le présent contrat prend fin dans l'un ou l'autre des cas suivants (moyennant accord écrit des parties) :

- Si l'une des parties fait défaut de respecter l'une ou l'autres de ses obligations, dans un délai de 15 jours suivant la réception par la partie et défaut d'une mise en demeure d'y remédier et qu'il y a inaction de la partie durant ce délai.

Ce document confidentiel est protégé par le secret professionnel et établi exclusivement par ses destinataires.

Version du 01/01/2022

- En cas de faillite, d'insolvabilité ou cessation des activités de l'une ou l'autre des parties.



– En cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 15 des présentes Conditions Générales de Vente, chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat de maintenance.

Si AUR&VA résilie le contrat suite au non-respect des obligations de son client et ayant entraîné préjudice pour AUR&VA, celle-ci se réserve le droit de poursuivre le client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par AUR&VA.

25.5 Mise à jour des données personnelles

Le client s'engage à informer AUR&VA de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, électronique ou autre...) au plus tard dans le mois de ce changement, sauf pour le changement de l'adresse de messagerie, dont la modification devra être transmise dans les 72 heures à compter de son utilisation.

Article 26 – Non souscription au service de maintenance

26.1 Champ d'application

Si un contrat de maintenance n'est pas pris ou reconduit par le client, la responsabilité de AUR&VA envers le site internet du client est totalement dérogée.

Les mises à jour du CMS, du Template et de tout module installé sur le site internet deviennent à la charge du client. Étant donné que le client devient le seul administrateur de son site internet et qu'il peut faire des erreurs, la stabilité du site internet n'est pas garantie dans le temps.

26.2 Licences premium

Le client devra éventuellement acheter les licences premium des thèmes et des plugins utilisés pour effectuer lui-même leurs mises à jour d'une part et, pour d'autre part, assurer la compatibilité du thème utilisé avec les dernières versions de WordPress.

26.3 Mots de passe

Une fois le contrat achevé et le site internet mis en ligne, et seulement dans le cas où un contrat de maintenance ne serait pas souscrit, il est recommandé au client de modifier les mots de passe qui donnent accès à son site. AUR&VA décline toute responsabilité en cas de dommages subis si le client n'a pas changé ses codes d'accès.

26.4 Intervention suite à un problème technique

Ce document est destiné à être utilisé par les professionnels et les destinataires.
Version octobre 2022

Si aucun contrat de maintenance n'a été souscrit par le client et en cas de problème technique ultérieur ou si le site devait être installé à nouveau sur le serveur d'hébergement, un nouveau devis sera établi par AUR&VA pour résoudre et réparer le



problème constaté. Le client sera libre d'accepter ce devis ou de choisir un autre fournisseur.

Article 27 – Gestion du site par le client

27.1 Formation de base

À la demande du client, AUR&VA est en mesure de lui apporter une formation de base à la gestion de son site internet. Cette formation doit permettre au client de rajouter sur son site : des articles, des pages et/ou d'effectuer des modifications de textes, ajout/suppression de photos, etc. En aucun cas, cette formation ne prétend apporter une formation complète à la création et à la gestion de site internet sous WordPress ou aux langages de programmation.

Toute formation de base prévue dans le devis initial devra être effectuée par le client dans un délai de trois (3) mois après la livraison du site internet. À la demande du client, AUR&VA peut lui proposer par la suite d'autres formations complémentaires sur devis.

27.2 Limites de responsabilité

AUR&VA n'a aucune obligation de contrôle sur les modifications apportées sur le site internet par le client ou par toute autre personne ne travaillant pas pour AUR&VA.

En cas de dysfonctionnement du site internet dû à une mauvaise manipulation de la part du client, AUR&VA facturera d'office au client les travaux de maintenance qui auront été nécessaires au rétablissement du bon fonctionnement du site.

Le client qui interviendra sur le code source le fera à ses risques et périls et AUR&VA ne pourra être tenu pour responsable du dysfonctionnement du site.

AUR&VA décline toute responsabilité dans le cas où les interventions de maintenance devaient s'avérer impossibles à effectuer du fait de la gravité des dommages subis suite aux modifications faites par le client sur le site internet.

- **CRÉATION GRAPHIQUE**

Article 28 – Créations originales

Les œuvres et créations graphiques réalisées par AUR&VA (notamment logo, plaquettes, brochures, campagnes de communication, site internet, etc.) sont des créations originales. AUR&VA apporte toute son attention sur ce point.

Ce document confidentiel est protégé par le secret professionnel et établi exclusivement par ses destinataires.
Version octobre 2022

Cependant, étant donné la multitude des marques existantes et la récurrence et similitude de certains thèmes/symboliques, il se peut que parfois, un logo comporte certains traits de ressemblance avec un autre logo existant. Le client reconnaît qu'il ne peut s'agir que d'un hasard et AUR&VA décline toute responsabilité sur ce point. Le client



le reconnaît et assume l'entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus iconographiques, textuels, figurant dans la création livrée par AUR&VA. Le client reconnaît en outre avoir pris connaissance des mises en garde effectuées par AUR&VA concernant les lois Copyright et Propriété intellectuelle.

Certains éléments hors devis pourront être ajoutés, lorsqu'ils sont nécessaires à la réalisation des prestations de AUR&VA. Il s'agit notamment des typographies, des photographies ou illustrations issues de banque d'images (achat d'art).

- **IMPRESSION**

Article 29 – Bon à tirer

La validation par le client du BAT engage son entière responsabilité.

AUR&VA ne peut être tenu responsable des fautes ou des erreurs (notamment sur les textes, photos, orthographe...).

Une différence de nuance dans la teinte du papier ou de l'impression ne peut constituer un motif de refus par le client.

BAT (Bon à tirer) : La validation du BAT engage la responsabilité du client concernant les contenus sur les travaux d'impression livrés. Suite à la validation du client, AUR&VA décline toute responsabilité concernant les éléments validés. Aucune modification ne pourra intervenir après la signature du BAT.

Un accord « BAT – bon pour accord » + signature client (ou validation numérique) + date transmis par email, tient lieu de validation finale.

Article 30 – Éléments de propriété intellectuelle

Éléments de propriété intellectuelle fournis par le client : ces éléments demeurent la propriété exclusive du client qui déclare disposer de tous les droits et/ou autorisations nécessaires. À ce titre, le Client garanti à AUR&VA contre toute réclamation éventuelle d'un tiers qui prétendrait avoir un droit sur l'un quelconque des éléments fournis par vos soins (notamment textes, images, logos, graphiques, photos, films audio ou vidéo, fichiers, etc.).

Lorsque AUR&VA n'agit qu'en qualité d'intermédiaire technique, le client s'engage à se référer aux CGV des prestataires. Le client reste seul engagé vis-à-vis de ces derniers.

Ce document est la propriété exclusive de AUR&VA. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de la société est formellement interdite.
Version octobre 2022

Dans l'hypothèse, où le client refuse la marchandise à la livraison, il s'engage à retourner à AUR&VA sous 48H les produits à ses frais. AUR&VA ne sera pas tenu pour responsable si la marchandise correspond entièrement aux obligations du cahier des charges.

- **ÉVÉNEMENTIEL**

Article 31 – Limite de responsabilités

Le client est responsable de tout dommage direct ou indirect, que lui-même ou les participants pourraient causer au cours de la manifestation. AUR&VA décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature que ce soit (vols, intempéries, casses, dégradations, etc.) affectant les biens de toute nature (effets personnels, matériels, etc.) apportés par le client ou appartenant aux participants, quel que soit l'endroit où les biens sont entreposés (parking, salons, lieux privés, etc.). L'organisateur sera dégagé de toute obligation au cas où un événement de force majeure ou fortuit surviendrait (grève, incendie, intempéries, dégâts des eaux, etc.). En aucun cas AUR&VA ne peut être tenue pour responsable des préjudices directs ou indirects liés à l'exécution de la (des) prestation (s) fournie (s) par le(s) prestataire(s) concerné(s), lequel est (sont) seul(s) responsable(s) vis à vis du Client.

De même en cas de prestations musicales, le client s'engage à prendre à sa charge les droits musicaux et à contacter la SACEM de sa région. Le client déclare et garantit avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre du contrat et qu'il est titulaire d'une assurance de responsabilité civile en cours de validité. À cet effet le client s'engage à renoncer et à faire renoncer ses assureurs et/ou tout participant le cas échéant, à tout recours à l'encontre de l'organisateur en cas de survenance de quelconque de ces événements précités.

• COMMUNITY MANAGEMENT – GESTION DES RÉSEAUX SOCIAUX

Article 32 – Collaboration active du client et obligation générale de moyens

La mission de gestion des réseaux sociaux fait l'objet d'un contrat régularisé entre le client et AUR&VA. Afin de permettre à AUR&VA de pouvoir livrer une prestation conforme et de qualité, le client s'engage à s'initier dans un processus de collaboration et de définition de ses besoins.

Le client s'engage à communiquer à AUR&VA l'intégralité des codes d'accès ou de permettre à AUR&VA d'avoir un rôle d'administrateur sur les comptes. Le client s'engage à délivrer à AUR&VA du contenu régulièrement.

Le client peut, à tout moment, demander la suppression de tout document ou élément mis en ligne qu'il jugerait inopportun. AUR&VA s'engage alors à retirer la parution dans les plus brefs délais.

Le contenu publié directement par le client ou un tiers, autre que AUR&VA, ne peut engager la responsabilité de cette dernière.

*Ce document confidentiel est protégé par le secret professionnel et établi exclusivement par ses destinataires.
Version octobre 2022*

AUR&VA est soumis à une obligation générale de moyens. De sorte que AUR&VA ne peut être tenu pour responsable si les résultats obtenus ne sont pas ceux attendus par le client.