

# 8 A l'ère du digital, le comportement commercial doit évoluer et s'adapter

Formation professionnelle personnalisable en Intra-entreprise



## OBJECTIFS COMPÉTENCES VISÉES

- Adapter sa force de vente au nouveau parcours client digital
- Comprendre les nouveaux comportements d'achat des consommateurs
- Faire évoluer le comportement en fonction du parcours client et du canal utilisé



## PUBLICS VISÉS

Forces de vente, Équipes commerciales,  
Commerciaux



## PRÉREQUIS

Connaître les bases de la démarche commerciale



## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Alternance de théorie et de cas pratiques tenant compte de l'expérience, du contexte et de la réalité du travail
- Support de formation complet
- Formateur expert en développement commercial salarié de Mediaveille
- Assistance téléphonique gratuite pendant 1 an
- Questionnaire préalable à la formation



## DURÉE

A définir avec le client en fonction de la stratégie digitale mise en place  
1 JOUR = 7 HEURES MINIMUM



## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Attestation de formation individuelle  
remise en fin de formation



## PROGRAMME

### Introduction

- Les changements de la fonction du commercial depuis le développement du e-commerce et des réseaux sociaux

### Les nouveaux comportements d'achat

- Vocabulaire et définitions

### Les étapes clés du parcours d'achat à l'ère du digital

- Le(s) parcours d'achat
- Internet, un allié de plus pour votre business

### Les 3 grands rôles du nouveau commercial

- Le commercial « ambassadeur »
- Le commercial « marketeur »
- Le commercial « expert/conseil »

### Repérer les attentes des clients en fonction de l'étape et du canal choisi

- Avant la vente, pendant la vente, après la vente
- Mettre en place une bonne gestion des leads

### S'entraîner à vendre à différents types de clients

- Mises en situation et training vente adaptés aux différents types de clients

### Les bons réflexes à adopter, les erreurs à éviter

## Dossier à retourner :

par courrier : Mediaveille - Bâtiment MV Group - Espace Performance III  
Centre Affaires Alphas - Bâtiment T - 35760 Saint-Grégoire  
ou par e.mail : formation@mediaveille.com

Pour toute(s) question(s), contactez-nous au 09 77 40 34 26.

# Bulletin d'inscription

FORMATIONS 2019

## Merci de l'intérêt que vous portez à nos formations.

Nous vous demandons de bien vouloir compléter ce bulletin et de nous le retourner à l'adresse ci-contre. Dès réception, nous vous adresserons les conventions de formation correspondantes afin de formaliser chaque prise en charge.

### FORMATION

- Intitulé de la formation.....
- Date(s) souhaitée(s)t .....
- Lieux :  Rennes  Nantes  Paris  Toulouse  Lille  
 Strasbourg  Lyon  Tours  Marseille  Bordeaux  
 Nice  En vos locaux : .....
- Durée .....

### PARTICIPANT

- Nom..... Prénom .....
- Fonction ..... Tél. \_\_\_\_\_
- E.mail .....@.....
- Objectifs pédagogiques et attentes de la formation :  
.....  
.....

### ENTREPRISE

- Nom de la société.....
- Adresse .....
- CP \_\_\_\_\_ Ville.....
- Tél. \_\_\_\_\_
- Site Internet.....
- Signataire de la convention :  
Nom..... Prénom .....

### Facturation pour cette formation (si différente de l'entreprise) :

- Nom de votre Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA)  
.....
- Interlocuteur .....
- Adresse .....
- CP \_\_\_\_\_ Ville.....
- Tél. \_\_\_\_\_
- E.mail .....@.....

Date & Signature

Cachet de l'entreprise

**CONDITIONS GÉNÉRALES**

Les présentes conditions générales de services (ci-après « les conditions générales ») engagent la société MEDIAVEILLE SAS au capital de 100 000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de RENNES sous le numéro Rennes B 424 176 089, ayant son siège social au 10, Parc de Brocéliande 35760 Saint-Grogrève et le Client.

**Article I. Définitions**

- « **Abonnement** » : service souscrit pour une période déterminée qui peut être mensuelle, trimestrielle ou annuelle, moyennant le versement d'un prix forfaitaire et global ;
- « **Catégorie des charges** » : document rédigé généralement par le Client ou le cas échéant par MEDIAVEILLE présentant le projet, les réponses souhaitées, les contraintes de tout type, les prestations attendues, les étapes de travail et le mode d'interaction entre le client et les différents prestataires intervenant sur le projet, la description fonctionnelle de la partie visible (front office) du site Internet à mettre en place et les solutions techniques proposées ;
- « **Catologue de Formations** » : catalogue édité par MEDIAVEILLE regroupant toutes ses offres de formation ;
- « **Chef de projet** » : interlocuteur nommé par chaque Partie pour assurer le suivi et l'exécution des Prestations ;
- « **Client** » : personne physique ou morale qui commande à MEDIAVEILLE les Prestations régies par les Conditions générales ;
- « **Composants Libres** » : logiciels, librairies ou développements libres ou « open source » utilisés par MEDIAVEILLE ;
- « **Convention de Formation** » : devis spécifique aux Prestations de Formation mentionnant notamment le type de formation choisie, sa forme, son thème, son prix, sa durée et les lieux où elle est dispensée ;

- « **Création Graphique** » : toute création (maquette, charte graphique, identité graphique, etc.) spécifiquement réalisée par MEDIAVEILLE au titre du Contrat et telle que désignée au sein du Bon de Commande dans le cadre de la réalisation de Prestations ;
- « **Développements spécifiques** » : ensemble de programmes développés spécifiquement par MEDIAVEILLE au titre du Contrat ;
- « **Convention de Formation** » : devis spécifique aux Prestations de Formation mentionnant notamment le type de formation choisie, sa forme, son thème, son prix, sa durée et les lieux où elle est dispensée ;
- « **Création Graphique** » : toute création (maquette, charte graphique, identité graphique, etc.) spécifiquement réalisée par MEDIAVEILLE au titre du Contrat et telle que désignée au sein du Bon de Commande dans le cadre de la réalisation de Prestations ;
- « **Développements spécifiques** » : ensemble de programmes développés spécifiquement par MEDIAVEILLE au titre du Contrat ;
- « **Devis** » : acte décrivant le périmètre des Prestations proposées par MEDIAVEILLE et par lequel, en le signant, le Client commande une ou des Prestations proposées par MEDIAVEILLE ;
- « **Données** » : éléments d'informations appartenant au Client et communiqués à MEDIAVEILLE dans le cadre des Prestations ;
- « **Formations** » : prestations d'enseignement réalisées par MEDIAVEILLE dans le domaine du Webmarketing, du digital, etc. ;

- « **Intervenant** » : personne physique sélectionnée par MEDIAVEILLE pour assurer les Formations auprès des Stagiaires ;
- « **Livrabile** » : tout produit, élément ou information fourni par MEDIAVEILLE pour le Client dans le cadre de ou en lien avec l'exécution des Prestations, notamment sans que cette liste soit limitative, les fonctionnalités, textes, images, contenus, sons, images, photos, vidéos, éléments graphiques ou maquettes ;
- « **Partie(s)** » : il s'agit du Client ou de MEDIAVEILLE ;
- « **Prestations** » ou « **Services** » : ensemble des prestations réalisées par MEDIAVEILLE pour le Client et décrites au sein des Conditions générales ;
- « **Réseau de diffusion** » : outils tels que Google AdWords, Bing, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc. permettant de diffuser du contenu publicitaire via différents médias (sites Internet, vidéos, applications, etc.) et sur tous types de support (ordinateur, smartphone, tablette, ...).
- « **Site** » : site internet ou application mobile du Client ;
- « **Stagiaire** » : personne physique membre du personnel du Client qui suivra la Formation commandée par ce dernier.

**Article II. Objet**

Les Conditions Générales ont pour objet de fixer les conditions et modalités dans lesquelles MEDIAVEILLE fournit au Client les Services suivants :

- Conseil et accompagnement en matière de stratégie digitale, marketing des données, référencement naturel, Webmarketing, utilisation des réseaux sociaux ;
- Collecte et analyse de données ;
- Déploiement de script de tracking sur le site du client par le biais de solutions de Tag Management System ou de Web analyse ;
- Rédaction de cahier des charges ;
- Rédaction de contenu ;
- Référencement de sites Internet ;
- Création de liens (Netlinking) ;
- Optimisation ergonomique et création graphique de Sites ;
- Site stratégique en ligne ;
- Formation ;
- Réservation de nom de domaine ;
- Création et hébergement de landing page ou page Web ;
- Gestion de communauté et comptes sociaux, de jeux concours ;
- Envoi de contenus publicitaires par e-mail ou SMS ;
- Réalisation de toute étude de veille concurrentielle (type benchmark).

Les Conditions Générales contiennent les clauses applicables à toutes les prestations de MEDIAVEILLE et des clauses applicables plus spécifiquement aux prestations de référencement, de création et de formation.

**Article III. Acceptation et modifications**

Les Conditions Générales entrent en vigueur au jour de la validation par MEDIAVEILLE du Devis signé par le Client. Les Conditions Générales s'appliquent à tous les Clients. Le Contrat est susceptible d'être adapté, modifié ou révisé à tout moment. Seule la version en vigueur du Contrat au jour de l'utilisation des Services aura valeur juridique entre MEDIAVEILLE et le Client. Le Client doit le consulter régulièrement à l'adresse [www.mediaveille.com/conditions](http://www.mediaveille.com/conditions) et accepter par son utilisation à bénéficier des Services fait présumer l'acceptation du Contrat modifié.

**Article IV. Collaboration des Parties**

Les Parties conviennent de collaborer étroitement, notamment et régulièrement pendant toute la durée du Contrat, notamment en se communiquant toute information susceptible d'avoir un impact sur la bonne réalisation du Contrat. Chacune des Parties s'engage à désigner, au sein de sa société, un Chef de projet qui sera l'interlocuteur privilégié de l'autre Partie pour les besoins de la mise en œuvre et de l'exécution du présent Contrat. Chacune des Parties se réserve le droit de changer son contact sous réserve d'en avertir l'autre Partie. Les Parties conviennent notamment d'échanger par téléphone ou physiquement en comité (Chef de projet de chaque Partie) chaque fois que la situation l'imposera, et notamment en cas de difficultés rencontrées dans la réalisation des Prestations. MEDIAVEILLE ne peut être tenue responsable d'un planning non respecté ou d'un décalage de ce planning, ou d'une non-livraison si le client ou une tierce personne ne répond pas ou tardivement.

**Article V. Description des Services**

**V-1. Webmarketing**

En fonction des choix de Prestations envisagés par le Client et formalisés au sein du Devis, MEDIAVEILLE assure pour le Client une Prestation de conseil et d'accompagnement à la réalisation de son projet digital et plus spécifiquement un Service de Webmarketing consistant notamment dans :

- L'analyse des différents indicateurs clés de performance (KPI) ;
- L'étude des indicateurs clés d'acquisition de trafic, afin d'accompagner la proposition pour la mise en place d'actions marketing ;
- L'analyse de leur rentabilité ;

Ces études passent par la mise en œuvre de plusieurs actions et missions ciblées décrites dans le Devis. Le Client est conscient de la nature évolutive des Prestations de référencement, et des facteurs influençant ces préconisations. Par conséquent, le Client est conscient que MEDIAVEILLE ne peut pas garantir un positionnement dans le ou les moteurs de recherche choisis, par exemple en raison du volume de chargement du site, de l'intensité concurrentielle sur le marché du Client (qui peut varier en quelques semaines), ou des changements de politique d'affichage des Réseaux de diffusion, ou si le Client intervient lui-même sur les Prestations. Le Client peut, en fonction des termes du Devis, différer de livraison proposée par MEDIAVEILLE de référencement payant, de newsletter et d'e-mailing, de publicités payantes, d'animation de réseaux sociaux, rédaction de contenu, marquage Analytics et d'optimisation de l'ergonomie de Site, ou toute autre Prestation qui s'y rattache. Ces Prestations sont définies dans les articles consacrés à ces prestations.

**V-2. Créations graphiques**

MEDIAVEILLE propose des Prestations de création de zoning, maquettes fonctionnelles et graphiques, création et hébergement de landing pages, de visuels, de kits bannière et de kits mails, selon les modalités définies dans les articles consacrés à ces prestations.

**V-3. Formation**

En fonction des choix du Client formalisés au sein du Devis, MEDIAVEILLE fournit au Client ou aux personnes désignées par celui-ci une formation professionnelle sur des expertises, sectorielles ou entièrement sur mesure. Les formations proposées par MEDIAVEILLE sont définies dans son Catalogue de formation accessible sur le site Internet de MEDIAVEILLE. Les formations peuvent être réalisées dans les locaux du Client ou de MEDIAVEILLE ou par le biais de Webinaires selon les modalités définies dans les articles consacrés à ces prestations.

**V-4. Livraison**

La date de livraison proposée par MEDIAVEILLE est indicative, et dépendante du délai de réponse du Client (notamment pour sa validation) ou d'acteurs extérieurs (agences de communication, prestataires de développement informatique, etc.). MEDIAVEILLE ne peut être tenue responsable du non-respect de cette date indicative. Les Livrables restent la propriété de MEDIAVEILLE tant que le Client n'a pas intégralement payé le Prix. Les analyses statistiques réalisées dans le cadre des Prestations ne sont conservées par MEDIAVEILLE que durant une période de trois (3) mois maximum. Au-delà de cette période, MEDIAVEILLE pourra soit les détruire soit les restituer au Client.

**Article VI. Prix**

Les Prestations sont réalisées en contrepartie du paiement du prix fixant sur le Devis. Le prix comprend en sus des hors taxes. Les taxes afférentes sont celles en vigueur au jour de la commande. Le Client est conscient que le coût des achats réalisés par MEDIAVEILLE dans le cadre de la Prestation de référencement payant ou autres achats d'espaces, en qualité d'intermédiaire, varie quotidiennement et qu'il ne peut être déterminé, préalablement à la réalisation des Prestations. MEDIAVEILLE fournira régulièrement au Client un document récapitulatif des dépenses engagées au titre de ces achats ainsi que les justificatifs de paiement correspondant. Seules les Prestations commandées, le Prix peut prendre la forme :

- D'un Abonnement annuel avec tacite reconduction ;
- D'un forfait ;
- D'une facturation au temps passé ;
- D'une rémunération variable indexée sur les achats et/ou résultats obtenus ;
- Ou d'un paiement à un opérateur publicitaire (type Google ou Bing) pour le compte et sous mandat du Client

MEDIAVEILLE se réserve le droit de modifier les tarifs en vigueur sous réserve d'en informer le client en respectant un préavis de trente (30) jours. A défaut d'opposition du Client durant ce délai, le nouveau tarif est irrévocablement réputé accepté. A défaut d'accord des Parties sur le Prix, le Contrat sera résilié de plein droit par lettre recommandée avec avis de réception adressée par la Partie la plus diligente. Cette résiliation n'ouvre pas droit à indemnité.

**Article VII. Paiement**

Les paiements se font par autorisation de prélèvement, à 30 jours de la date d'émission de facture. Pendant ce délai de 30 jours, le Client pourra contester le montant de la facture en attente. Le paiement devra s'effectuer d'avance, à réception de la facture, pour les entreprises suivantes :

- Celles créées depuis moins de 12 mois ;
- Celles immatriculées ou ayant leur siège social à l'étranger ;
- Celles en procédure collective ;
- Celles n'ayant pas respecté, lors d'une précédente commande, les conditions de règlement.

MEDIAVEILLE se réserve la possibilité de solliciter un acompte payable selon les moyens de paiement acceptés en vertu du présent article. En cas de paiement par chèque, il sera adressé sous huit (8) jours à compter de la date d'émission de la facture d'acompte. Le solde des factures sera réglé par le Client dans un délai de trente (30) jours de la date de facture.

En cas de retard dans le règlement des factures, le Client s'engage à verser :

- Sur toutes sommes dues et sans mis en demeure préalable une pénalité égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal public à compter du premier jour de retard à partir de la date d'échéance des factures ; Un montant forfaitaire de vingt-cinq (25) euros sera facturé en plus au client pour frais administratif quelque soit le motif imputable au client.
- Une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement est exigible dès le 1er jour de retard, conformément aux articles L 441-6 et D 441-5 du Code de commerce.

Si la facture est conforme au devis signé et que le client demande à en modifier le libellé, quel que soit le motif, la facture sera facturée 50 € HT. Si le client souhaite modifier le montant de la facture sur plusieurs personnes morales, des frais de facturation et recouvrement seront appliqués à hauteur de 50 € HT par facture supplémentaire. Le montant minimum d'honoraires facturés sera de 75 € HT par mois (hors achats).

**Article VIII. Propriété intellectuelle de MEDIAVEILLE**

Le signe « MEDIAVEILLE » est déposé à titre de marque et appartient à MEDIAVEILLE. Les noms de domaine <http://www.mediaveille.com/> et <http://www.mediaveille.fr/> sont protégés. Ce document est le bien de MEDIAVEILLE. Toute utilisation non autorisée expresse de MEDIAVEILLE. Une fois que le Client a payé l'intégralité du Prix à MEDIAVEILLE, MEDIAVEILLE concède au Client, à titre non exclusif, le droit d'utiliser les Livrables à son seul profit, pour le monde entier et pour toute la durée de validité de son droit de propriété intellectuelle. Le Client s'interdit de transmettre, communiquer à un tiers, publier et/ou reproduire, à quelque titre que ce soit, tout ou partie du Livrabile et/ou d'œuvres dérivées.

**Article IX. Propriété intellectuelle du Client**

Les contenus et Données remis par le Client pour la réalisation du Livrabile et/ou l'exécution des Prestations demeurent la pleine et entière propriété du Client. A ce titre, le Contrat ne fait naître aucun droit, notamment de propriété intellectuelle, au profit de MEDIAVEILLE. Le Client autorise MEDIAVEILLE à utiliser lesdits contenus et Données à l'adresse de l'exécution de la Prestation. Les tarifs mentionnés sur le Devis ne tiennent pas compte des droits à l'image ou d'auteur pour la réalisation. Le montant correspondant à ces droits sera facturé en plus du montant du Devis.

**Article X. Durée et résiliation**

Le Contrat prend effet à la date d'acceptation des Conditions Générales et à la signature du Devis (la « Date d'entrée en vigueur »). Le Contrat est conclu pour une durée initiale déterminée et mentionnée sur le Devis. Le Contrat est tacitement reconduit dans les mêmes termes, sauf dénonciation du Contrat par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception, deux (2) mois avant l'échéance du terme.

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à l'une quelconque des obligations mises à sa charge par le présent Contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure par lettre recommandée avec avis de réception de réparer ce manquement dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires.

Dans le cas où le Client manquerait à son obligation de payer le prix, MEDIAVEILLE pourra également suspendre l'exécution de ses Prestations. La reprise des Prestations suspendues est subordonnée au règlement intégral des factures impayées par le Client. Si, à l'expiration de ce délai, le manquement n'a pas été réparé, la Partie victime pourra agir de plein droit, par lettre recommandée avec avis de réception, le Contrat, le tout sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. MEDIAVEILLE restituera l'ensemble des accès aux différents comptes (Google AdWords, Analytics, Bing, Facebook, etc.) exclusivement après le règlement de l'ensemble des factures en cours, afin de solder l'intégralité du compte client. Dans le cas où le client stopperait la prestation commandée avant l'échéance prévue, le client sera redevable de la totalité des honoraires prévus au devis.

**Article XI. Obligations et responsabilité du Client**

Le Client déclare disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution du Contrat. Le Client déclare avoir vérifié l'adéquation des Services à ses besoins et avoir accepté la part de MEDIAVEILLE et tous les conseils et informations nécessaires pour y souscrire en connaissance de cause. Le Client s'engage lors de la signature du Contrat à donner des informations véridiques, correctes et complètes. En cas de changement de ces informations, le Client s'engage à informer MEDIAVEILLE sous quarante-huit (48) heures. Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur applicables aux Services qu'il achète, accepter expressément les obligations légales qui en découlent et faire son affaire personnelle des réclamations et/ou poursuites au titre de la responsabilité de la Prestation MEDIAVEILLE et qui seraient liées aux obligations du Client au titre du Contrat. Le Client s'engage à exprimer clairement et de manière exhaustive ses besoins et à transmettre à MEDIAVEILLE toutes les informations de nature à permettre à MEDIAVEILLE de mieux comprendre les objectifs du Client. Le Client doit également procéder aux vérifications et validations requises dans les délais prévus. Le Client s'engage à réceptionner les Livrables fournis par MEDIAVEILLE et à collaborer activement notamment en répondant rapidement aux questions de MEDIAVEILLE permettant de réaliser ses prestations. Les procédures de recette des Livrables conçus dans le cadre des Prestations de création graphique sont exposées dans les articles consacrés à ces prestations. Le Client s'engage à détenir les droits, notamment de propriété intellectuelle, sur les Données, éléments et contenus qu'il pourra fournir à MEDIAVEILLE au titre de l'exécution du Contrat. Le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation formulée à l'encontre de MEDIAVEILLE et qui se rattacherait aux éléments et contenus remis ou validés par le Client au titre du Contrat.

En cas de manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat, MEDIAVEILLE pourra de plein droit et sans préavis, interrompre les Services et mettre fin au Contrat sans pour autant renoncer aux dommages et intérêts auxquels MEDIAVEILLE pourrait prétendre, ni procéder à aucun remboursement des sommes perçues dans le cadre du Contrat, ces sommes lui restant définitivement acquises. Le Client garantit MEDIAVEILLE contre toute action en responsabilité, réclamations et litiges qui pourraient résulter de tout manquement au Contrat, qu'elles soient imputables au Client ou à l'utilisation des Réseaux de diffusion pour son compte et à intervenir dans tous procès qui serait engagé à l'encontre de MEDIAVEILLE, de ce chef. Le Client s'engage à ne pas solliciter, embaucher, engager ou autrement à acheter des prestations, directement ou indirectement, d'aucun salarié de MEDIAVEILLE. Cet engagement vaut pour la durée du Contrat et pour une période de douze (12) mois suivant sa fin. Si le Client ne respecte pas cette obligation, il devra immédiatement verser à MEDIAVEILLE une somme équivalente à un (1) an de rémunération brute du salarié concerné, à titre de pénalité.

**Article XII. Obligations et responsabilité de MEDIAVEILLE**

MEDIAVEILLE s'engage à apporter toute diligence pour l'exécution des présentes Conditions Générales et à faire ses meilleurs efforts afin de fournir des Services de qualité conformément aux exigences de la profession. A ce titre, pour l'ensemble des obligations à sa charge, MEDIAVEILLE est tenue d'une obligation de moyens. Dans le cadre de ses Prestations, MEDIAVEILLE fixera avec le Client des objectifs de performance à titre indicatif, qui pourront être révisés. Les Livrables et/ou contenus fournis et mis à disposition de MEDIAVEILLE par le Client ou les prestataires extérieurs (moteurs de recherche notamment). MEDIAVEILLE se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services et restera responsable à l'égard du Client de la bonne exécution de ces Services. MEDIAVEILLE s'engage à conseiller le Client pour répondre au mieux à ses besoins. Le Devis mentionne ce qui est inclus dans les Prestations fournies par MEDIAVEILLE. Si les Prestations décrites dans le Devis ne couvrent pas les besoins du Client, MEDIAVEILLE peut proposer un

Devis sur mesure qui fera l'objet d'un budget et d'un devis spécifique. Si les besoins du Client évoluent pendant la réalisation des Prestations, le Client devra le signaler à MEDIAVEILLE qui transmettra au Client un nouveau devis. Si ce nouveau devis est refusé par le Client, MEDIAVEILLE se contentera de réaliser les Prestations telles qu'initialement convenues. La responsabilité de MEDIAVEILLE ne pourra pas être engagée si l'exécution d'un ou plusieurs Service(s) est empêchée ou retardée du fait :

- Du Client, notamment en cas de faute, négligence, omission ou non-respect de ses obligations au titre du Contrat ;
- D'un fournisseur de MEDIAVEILLE, notamment en cas de faute, négligence ou défaillance ;
- D'une demande émanant d'une autorité fiscale, judiciaire ou administrative compétente ;
- D'une notification au sens de l'article 6 de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique.

Il est expressément convenu que MEDIAVEILLE sera dégagée de toute responsabilité à raison des retards ou défauts d'exécution des obligations contractuelles qui lui incombent et qui seraient la conséquence de faits relevant de la force majeure telle que définie par les tribunaux français, notamment en cas de coupure d'accès Internet ou d'impossibilité d'accès aux outils en ligne utilisés par MEDIAVEILLE.

La Partie estimant qu'un événement de force majeure est constitué doit immédiatement avertir par écrit l'autre Partie de ces circonstances ainsi que du moment où elle estime que l'événement pourrait prendre fin. En tout état de cause, la responsabilité de MEDIAVEILLE ne peut être engagée pour les dommages indirects et/ou matériels résultant de la perte de profits (incluant la perte de profits) découlant de la fourniture des Services, notamment la mise en œuvre des algorithmes Google aboutissant à l'usage de la dénomination sociale ou la marque d'un concurrent.

La responsabilité de MEDIAVEILLE ne pourra pas être engagée si l'exécution d'un ou plusieurs Service(s) est empêchée ou retardée du fait :

- Du Client, notamment en cas de faute, négligence, omission ou non-respect de ses obligations au titre du Contrat ;
- D'un fournisseur de MEDIAVEILLE, notamment en cas de faute, négligence ou défaillance ;
- D'une demande émanant d'une autorité fiscale, judiciaire ou administrative compétente ;
- D'une notification au sens de l'article 6 de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique.

Il est expressément convenu que MEDIAVEILLE sera dégagée de toute responsabilité à raison des retards ou défauts d'exécution des obligations contractuelles qui lui incombent et qui seraient la conséquence de faits relevant de la force majeure telle que définie par les tribunaux français, notamment en cas de coupure d'accès Internet ou d'impossibilité d'accès aux outils en ligne utilisés par MEDIAVEILLE.

La Partie estimant qu'un événement de force majeure est constitué doit immédiatement avertir par écrit l'autre Partie de ces circonstances ainsi que du moment où elle estime que l'événement pourrait prendre fin. En tout état de cause, la responsabilité de MEDIAVEILLE ne peut être engagée pour les dommages indirects et/ou matériels résultant de la perte de profits (incluant la perte de profits) découlant de la fourniture des Services, notamment la mise en œuvre des algorithmes Google aboutissant à l'usage de la dénomination sociale ou la marque d'un concurrent.

La responsabilité de MEDIAVEILLE à l'égard du Client ne pourra en aucun cas être engagée pour les dommages-intérêts au-delà d'un montant égal au prix total payable par le Client au titre des Conditions Générales. Toute réclamation du Client quant à l'exécution de la Prestation devra être formulée par écrit dans les trois mois de l'exécution de la Prestation critique. Il appartient au Client de fournir toute justification quant à la réalité de la mauvaise exécution de la Prestation et de laisser au Prestataire toute facilité pour procéder à la constatation de cette non-conformité et pour y porter remède. Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cet égard. Ce délai est justifié par le caractère temporaire de nombreuses données techniques, qui disparaissent très rapidement, rendant impossible toute investigation efficace.

**Article XIII. Garanties**

MEDIAVEILLE garantit de mettre en œuvre tout moyen raisonnable afin que le Livrabile soit conforme au Devis. Si le Client ne soulève pas de manquement au regard du Devis à MEDIAVEILLE dans les dix (10) jours ouvrés à compter de la réception du Livrabile, le Livrabile est réputé conforme. Les contenus et données remis par le Client pour la réalisation du Livrabile ne doivent pas porter atteinte aux droits d'auteur, aux droits des brevets ou de brevets de marque, aux secrets de fabrication, aux autres droits de propriété intellectuelle, au droit de divulgation ou à la vie privée des tiers. Le Client accepte de faire son affaire personnelle de toute réclamation faite à l'encontre de MEDIAVEILLE du fait du contenu et données fournis.

**Article XIV. Prestations de référencement**

En application du Devis, MEDIAVEILLE peut fournir au Client les Prestations suivantes :

**XIV-1. Référencement naturel**

MEDIAVEILLE propose un Service d'audit de la structure du Site, de son contenu et de son maillage. MEDIAVEILLE réalise un audit du positionnement du Site consistant à recueillir et analyser les positions obtenues par le Site sur un nombre défini de moteurs de recherche. L'audit est réalisé à partir d'un ou plusieurs outils de suivi. MEDIAVEILLE fournit au Client des préconisations techniques et stratégiques. Selon les termes du Bon de commande, MEDIAVEILLE peut fournir au Client une analyse du trafic de son Site et de ses audiences, le cas échéant en recourant à des outils d'analyse d'audience tels que Google Analytics. MEDIAVEILLE accompagne le Client dans la définition des mots-clés stratégiques qui sont utilisés pour les optimisations pour le référencement naturel. MEDIAVEILLE fournit un Service consistant à optimiser techniquement la présence des pages du Site sur les principaux moteurs de recherche par des méthodes définies conjointement avec le Client et notamment en insistant sur les points ci-après : l'attractivité et l'originalité du contenu, le choix du titre, l'adaptation de l'URL, la lisibilité du corps de texte, des balises META décrivant précisément le contenu de la page, des liens bien pensés, des attributs ALT pour décrire le contenu des images, etc.



MEDIAVEILLE peut fournir un service de Netlinking (mise en place de liens hypertextes externes) et de création de Contenu pour améliorer le référencement naturel. MEDIAVEILLE fournit des recommandations ou des demandes d'évolution que l'agence de développement choisie et dirigée par le Client mettra en œuvre. MEDIAVEILLE peut accompagner le client pour faire un plan de marquage Analytics afin de disposer d'une meilleure analyse des données et d'un meilleur suivi des performances. MEDIAVEILLE fournira le plan de marquage Analytics (en utilisant des outils d'analyse d'audience comme Google Analytics, AT Internet ou d'autres) avec les codes à insérer dans les pages du Site du Client. Le Client fera intégrer ces marqueurs par son agence de développement. MEDIAVEILLE procédera à un recettage de la remontée des données. MEDIAVEILLE ne peut être tenue responsable de la mauvaise exécution des prestations d'intégration par l'Agence de développement. MEDIAVEILLE peut réaliser des fichiers de redirection qui seront utilisés sur le site internet du Client en cas de changement d'adresse (URL) des pages d'un site. Ces redirections seront testées en production lors de la mise en ligne car elles ne peuvent être testées en amont. Il est possible que certaines redirections ne fonctionnent pas au premier essai. MEDIAVEILLE fournira alors de nouveaux fichiers de redirection si nécessaire. MEDIAVEILLE ne sera pas responsable de l'efficacité de ces redirections, compte tenu du caractère extrêmement technique de cette prestation.

#### XIV-2. Référencement payant

Le référencement payant ou SEA (Search Engine Advertising) consiste en l'achat aux enchères de mots-clés sur les Réseaux de Diffusion. MEDIAVEILLE accompagne les Clients dans la définition des mots-clés stratégiques qui sont utilisés pour les opérations de Webmarketing. MEDIAVEILLE ou le Réseau de Diffusion se réserve le droit de refuser certains mots-clés dans un délai de 72 heures après mise en ligne de la campagne. Le référencement payant/achat d'espace publicitaire s'entend des Prestations suivantes :

- L'achat de mots-clés sponsorisés ;
- L'achat de liens sponsorisés sur les réseaux sociaux ;
- L'achat d'espaces publicitaires de manière automatisée en temps réel via un système d'enchères ;
- Les partenariats avec des régies publicitaires, des sites Internet, etc. ;
- La présence sur des comparateurs ;
- La présence sur une plateforme d'affiliation ;
- Tous les autres moyens publicitaires payants ;

Pour le référencement payant, un minimum de facturation sera appliqué quelle que soit la consommation réelle. Ce minimum sera de 75 € HT par mois pour le premier levier convenu, et de 75 € HT par levier supplémentaire et par compte de facturation (hors achats).

#### XIV-3. Réseaux sociaux

MEDIAVEILLE s'engage à assurer la présence du Client (marque et produit) sur des médias communément appelés réseaux sociaux tels que : Facebook, Twitter, Google +, Instagram, Pinterest, LinkedIn, etc. En lien avec le Client, MEDIAVEILLE définira les objectifs et la stratégie de cette présence. MEDIAVEILLE proposera et mettra en œuvre les meilleurs moyens pour atteindre ces objectifs.

Dans ce cadre, MEDIAVEILLE propose notamment les Prestations suivantes :

- Étude des pratiques des concurrents ;
- Analyse de la présence du Client sur les réseaux sociaux ;
- Conseil et accompagnement visant à améliorer la visibilité du Client sur les réseaux sociaux ;
- Définition d'une stratégie de présence sur les réseaux sociaux ;
- Animation de votre communauté sur les réseaux sociaux ;
- Accompagnement dans la création de jeux concours.

#### XIV-4. Optimisation d'ergonomie

MEDIAVEILLE propose d'optimiser l'ergonomie du Site selon les conditions définies au sein du Devis notamment à travers les Prestations suivantes :

- Étude des pratiques des concurrents ;
- Audit du Site (vérification du respect des normes techniques Web, évaluation du confort de navigation, analyse des zones cliquables, des structures de pages, de la hiérarchie visuelle, de la charge cognitive, du respect des conventions) ;
- Définition d'une stratégie d'ergonomie pour le Site ;
- Création des principes de navigation et conception des maquettes fonctionnelles (wireframe) ;
- Comparaison de différentes versions du Site.

MEDIAVEILLE fournit des recommandations ou des demandes d'évolution que l'agence de développement choisie et dirigée par le Client mettra en œuvre. MEDIAVEILLE ne peut être tenue responsable de la mauvaise exécution des prestations d'intégration de l'agence de développement.

#### Article XV. Mandat

Le Client donne mandat à MEDIAVEILLE pour effectuer en son nom et pour son compte auprès de ses partenaires l'achat des médias. Ce mandat est établi pour la durée de la Prestation définie dans le Devis.

MEDIAVEILLE peut faire l'avance des montants facturés par les partenaires (type Google, Bing etc.) et refacturer au Client ou, à son choix et sans en justifier, demander au Client de réaliser directement ces paiements.

**Article XVI. Obligations et responsabilité du Client** Le Client s'engage à ne pas réaliser la ou les Prestations, directement ou indirectement, par des sociétés autres que celles confiées à MEDIAVEILLE sans lui en référer au préalable.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions et règles d'utilisation applicables et s'engage à respecter les conditions et règles des Réseaux de diffusion utilisés par MEDIAVEILLE.

En cas de coupure du compte du Client, de suspension provisoire et/ou de refus de diffusion d'une annonce par un Réseau de diffusion pour non-respect des conditions relatives au site du client, ou de coupure d'accès ou non accès aux outils du type AdWords ou Google Analytics par le Client, aucun remboursement ne pourra être demandé à MEDIAVEILLE.

La responsabilité de MEDIAVEILLE ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

#### Article XVII. Obligations et responsabilité de MEDIAVEILLE

Les opérations de référencement payant consistent à investir un budget alloué par le Client sur une période donnée, sur un ensemble de médias pour atteindre les objectifs fixés.

Le budget, la période, les médias sont définis par MEDIAVEILLE, en accord avec le Client, dans le Devis. En cas de dépassement du budget prévu, le budget sera ajusté sur le mois suivant. MEDIAVEILLE s'engage à respecter le budget et la période,

et dans cette limite, à mettre tout en œuvre pour atteindre les objectifs.

Le déploiement de moyens est à la discrétion de MEDIAVEILLE sur la période convenue, notamment le choix du ou des Réseau(x) de diffusion (Google, Facebook, etc.) à utiliser.

MEDIAVEILLE et le Client détermineront ensemble le budget, qui sera annuel (MEDIAVEILLE restant libre de répartir ce budget annuel sur les mois de l'année). Dans le cadre de ses Prestations, MEDIAVEILLE ne s'engage en aucun cas à fournir un minimum de clics sur le Site et/ou un nombre de ventes ou de contacts minimum. Le Client disposera chaque mois, trimestre, semestre, ou année ou en fin de campagne d'un rapport détaillé comprenant les performances de référencement et le détail des dépenses engagées. En fin de contrat, l'accès aux comptes mis en place par les partenaires type Google ou Bing (Analytics, AdWords, etc.) ne pourra être transféré qu'après paiement par le Client de la totalité des sommes dues à MEDIAVEILLE.

#### Article XVIII. Prestations de créations graphiques

MEDIAVEILLE propose des Prestations de Créations Graphiques. La destination des Créations Graphiques est définie au sein du Devis.

Le Client doit formuler très précisément son/ses besoin(s). Le projet de Création Graphique est présenté sous toute forme au Client (maquette, descriptif, etc.), sous réserve de modalités spécifiques définies au sein du Devis. Le Client peut refuser jusqu'à 3 bons à tirer (BAT). Au moment de la livraison de la Création graphique dans sa version définitive, sans réponse du Client sous 72h, la Création graphique sera considérée comme validée.

#### Article XIX. Recette

Le Client devra réaliser la procédure de recette en réalisant des tests. Les tests de recette auront pour objet de vérifier l'exécution conforme des Services et la conformité du Livrable au Cahier des charges. Le Client portera à la connaissance de MEDIAVEILLE l'ensemble des Anomalies qu'il constatera dans un délai de 10 jours ouvrés.

La présence d'Anomalies bloquantes suspend le processus de recette et MEDIAVEILLE doit représenter une version corrigée du Livrable dans un délai de 10 jours. Les Anomalies non bloquantes constatées sont identifiées et corrigées dans un délai de 10 jours.

En l'absence d'Anomalie notifiée par écrit à MEDIAVEILLE dans les 10 jours de la demande émanant de MEDIAVEILLE, le Client sera présumé l'avoir prononcée.

#### Article XX. Support et maintenance

Dans le cadre des Prestations de création de Site, MEDIAVEILLE ne s'engage pas à assurer une Prestation de support et de maintenance, sauf comme demandé spécifique du Client, avec Devis spécifique.

MEDIAVEILLE fournit au Client un support téléphonique pour les problèmes rencontrés dans l'utilisation du Livrable.

Ce support téléphonique réalisé depuis les locaux de MEDIAVEILLE s'effectuera les jours ouvrés de 9h00 à 12h00 et 14h00 à 18h00. En dehors de ces limites, il pourra être convenu que MEDIAVEILLE puisse également intervenir, mais sur des bases de facturation au cas par cas précisées dans le Devis. Chaque demande d'intervention (par courrier électronique à l'adresse qui sera indiquée au Client) est enregistrée par MEDIAVEILLE qui établit une fiche par appel sur laquelle seront mentionnés, l'heure d'appel, les coordonnées de l'appelant, le type de dysfonctionnement et les actions menées par MEDIAVEILLE pour y remédier.

MEDIAVEILLE notifie la prise en compte de l'Anomalie par message électronique.

Sont formellement exclues de l'assistance téléphonique :

- La réalisation ou la modification d'états ou d'analyses ;
  - L'installation ou la mise à jour du Livrable sur site ;
  - Les problèmes et bugs non liés au Livrable, ou liés à l'intervention d'un tiers.
- Il est également expressément convenu entre les Parties que cette assistance ne pourra être mise en place qu'après que :
- Le Livrable aura fait l'objet d'un procès-verbal de recette validé et signé ;
  - Et que MEDIAVEILLE aura formé le Client sur le Livrable.

#### Article XXI. Propriété intellectuelle

Le Contenu est développé à partir de Composants Libres et fait l'objet de Développements spécifiques. Sur demande expresse du Client, MEDIAVEILLE communiquera au Client la liste des Composants Libres utilisés.

MEDIAVEILLE s'engage à respecter l'ensemble des droits et obligations prévus dans les licences des Composants libres utilisés.

En particulier, MEDIAVEILLE garantit le Client que, sous réserve que les dispositions des licences libres applicables l'exigent, le Client sera en mesure de disposer des informations suivantes :

- l'accès au code source des Composants Libres distribués et de ses éventuelles modifications régies par les conditions de licence des Composants Libres auxquelles ce se rapportent ;
- l'identification des auteurs des Composants Libres distribués ;
- l'accès aux termes et conditions des licences des Composants Libres distribués.

Les développements informatiques réalisés spécifiquement pour le Client restent la propriété de MEDIAVEILLE et ne peuvent en aucun cas être utilisés et/ou vendus pour un autre site Internet par le Client sans l'autorisation expresse et écrite de MEDIAVEILLE.

MEDIAVEILLE accorde au Client une licence d'exploitation non exclusive sur les Développements spécifiques. Cette licence d'exploitation non cessible est consentie pour toute la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle afférents aux Développements spécifiques et sans limitation de territoire.

De la même manière, aux fins d'exploitation des Créations Graphiques, MEDIAVEILLE accorde au Client une licence d'exploitation non exclusive. Cette licence d'exploitation non cessible est consentie pour toute la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle afférents aux Créations Graphiques et sans limitation de territoire. Le prix du Contrat comprend la concession desdits droits.

Ce droit d'utilisation personnel au Client ne sera acquis au Client qu'après paiement de toutes les sommes dues à MEDIAVEILLE.

#### Article XXII. Garantie

Le Client s'engage à exprimer clairement et de manière exhaustive ses besoins ainsi qu'à procéder aux vérifications et validations requises dans les délais prévus. Pour les parties du Livrable utilisant ou intégrant des Composants Libres, MEDIAVEILLE ne peut offrir aucune garantie.

La responsabilité de MEDIAVEILLE ne pourra être mise en cause pour tout dommage direct et/ou indirect lié à l'utilisation ou l'intégration de Composants libres. Le Client déclare avoir été informé des conditions d'utilisation de tous les Composants libres et s'engage à faire son affaire de l'absence de toute garantie de MEDIAVEILLE à ce titre.

#### Article XXIII. Prestations de Formation

MEDIAVEILLE est enregistrée à la Direction Régionale du Travail et de la Formation Professionnelle de RENNES sous le numéro 53 3506420 35.

Les Formations proposées par MEDIAVEILLE sont énumérées et présentées dans un Catalogue de Formations.

Les Formations sont réalisées conformément à un programme préalable qui :

- Répond à des objectifs pédagogiques déterminés ;
- Précise les moyens pédagogiques utilisés ;
- Mentionne, le cas échéant, les prérequis exigés ;
- Stipule, le cas échéant, le public visé.

Le lieu, la date la durée et les horaires de la Formation sont précisés dans la Convention de Formation.

#### Article XXIII-1. Assistance téléphonique

MEDIAVEILLE met à disposition du Client des Prestations de Formations accompagnées d'un Service d'assistance téléphonique sur le thème de la Formation faisant l'objet de la Convention de Formation, gratuit pendant un 1 an à compter de la date de signature de la première Convention de Formation. Au-delà de cette période, pour avoir accès au Service d'assistance téléphonique, le Client doit payer le Prix en vigueur.

#### Article XXIII-2. Entrée en vigueur – durée

MEDIAVEILLE transmet au Client son Catalogue de Formation accompagné d'un Devis. Dès lors que les Parties se mettent d'accord sur le détail des Formations, à savoir son contenu et le déroulé du programme, MEDIAVEILLE remet au Client la Convention de Formation qui reprend ces informations.

#### Article XXIII-3. Modification - Report - Annulation

**Modification** MEDIAVEILLE se réserve le droit d'apporter à tout moment toute modification qu'elle juge utile à son Catalogue de Formations, ses programmes et au planning/calendrier de ses Formations.

MEDIAVEILLE se réserve le droit de modifier, sans avis préalable, les Intervenant(s) et de supprimer un ou plusieurs contenus de sa gamme de Formations.

#### Report

MEDIAVEILLE se réserve le droit de reporter ou d'annuler une Formation, ou de modifier le lieu de son déroulement, en cas d'empêchement justifié et/ou si l'effectif minimum spécifié au sein de la Convention de Formation n'est pas atteint, sans aucune pénalité de rupture et sans que le Client ne puisse lui réclamer une compensation pour ce motif.

Les raisons seront précisées au Client par courrier ou courriel. L'annulation de la Formation à l'initiative de MEDIAVEILLE donnera le droit au Client d'être intégralement remboursé des sommes versées pour ladite Formation.

#### Annulation

Toute Formation commencée est due en totalité et/ou toute Convention de Formation signée donnera lieu à une facturation due en totalité, même si le Stagiaire ne s'est pas présenté.

Les remplacements de Stagiaires sont admis à tout moment, sans frais, en communiquant par écrit le nom et les coordonnées du remplaçant sous réserve de remplir les conditions d'acceptation à la Formation.

Le Client peut dans les conditions fixées ci-dessous annuler la commande en informant MEDIAVEILLE par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'annulation de la commande par le Client, il sera appliqué les conditions suivantes :

- Toute annulation de la part du Client doit être notifiée à MEDIAVEILLE par écrit ;
- Toute annulation intervenant au moins 10 jours ouvrés avant le début de la Formation donnera lieu à un remboursement intégral de la ou des Formations commandées ;
- Toute annulation intervenant au moins entre 8 et 10 jours ouvrés avant le début de la Formation donnera lieu à un paiement de 30 % de la ou des Formations commandées ;
- Toute annulation intervenant au moins entre 5 et 7 jours ouvrés avant le début de la Formation donnera lieu à un paiement de 50 % de la ou des Formations commandées ;
- Toute annulation intervenant moins de 4 jours ouvrés avant le début de la Formation donnera lieu à un paiement de 100 % de la ou des Formations commandées.

#### Article XXIII-4. Obligations du Client

Le Client veille à ce que les Stagiaires inscrits possèdent bien les connaissances requises et disposent des compétences exigées pour suivre les Formations. MEDIAVEILLE se réserve le droit de refuser les Stagiaires qui ne répondraient pas aux conditions d'acceptation à la Formation telles que spécifiées au sein de la Convention de Formation, sans préjudice du paiement de l'intégralité du Prix par le Client.

#### Article XXIII-5. Documents remis à l'issue de la Formation

MEDIAVEILLE adresse au Client, à l'issue de la Formation :

- Les attestations de Formation ;
- La copie des feuilles d'embarquement dûment complétées par les Stagiaires et l'Intervenant ayant dispensé la Formation ;
- Une évaluation à retourner par le stagiaire.

#### Article XXIII-6. Prix

Le Prix de la Formation est mentionné dans la Convention de Formation signée par le Client.

L'acceptation de MEDIAVEILLE est conditionnée par le règlement intégral de la facture avant le début de la Formation.

MEDIAVEILLE se réserve expressément le droit de ne pas délivrer la Formation au client tant que le Client n'a pas réglé la totalité du Prix, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, à quelque titre que ce soit. Si le Client souhaite que l'OPCA dont il dépend paie MEDIAVEILLE, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et s'assurer de la bonne fin de cette demande (notamment de paiement), et l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande.

Si l'OPCA ne paie pas MEDIAVEILLE de la totalité du coût de la Formation, le reliquat sera dû par le Client et MEDIAVEILLE pourra suspendre ses prestations en cas de non-paiement préalable par le Client.

Les repas des stagiaires sont à la charge des stagiaires et ne sont pas inclus dans les tarifs MEDIAVEILLE.

En cas de présence de Stagiaires supérieure au nombre initialement prévu, MEDIAVEILLE facturera un supplément égal à 10 % du prix de la Formation par personne supplémentaire. Dans tous les cas, le Formateur pourra refuser d'assurer la Formation en cas de nombre trop important de Stagiaires.

- Toute annulation de la part du Client doit être notifiée à MEDIAVEILLE par écrit ;
- Toute annulation intervenant au moins 10 jours ouvrés avant le début de la Formation donnera lieu à un remboursement intégral de la ou des Formations commandées ;
- Toute annulation intervenant au moins entre 8 et 10 jours ouvrés avant le début de la Formation donnera lieu à un paiement de 30 % de la ou des Formations commandées ;
- Toute annulation intervenant au moins entre 5 et 7 jours ouvrés avant le début de la Formation donnera lieu à un paiement de 50 % de la ou des Formations commandées ;
- Toute annulation intervenant moins de 4 jours ouvrés avant le début de la Formation donnera lieu à un paiement de 100 % de la ou des Formations commandées.

#### Article XXIII-4. Obligations du Client

Le Client veille à ce que les Stagiaires inscrits possèdent bien les connaissances requises et disposent des compétences exigées pour suivre les Formations. MEDIAVEILLE se réserve le droit de refuser les Stagiaires qui ne répondraient pas aux conditions d'acceptation à la Formation telles que spécifiées au sein de la Convention de Formation, sans préjudice du paiement de l'intégralité du Prix par le Client.

#### Article XXIII-5. Documents remis à l'issue de la Formation

MEDIAVEILLE adresse au Client, à l'issue de la Formation :

- Les attestations de Formation ;
- La copie des feuilles d'embarquement dûment complétées par les Stagiaires et l'Intervenant ayant dispensé la Formation ;
- Une évaluation à retourner par le stagiaire.

#### Article XXIII-6. Prix

Le Prix de la Formation est mentionné dans la Convention de Formation signée par le Client.

L'acceptation de MEDIAVEILLE est conditionnée par le règlement intégral de la facture avant le début de la Formation.

MEDIAVEILLE se réserve expressément le droit de ne pas délivrer la Formation au client tant que le Client n'a pas réglé la totalité du Prix, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, à quelque titre que ce soit. Si le Client souhaite que l'OPCA dont il dépend paie MEDIAVEILLE, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et s'assurer de la bonne fin de cette demande (notamment de paiement), et l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande.

Si l'OPCA ne paie pas MEDIAVEILLE de la totalité du coût de la Formation, le reliquat sera dû par le Client et MEDIAVEILLE pourra suspendre ses prestations en cas de non-paiement préalable par le Client.

Les repas des stagiaires sont à la charge des stagiaires et ne sont pas inclus dans les tarifs MEDIAVEILLE. En cas de présence de Stagiaires supérieure au nombre initialement prévu, MEDIAVEILLE facturera un supplément égal à 10 % du prix de la Formation par personne supplémentaire. Dans tous les cas, le Formateur pourra refuser d'assurer la Formation en cas de nombre trop important de Stagiaires.

#### Article XXIII-7. Propriété intellectuelle

Le contenu pédagogique conçu par MEDIAVEILLE est protégé par le droit d'auteur. MEDIAVEILLE est titulaire des droits d'auteur sur les supports fournis au Stagiaire. L'exécution des Prestations de Formation n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle. Par conséquent, le Client et/ou le Stagiaire s'engage à exclusivement les utiliser dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Ces documents ne pourront pas être communiqués ou rendus accessibles à des tiers, en tout ou partie, sauf accord préalable et écrit de MEDIAVEILLE.

#### Article XXIV. Divers : assurance, prescription, confidentialité, etc.

MEDIAVEILLE certifie au Client qu'elle est titulaire d'une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle limitée aux dommages matériels et corporels directement liés à l'exécution des Services pour les besoins du présent Contrat et souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable.

Toute action en responsabilité contre MEDIAVEILLE est prescrite un 1 an après la survenance du fait dommageable générateur. Les Prestations fournies au Client par MEDIAVEILLE ne font l'objet d'aucune exclusivité.

Les Parties étant des entrepreneurs indépendants, le Contrat ne les lie entre elles qu'aux fins qui y sont mentionnées. Par conséquent, les dispositions du Contrat ne peuvent nullement être interprétées comme créant une quelconque association ou société entre les Parties ou comme confiant un quelconque mandat de l'une à l'autre. De plus, aucune des Parties ne peut lire l'autre, de quelque façon que ce soit et envers qui que ce soit, autrement qu'en conformité avec les dispositions du Contrat.

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations désignées comme confidentielles par l'autre Partie, et auxquelles elle aurait eu accès à l'occasion de l'exécution du Contrat. Le Client autorise Mediaville à utiliser sa marque et son logo dans ses références Client.

Chacune des Parties s'engage à faire respecter cette obligation par ses employés, société mère, filiales et sous-traitants éventuels.

L'obligation de confidentialité continuera pendant une durée de deux 2 ans après l'expiration du Contrat. Elle deviendra caduque si l'information tombe dans le domaine public en dehors de toute intervention de la partie qui aura reçu l'information.

À la fin du Contrat, MEDIHAVEILLE s'engage à restituer au Client, après paiement de l'ensemble des sommes dues, les documents remis par le Client et contenant des Données, ou à les détruire.

Pour le besoin des présentes, un ancien salarié dont le contrat de travail avec l'autre Partie a pris fin depuis plus d'un an, pour quelque raison que ce soit, ne saurait être considéré comme un employé et son embauche ne saurait par conséquent donner lieu à l'application de la clause pénale mentionnée ci-dessus.

Les Parties peuvent citer le nom de l'autre Partie à titre de référence commerciale, sur tout document comme tout support pendant toute la durée du Contrat.

Aucune renonciation de l'une ou l'autre des Parties à se prévaloir de l'un quelconque de ses droits conformément aux termes du Contrat, ne saurait constituer une renonciation pour l'avenir aux droits.

Si une ou plusieurs dispositions du Contrat se révélaient nulles ou sans objet, elles seront réputées non écrites et n'entraîneront pas la nullité des autres dispositions sauf si elles présentent un caractère substantiel.

Les Parties remplaceront par voie d'avenant les dispositions nulles par de nouvelles dispositions juridiquement valables et aussi près que possible du sens et du but envisagés aux plans juridique et économique. Le Contrat représente la totalité et l'intégralité de l'accord intervenu entre les Parties.

## Article XXV. Données à caractère personnel

### XXV-1. Engagements de MEDIHAVEILLE

#### XXV-1-1.1. Présentation du traitement de données à caractère personnel

Dans le cadre de la réalisation des Prestations, MEDIHAVEILLE pourra avoir accès, en qualité de sous-traitant, à des données à caractère personnel au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif aux données à caractère personnel. MEDIHAVEILLE pourra ainsi être amené à procéder à des traitements de telles données ou y avoir accès pour le compte du Client, responsable de traitement, aux seules fins de réalisation des Prestations et pour la durée du Contrat.

- Les données à caractère personnel pouvant être traitées sont des données relatives à l'identité, les coordonnées, la vie personnelle, la vie professionnelle, les informations d'ordre économique ou financier, les données de connexion, les données issues de l'utilisation de cookies, les traceurs et autres technologies similaires..., et plus généralement l'ensemble des données à caractère personnel qui seraient nécessaires pour l'exécution du Contrat ;
- Les catégories de personnes concernées sont les suivantes : les clients et prospects du Client, et le cas échéant leurs collaborateurs, les internautes ;
- La nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel est : consultation, collecte, enrichissement, qualification, stockage et hébergement, analyse et élaboration de statistiques.

Les données à caractère personnel traitées, les catégories de personnes concernées et la nature des opérations réalisées pourront être complétées aux termes du Cahier des charges ou du Devis.

#### XXV-1-1.2. Sécurité et confidentialité

MEDIHAVEILLE garantit qu'il met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour préserver la sécurité, et notamment la confidentialité, de ces données à caractère personnel auxquelles il pourrait accéder ou qui pourraient lui être communiquées dans le cadre de l'exécution du Contrat. Aussi, MEDIHAVEILLE s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des traitements de données à caractère personnel, qui seraient nécessaires au respect par lui-même et par son personnel de ces obligations de sécurité, et notamment à :

- Ne pas traiter, consulter lesdites données à caractère personnel à d'autres fins que l'exécution des obligations qui lui incombent en vue de l'exécution des Prestations pour le compte du Client au titre du Contrat ;
- Ne traiter, consulter ces données à caractère personnel que dans le cadre des instructions licites et documentées du Client (étant précisé que les parties reconnaissent la notion d'instruction documentée comme étant acquise lorsque MEDIHAVEILLE agit dans le cadre de l'exécution du Contrat), y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou d'un Etat membre auquel MEDIHAVEILLE est soumis ; dans ce cas, MEDIHAVEILLE informera le Client de cette obligation avant le traitement des données à caractère personnel, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour

des motifs importants d'intérêt public ;

- Prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité desdites données à caractère personnel, de veiller à ce qu'elles ne soient pas déformées, endommagées, que des tiers non autorisés y aient accès, et d'empêcher tout accès qui ne serait pas préalablement autorisé par le Client ;
- Prendre toutes mesures afin (i) de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et services de traitement utilisés, (ii) de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident physique ou technique et (iii) de tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité de ces mesures ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel soient soumises à une obligation conventionnelle ou légale appropriée de confidentialité ;

Le Client donne instruction, par défaut, à MEDIHAVEILLE de procéder à la destruction, au terme du Contrat, de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les données à caractère personnel traitées pour le compte du Client y compris leurs copies éventuelles, à moins que le droit de l'Union européenne ou la législation française n'exige la conservation par MEDIHAVEILLE de ces données à caractère personnel. Toutefois, le Client pourra donner à MEDIHAVEILLE des instructions spécifiques dérogeant à ce principe et demander à MEDIHAVEILLE de procéder à la restitution des données à caractère personnel traitées pour le compte du Client. En cas de demande par le Client de restitution des données à caractère personnel, ce dernier collaborera activement avec MEDIHAVEILLE afin de faciliter la récupération desdites données à caractère personnel.

Les moyens, mis en œuvre par MEDIHAVEILLE, destinés à assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel sont conformes à l'état de l'art. MEDIHAVEILLE s'engage à maintenir ces moyens tout au cours de l'exécution du Contrat et à défaut, à en informer immédiatement le Client. En tout état de cause, MEDIHAVEILLE s'engage en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité de ces données à caractère personnel, à les remplacer par des moyens d'une performance équivalente.

#### XXV-1-1.3. Sous-traitance

Par ailleurs, il est expressément convenu entre les Parties que MEDIHAVEILLE est autorisé à avoir recours à d'autres sous-traitants (ci-après les sous-traitants ultérieurs) pour mener des activités de traitement spécifiques. Les sous-traitants ultérieurs identifiés au jour de la conclusion du Contrat sont visés au Devis. MEDIHAVEILLE informera, par mail le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants ultérieurs. Le Client disposera alors d'un délai de 72 heures à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu. MEDIHAVEILLE s'engage en outre à ce que les sous-traitants ultérieurs respectent les obligations du présent Contrat ainsi que les normes édictées par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. MEDIHAVEILLE s'engage à conclure à cette fin un contrat écrit avec chaque sous-traitant ultérieur, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant ultérieur de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, MEDIHAVEILLE demeurera pleinement responsable à l'égard du Client.

#### XXV-1-1.4. Coopération

MEDIHAVEILLE, en sa qualité de sous-traitant, s'engage également à prêter assistance au Client, dans le cadre des obligations lui incombant aux termes du Contrat, en vue :

- Du respect par le Client de ses propres obligations en matière de sécurité et de confidentialité des données à caractère personnel ;
- De la réalisation des analyses d'impact des traitements sur la protection des données à caractère personnel si la nature des traitements l'exige et de l'éventuelle consultation préalable de l'autorité de contrôle qui peut être nécessaire le cas échéant.

- A cet égard, il est précisé que l'obligation de réalisation de telles analyses d'impact ou encore de consultation de l'autorité de contrôles dans les hypothèses prévues par les dispositions applicables n'incombe pas à MEDIHAVEILLE. Toutefois, MEDIHAVEILLE communiquera au Client, sur demande écrite de celui-ci, toute information en sa possession demandée par le Client et qui serait nécessaire pour le Client au respect par ce dernier desdites obligations ;

- De la gestion des demandes d'exercice des droits reconnus aux personnes concernées par la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel (droit d'accès, de rectification, d'effacement et à la portabilité desdites données, droit d'opposition et droit à la limitation du traitement, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage) et des réponses à y apporter.

La réponse à de telles demandes n'est pas de la responsabilité MEDIHAVEILLE. Aussi, celui-ci ne répondra pas lui-même à ce type de demandes. Toutefois, il informera le Client, par mail de toute demande reçue en ce sens. MEDIHAVEILLE communiquera également au Client, sur demande écrite de celui-ci, toute information en sa possession demandée par le Client et qui serait nécessaire en vue du traitement des demandes et de l'élaboration des réponses appropriées auxdites demandes d'exercice de leurs droits par les personnes concernées ;

- Du respect de l'obligation de notification à l'autorité de

contrôle et d'information de la personne concernée en cas de violation de données à caractère personnel, à savoir toute violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement.

Ces obligations ne sont pas de la responsabilité MEDIHAVEILLE. Aussi, celui-ci ne procédera pas lui-même à cette notification à l'autorité de contrôle ni à l'information des personnes concernées. Toutefois, il informera le Client, par mail dans les meilleurs délais après qu'il en a eu connaissance, de toute violation de données à caractère personnel. MEDIHAVEILLE communiquera également au Client, sur demande écrite de celui-ci, toute information en sa possession demandée par le Client et qui serait nécessaire pour le Client en vue de procéder à la notification et à l'information précitées lorsqu'elles sont requises. MEDIHAVEILLE s'engage en outre à informer immédiatement le Client si, selon lui, une instruction constitue une violation des dispositions du droit de l'Union européenne ou d'autres dispositions du droit des Etats membres relatives à la protection des données à caractère personnel auquel MEDIHAVEILLE serait soumis.

#### XXV-1-1.5. Vérifications

Le Client dispose du droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect par MEDIHAVEILLE de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, notamment au moyen d'audits (ou d'inspections), à la convenance et aux frais du Client, y compris les frais internes MEDIHAVEILLE, notamment les journées de travail de son personnel, étant précisé que le tarif d'un (1) jour de travail sera facturé 900 € HT Ces vérifications pourront être réalisées par le Client lui-même ou par un tiers qu'il aura sélectionné, missionné et mandaté à cette fin, non concurrent de MEDIHAVEILLE. Dans ce cadre, MEDIHAVEILLE mettra à la disposition du Client ou dudit tiers les informations nécessaires pour permettre la réalisation de ces vérifications et apporter la preuve du respect des obligations précitées, et s'engage à contribuer auxdites vérifications en collaborant avec le Client.

S'agissant de ces vérifications, les principes suivants devront être respectés : le Client ne demandera qu'un (1) audit ou qu'une (1) inspection par année contractuelle, sauf si MEDIHAVEILLE manque gravement à ses obligations, auquel cas le Client pourra demander un audit ou une inspection supplémentaire. En vue de ces opérations de vérification, le Client notifiera MEDIHAVEILLE par lettre recommandée avec avis de réception au moins treize (30) jours avant la date de l'audit ou de l'inspection prévue et inclura un plan détaillé de sa demande dans cette notification.

Les principes suivants s'appliqueront en toutes circonstances :

- Il est expressément convenu que ne seront pas soumis aux opérations de vérification : toute donnée financière ou donnée à caractère personnel qui ne concerne pas le Client, toute information dont la divulgation serait susceptible d'affecter la sécurité des systèmes et/ou données MEDIHAVEILLE (par exemple risque pour la confidentialité des informations) ou d'autres clients MEDIHAVEILLE, ou encore le code source des programmes informatiques utilisés dans le cadre de la fourniture des Prestations ;
- La durée des opérations de vérification ne dépassera pas trois (3) jours ouvrables ;
- La personne en charge des opérations de vérification ne pourra pas faire copie de document, fichier, donnée ou information, en tout ou partie, ni prendre des photos, numériser, ou capter des enregistrements sonores, vidéo ou informatiques ; il ne pourra pas non plus demander que tout ou partie de ces éléments lui soient fournis ou envoyés ; MEDIHAVEILLE pourra organiser une présentation de documents sensibles dans une salle sécurisée (black room) ;
- Toute personne en charge des opérations de vérification ne pourra être admise sur un site MEDIHAVEILLE ou d'un de ses sous-traitants qu'après déclaration par le Client de son identité ; le Client devra s'assurer de la probité des personnes mandatées aux fins de réalisation des opérations de vérification, qu'elles soient employées du Client ou d'un cabinet d'audit externe, et le Client garantit MEDIHAVEILLE que ces personnes respecteront les obligations de confidentialité mentionnées dans le présent Contrat, et plus généralement une confidentialité la plus absolue des éléments dont elles pourraient avoir connaissance dans le cadre de ces opérations de vérification ;
- Les opérations de vérification devront se dérouler pendant les heures d'ouverture normales des bureaux MEDIHAVEILLE et seront conduites de façon à ne gêner ni la fourniture des Prestations ni toute autre activité effectuée par MEDIHAVEILLE au bénéfice de ses autres clients, lesquels resteront en tous cas de figure prioritaires sur la réalisation des opérations de vérification ; MEDIHAVEILLE pourra à tout moment interrompre ces opérations de vérification si la fourniture des Prestations ou de toute autre activité effectuée par MEDIHAVEILLE au bénéfice de ses autres clients exige que les ressources et/ou les moyens occupés par les vérifications soient mobilisés à d'autres fins.

XXV-1-1.6. Délégué à la protection des données  
MEDIHAVEILLE communique au Client le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément aux dispositions légales ou réglementaires applicables.

XXV-1-1.7. Registre des activités de traitement  
MEDIHAVEILLE déclare tenir par écrit un registre des activités de traitement effectuées pour le compte

du Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

## XXV-2. Engagements du Client

Le Client, en qualité de responsable de traitement, est responsable des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre ou réalisés dans le cadre de l'exécution des Prestations. Il garantit MEDIHAVEILLE du respect des dispositions prévues par le droit de l'Union européenne et le droit français en matière de traitement de données à caractère personnel.

Le Client est tenu de documenter ses instructions relatives à l'exécution du Contrat et y a procédé aux termes du Cahier des charges et le cas échéant d'une annexe au Devis, et notamment aux traitements de données à caractère personnel devant être mis en œuvre dans ce cadre pour son compte par MEDIHAVEILLE. Le Client s'engage également à faciliter la tâche MEDIHAVEILLE en lui fournissant l'ensemble des éléments d'information nécessaires à l'accomplissement des Prestations.

Il appartient également au Client, qui s'y engage, de s'assurer :

- Du caractère licite, loyal et transparent de la collecte et du traitement des données à caractère personnel (notamment information des personnes concernées, voire recueil du consentement desdites personnes concernées lorsque celui-ci est requis en particulier en raison de la finalité ou des modalités du traitement ou encore des données collectées et traitées). A cet égard, le Client communiquera en outre à MEDIHAVEILLE toute mention d'information ou de recueil de consentement qu'il jugera utile à porter à la connaissance des personnes concernées lors d'opérations de collecte de données à caractère personnel qui pourraient être effectuées par MEDIHAVEILLE pour le compte du Client ;
- Que ces données ne sont traitées que pour une finalité déterminée, explicite et légitime, et qu'elles ne sont pas traitées pour des finalités ultérieures incompatibles avec cette finalité initiale ;
- Que les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre de l'exécution des Prestations sont adéquates, pertinentes, non excessives et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités poursuivies, et que la collecte de telles données n'est pas illicite. Notamment, le Client s'engage à ne pas traiter de données relatives à des infractions, condamnations ou mesures de sûreté. Il s'engage de même à ne pas traiter, sauf en cas de nécessité pour les finalités poursuivies et après avoir recueilli le consentement de la personne concernée, de données à caractère personnel nécessitant une protection particulière, telles que des opinions ou activités religieuses, syndicales, philosophiques ou politiques, des données sur la santé et équivalentes, des données biométriques, des données génétiques, ou encore des données concernant la vie ou l'orientation sexuelle des personnes concernées ;
- De la qualité, de l'actualité, de la mise à jour et de l'exactitude de ces données ;
- Que les données à caractère personnel ne sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. A cet égard, il appartient également au Client de déterminer et de communiquer MEDIHAVEILLE les durées de conservation souhaitées pour les données à caractère personnel traitées afin qu'elles soient implémentées dans le cadre de l'exécution des Prestations, sous réserve de dispositions contraaires d'ordre réglementaire, légal ou contractuel imposant MEDIHAVEILLE une autre durée de conservation des données à caractère personnel ;
- Que les habilitations aux données à caractère personnel sont strictement limitées aux utilisateurs qui ont la nécessité d'en connaître, sur la base de la règle du moindre privilège ;
- Du respect des droits des personnes concernées (droit d'accès, d'interrogation, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation, de portabilité, etc.) et de répondre selon les modalités et dans les délais impartis par les dispositions applicables aux demandes formulées en ce sens par les personnes concernées.

Le Client libère MEDIHAVEILLE de toute revendication émanant de personnes concernées dont les données sont traitées, aux seules fins de réalisation des Prestations, par MEDIHAVEILLE.

En sa qualité de responsable de traitement, le Client s'engage à mettre à disposition MEDIHAVEILLE l'ensemble des informations et éléments nécessaires en vue du respect MEDIHAVEILLE de ses propres obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

**Article XXVI. Loi applicable et juridiction compétente**  
Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française. Tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Générales devra être prioritairement réglé à l'amiable entre les Parties. En cas de désaccord persistant entre les Parties, il sera porté devant le tribunal de commerce de RENNES.