Conditions générales de vente

Version 2.0 — en vigueur au 1er octobre 2026

Conditions générales de vente — Version 2.0, en vigueur au 1er octobre 2026.
Elles s'appliquent aux commandes signées à compter de cette date. Les commandes antérieures restent régies par la version en vigueur à leur date (voir « Versions précédentes »).

TITRE I — DISPOSITIONS COMMUNES

Article 1 — Identification du Prestataire

Les présentes conditions générales de vente sont conclues avec :

EOC CONSULTING, entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée au capital de 15 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Le Mans sous le numéro SIREN 914 902 721, dont le siège social est situé 16 rue de la Leverie, 72450 Lombron, France.

Numéro de TVA intracommunautaire : FR55 914902721
Téléphone : 06 19 24 23 70
Courriel : gregory.tossen@eoc-consulting.fr
Site internet : https://www.eoc-consulting.fr
Directeur de la publication : Grégory Tossen

Ci-après désignée « **EOC Consulting** » ou « **le Prestataire** ».

Article 2 — Objet et champ d'application

2.1 Les présentes CGV régissent toutes les prestations fournies par EOC Consulting à des clients professionnels, quelle que soit leur forme de commande (en ligne, devis, proposition commerciale, bon de commande électronique).

2.2 Elles couvrent notamment les familles de prestations suivantes :

1. Conseil et accompagnement : Le Bilan, Le Cap, Trajectoire 90, Copilote, missions sur mesure, ateliers ;
2. Direction commerciale externalisée à temps partagé ;
3. Création et refonte de sites internet : offres Essentiel, Premium, Signature, Sur étude, et options (logo, landing page, lead magnet, livre blanc, catalogue de plans, simulateur) ;

4. Abonnements de suivi : Gestion technique, Care, Growth, Authority, incluant l'accès à la plateforme EOC MIP ;
5. Référencement et contenus : SEO, GEO, citations, liens, fiche d'établissement, rédaction, visuels ;
6. Prospection et outils : séquences, enrichissement de fichiers, CRM, automatisations, outils sur mesure.

2.3 Chaque famille fait l'objet de conditions particulières (Titre II). En cas de contradiction, les conditions particulières l'emportent sur les dispositions communes.

2.4 Conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, les CGV constituent le socle unique de la négociation commerciale. Toute dérogation n'a d'effet que si elle figure par écrit dans le devis signé.

2.5 Toute commande emporte acceptation sans réserve des CGV, qui prévalent sur les conditions d'achat du Client. Le silence d'EOC Consulting face à des conditions d'achat ne vaut jamais acceptation.

2.6 Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de signature du devis. Pour les Abonnements, une nouvelle version s'applique à la période suivante si elle a été notifiée au moins deux mois avant l'échéance ; le Client peut alors résilier à cette échéance sans indemnité.

2.7 Absence de qualification d'action de formation. Les Prestations d'EOC Consulting **ne constituent pas des actions de formation professionnelle** au sens des articles L. 6313-1 et suivants du Code du travail. Elles ne sont pas éligibles aux dispositifs de financement de la formation professionnelle, quels qu'ils soient. EOC Consulting n'établit ni convention de formation, ni programme pédagogique, ni attestation d'assiduité, et n'est pas déclarée en qualité d'organisme de formation. Le Client reconnaît en avoir été informé avant toute commande et renonce à toute réclamation à ce titre.

2.8 EOC Consulting n'exerce aucune activité réglementée relevant du conseil juridique, du conseil fiscal, de l'expertise comptable, du conseil en investissement financier ou de l'intermédiation en assurance. Les analyses économiques et financières produites dans le cadre des Prestations ne constituent en aucun cas des conseils juridiques, fiscaux, comptables ou financiers, ni une recommandation d'investissement. EOC Consulting n'est ni établissement de crédit, ni intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP).

2.9 EOC Consulting intervient en qualité de prestataire indépendant. Aucune disposition des présentes ne saurait créer entre les Parties un lien de subordination, une société de fait, un mandat, une agence commerciale ou une quelconque représentation.

Article 3 — Définitions

Client : toute personne morale ou physique agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, qui commande une prestation auprès d'EOC Consulting.

Prestation : toute mission de conseil, d'analyse, de diagnostic, d'accompagnement ou de pilotage fournie par EOC Consulting.

Accompagnement : prestation packagée figurant au catalogue d'EOC Consulting, à périmètre et tarif définis.

EOC Performance : voir « Plateformes EOC ».

Livrable : tout document, rapport, tableau, feuille de route, support, méthode ou outil remis au Client dans le cadre d'une Prestation.

Session : entretien de restitution, de pilotage ou de travail, tenu par visioconférence sauf convention contraire.

Commande : acte par lequel le Client souscrit une Prestation, soit par validation en ligne, soit par signature d'une proposition commerciale ou d'un devis.

Partie(s) : EOC Consulting et/ou le Client.

Terme	Définition
Site	Site internet, landing page ou interface web réalisé pour le Client, y compris ses pages, gabarits et contenus.
Abonnement	Prestation récurrente facturée mensuellement (Gestion technique, Care, Growth, Authority, Copilote).
Plateformes EOC	Outils propriétaires d'EOC Consulting : EOC Performance, EOC MIP, EOC Score, simulateurs et calculateurs, ainsi que leurs évolutions.
Composants EOC	Code, gabarits, bibliothèques, scripts, modèles de pages, schémas de données, prompts et méthodes préexistants ou réutilisables d'EOC Consulting, intégrés dans un Livrable.
Créations Spécifiques	Éléments conçus exclusivement pour le Client : maquettes, charte, logo, textes, visuels, pages et développements propres à son projet.
Contenus Client	Textes, photos, plans, logos, marques, données, avis et documents fournis par le Client.
Contenus générés par IA	Textes, images ou données produits en tout ou partie à l'aide d'un système d'intelligence artificielle.
Éléments Tiers	Logiciels, hébergement, nom de domaine, polices, banques d'images, API, plateformes (Google, Vercel, GitHub, Brevo, etc.) soumis à leurs propres conditions.

Terme	Définition
Recette	Phase de vérification par le Client de la conformité du Site au périmètre du devis.
Mise en ligne	Publication du Site sur son nom de domaine définitif, accessible au public.

Article 4 — Qualité du Client

4.1 EOC Consulting contracte exclusivement avec des professionnels agissant pour les besoins de leur activité. Le Client communique son numéro SIREN, obligatoire sur les factures.

4.2 Toute commande passée par un consommateur peut être annulée, avec remboursement intégral.

4.3 Le Client déclare son effectif salarié au devis. Une déclaration inexacte destinée à bénéficier de l'article 9 prive le Client de ce bénéfice.

Article 5 — Documents contractuels et hiérarchie

5.1 Le contrat est formé des documents suivants, par ordre de priorité décroissant : (1) le devis ou la proposition commerciale signé, avec son cahier des charges éventuel ; (2) les conditions particulières du Titre II ; (3) l'Accord de sous-traitance de données (annexe 2), pour ce qui concerne les données personnelles ; (4) les dispositions communes des CGV ; (5) le descriptif publié sur le site.

5.2 Les descriptifs, visuels, chiffres et études de cas publiés sur le site eoc-consulting.fr sont informatifs. Les formules « vous appartient », « clé en main » ou « sur mesure » s'entendent dans les limites des articles 18 à 21. Les résultats présentés (positions, leads, trafic) sont des constats datés propres à un client, et non des engagements.

5.3 Le contrat représente l'intégralité de l'accord des Parties. Les échanges antérieurs (courriels, comptes rendus, messages) n'engagent EOC Consulting que s'ils sont repris dans le devis.

Article 6 — Formation du contrat

6.1.1 Commande à distance

6.1.1.1 Le Client sélectionne l'Accompagnement souhaité, renseigne les informations demandées, prend connaissance des présentes CGV et les accepte expressément par une case à cocher non pré-cochée.

6.1.1.2 Conformément aux articles 1127-1 et suivants du Code civil, le Client dispose, avant validation définitive, de la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs. La validation définitive de la commande vaut acceptation irrévocable de celle-ci et des présentes CGV.

6.1.1.3 Le contrat est formé à la date de confirmation de la commande par EOC Consulting, adressée par courriel à l'adresse renseignée par le Client. Cette confirmation récapitule l'Accompagnement souscrit, son prix, ses modalités d'exécution, et est accompagnée d'une copie des présentes CGV.

6.1.1.4 EOC Consulting se réserve le droit de refuser toute commande pour motif légitime, notamment en cas d'indisponibilité, de litige antérieur avec le Client, d'incompatibilité manifeste entre le besoin exprimé et la Prestation commandée, ou de situation de conflit d'intérêts. Le refus est notifié dans un délai de cinq jours ouvrés et donne lieu au remboursement intégral des sommes versées.

6.1.2 Commande en présentiel ou sur proposition commerciale

6.1.2.1 Pour les Accompagnements Copilote et les missions sur mesure, ainsi que pour toute Prestation faisant l'objet d'un devis, le contrat est formé par la signature par le Client de la proposition commerciale ou du devis, revêtu de la mention manuscrite ou électronique « bon pour accord ».

6.1.2.2 Les devis et propositions commerciales sont valables trente jours à compter de leur date d'émission, sauf mention contraire.

6.1.2.3 La signature électronique est réputée équivalente à la signature manuscrite conformément à l'article 1367 du Code civil.

6.1.3 Nombre limité de missions

EOC Consulting n'accompagne qu'un nombre restreint d'entreprises simultanément. En conséquence, la disponibilité d'une Prestation, en particulier de l'Accompagnement Copilote, n'est pas garantie à la date de la demande. EOC Consulting peut proposer au Client une date d'entrée différée. Le Client en est informé avant toute commande.

6.2 Le contrat prend effet à la plus tardive des deux dates suivantes : signature du devis, encaissement de l'acompte. Aucun travail ne démarre avant.

6.3 Un devis signé après sa date de validité n'engage EOC Consulting qu'après confirmation écrite de sa part.

6.4 EOC Consulting peut refuser une commande pour motif légitime (indisponibilité, litige antérieur, conflit d'intérêts, activité illicite ou contraire à son image, concurrence directe avec un client en cours sur la même zone), avec remboursement intégral.

Article 7 — Prix

7.1 Les prix sont exprimés en euros hors taxes ; la TVA s'ajoute au taux en vigueur à la date de facturation. Pour les clients établis dans un autre État membre de l'Union européenne et disposant d'un numéro de TVA intracommunautaire valide, l'autoliquidation s'applique (article 283-2 du Code général des impôts).

7.2 Les prix affichés sur le site sont fermes pour le périmètre décrit. Toute demande hors périmètre fait l'objet d'un devis complémentaire signé avant exécution ; à défaut de devis, le temps passé est facturé au taux de 120 € HT de l'heure, après simple information écrite du Client.

7.3 Ne sont jamais inclus, sauf mention expresse au devis : nom de domaine, adresses e-mail, budgets publicitaires, abonnements et licences de logiciels tiers, plans payants d'hébergement au-delà de l'offre, achats de médias, frais de déplacement, traductions, photos professionnelles sur site.

7.4 Lorsqu'une intervention sur site est convenue, les frais sont facturés en sus : temps de déplacement à 150 € HT de l'heure, frais kilométriques au barème fiscal en vigueur, hébergement et restauration au réel sur justificatifs.

7.5 Les tarifs des Abonnements peuvent être révisés à chaque date anniversaire, moyennant un préavis écrit de deux mois. Le Client peut alors résilier sans indemnité dans le mois suivant la notification.

Article 8 — Échéancier, facturation et moyens de paiement

Prestation	À la commande	En cours	Solde
Le Bilan, Le Cap	100 %	—	—
Trajectoire 90	100 %, ou 40 % sur demande acceptée	30 % à mi-parcours	30 % à la Session de clôture
Sites Essentiel, Premium, Signature et options	30 % d'acompte	—	70 % à la Mise en ligne, et au plus tard 30 jours après la livraison en préproduction (art. 17.6)
Site Sur étude, outils sur mesure	Selon devis, minimum 30 %	Par jalon	Selon devis
Abonnements et Copilote	Premier mois	Mensuel, à terme à échoir, le 1er du mois	—

8.1 Les sommes versées à la commande sont des acomptes, et non des arrhes : le Client ne peut se libérer en les abandonnant et reste redevable du prix dans les conditions de l'article 32.

8.2 Sauf délai différent prévu au devis, les factures sont payables à réception, au plus tard 15 jours après leur date d'émission, par virement, carte bancaire ou prélèvement SEPA. Les Abonnements sont réglés par prélèvement SEPA. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Aucun délai convenu ne peut excéder les plafonds de l'article L. 441-10 du Code de commerce.

8.3 Les factures sont émises par l'intermédiaire d'une plateforme de facturation électronique agréée. Le Client communique son SIREN, son adresse de facturation et, le cas échéant, son adresse de livraison et ses références de commande. Une facture rejetée pour une information manquante imputable au Client reste due à sa date d'émission initiale.

8.4 Toute contestation de facture doit être motivée par écrit dans les 8 jours de sa réception. Elle ne suspend le paiement que de la partie contestée.

Article 9 — Droit de rétractation

9.1 Principe. Le Client agissant en qualité de professionnel ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu par le Code de la consommation en faveur des consommateurs.

9.2 Exception légale. Conformément à l'article L. 221-3 du Code de la consommation, certaines dispositions protectrices sont étendues aux contrats **conclus hors établissement** entre professionnels lorsque, cumulativement, l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que celui-ci emploie cinq salariés ou moins.

9.3 Droit de rétractation contractuel. Sans reconnaître l'applicabilité de plein droit des dispositions précitées à ses Prestations, et par mesure de simplicité, EOC Consulting accorde contractuellement à tout Client employant **cinq salariés ou moins** un droit de rétractation de **quatorze jours calendaires** à compter de la conclusion du contrat.

9.4 Exercice. Le Client exerce ce droit en adressant, avant l'expiration du délai, une déclaration dénuée d'ambiguïté à gregory.tossen@eoc-consulting.fr ou par courrier au siège social. Un formulaire type est joint en annexe des présentes.

9.5 Exécution anticipée. Compte tenu des délais d'exécution courts annoncés, le Client peut demander expressément que l'exécution de la Prestation débute avant l'expiration du délai de rétractation. Dans ce cas :

- si le Client se rétracte alors que la Prestation a commencé, il est redevable d'un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'à la communication de sa décision, calculé sur la base du prix total convenu ;
- si la Prestation a été **intégralement exécutée** avant l'expiration du délai avec l'accord préalable exprès du Client et sa reconnaissance de la perte du droit de rétractation, ce droit ne peut plus être exercé.

L'accord exprès et la reconnaissance de la perte du droit sont recueillis par cases à cocher distinctes et non pré-cochées lors de la commande, et conservés par EOC Consulting.

9.6 Remboursement. En cas de rétractation valablement exercée, EOC Consulting rembourse les sommes versées, déduction faite le cas échéant du montant proportionnel visé au 9.5, dans un délai de quatorze jours à compter de la réception de la déclaration, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

9.7 Le présent article est sans préjudice de la garantie de satisfaction prévue à l'article 11, qui lui est autonome et peut être plus favorable au Client.

9.8 Pour un Client employant cinq salariés ou moins, le devis comporte deux cases distinctes et non pré-cochées : (a) « Je demande que la prestation débute avant la fin du délai de rétractation » ; (b) « Je reconnais perdre mon droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée ». Sans la case (a) cochée, les travaux ne débutent qu'à l'expiration du délai de rétractation.

Article 10 — Retard et défaut de paiement

10.1 Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans rappel préalable : (a) des pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points, calculées sur le montant TTC dû à compter du lendemain de l'échéance ; (b) une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture (articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce), complétée des frais réellement exposés sur justificatifs lorsqu'ils sont supérieurs.

10.2 Après une mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours, EOC Consulting peut suspendre toutes les prestations en cours, y compris les Abonnements, l'accès aux Plateformes EOC, la maintenance du Site et la remise des Livrables, sans indemnité ni prorogation de délai au profit du Client.

10.3 Le défaut de paiement d'une seule échéance rend immédiatement exigibles, si EOC Consulting le décide, toutes les sommes dues au titre de l'ensemble des contrats en cours.

10.4 Tant que le prix n'est pas intégralement payé, aucun droit n'est cédé (article 18.4) : EOC Consulting peut retirer le Site de la mise en ligne, conserver les accès administrateur et le dépôt de code, et s'opposer à toute exploitation, qui serait constitutive de contrefaçon.

10.5 À défaut de régularisation dans les 30 jours suivant la mise en demeure, EOC Consulting peut résilier le contrat de plein droit. Les sommes déjà versées restent acquises à EOC Consulting, les travaux réalisés et non encore facturés restent dus, sans préjudice de toute action en réparation du préjudice complémentaire.

Article 11 — Garantie de satisfaction sur les Accompagnements « Le Bilan » et « Le Cap »

11.1 Objet. Si, à l'issue de la restitution de l'Accompagnement Le Bilan ou de l'Accompagnement Le Cap, le Client estime que celui-ci ne lui a rien apporté d'actionnable, EOC Consulting lui rembourse l'intégralité du prix versé. Cette garantie porte sur la satisfaction du Client ; elle est sans incidence sur l'absence de garantie de résultat prévue à l'article 22.

11.2 Conditions. Le bénéfice de cette garantie est subordonné aux conditions cumulatives suivantes :

- la demande est formulée par écrit à gregory.tossen@eoc-consulting.fr dans un délai de **sept jours calendaires** à compter de la tenue de la Session de restitution ;

- le Client a effectivement participé à la Session de restitution ;
- le Client a préalablement fourni les informations nécessaires à la réalisation du diagnostic, conformément à l'article 12.

11.3 Absence de justification. Le Client n'est pas tenu de motiver sa demande. EOC Consulting ne peut lui opposer d'appréciation sur le caractère fondé de celle-ci.

11.4 Modalités. Le remboursement intervient dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de la réception de la demande, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

11.5 Effets. L'exercice de la garantie met fin à la relation contractuelle relative à cet Accompagnement. Le Client s'engage à cesser tout usage des Livrables remis et à les détruire. Les Livrables demeurent la propriété d'EOC Consulting conformément à l'article 18.

11.6 Limites. La garantie ne s'applique qu'aux Accompagnements Le Bilan et Le Cap, une seule fois par Client et par Accompagnement concerné, et ne s'étend à aucun autre Accompagnement, ni aux Prestations complémentaires éventuellement facturées.

11.7 La garantie de satisfaction ne s'applique à aucune prestation de Site, de contenu, de référencement ou d'Abonnement.

Article 12 — Obligations et collaboration du Client

12.1.1 Devoir de collaboration. La qualité des Prestations dépend directement de la qualité des informations fournies. Le Client s'engage à collaborer activement et de bonne foi, et notamment à :

- transmettre dans les délais convenus l'ensemble des informations, données, documents et accès nécessaires ;
- désigner un interlocuteur unique disposant du pouvoir de décision requis ;
- participer aux Sessions prévues ;
- informer sans délai EOC Consulting de tout élément susceptible d'affecter la mission ;
- valider les Livrables intermédiaires dans les délais convenus.

12.1.2 Exactitude des données. Le Client garantit l'exactitude, la sincérité, l'exhaustivité et l'actualité des informations qu'il transmet, notamment ses données financières, commerciales et d'activité. **EOC Consulting n'a aucune obligation de vérification** de ces données et ne procède à aucun audit comptable, financier ou juridique. Toute inexactitude, omission ou approximation dans les données transmises affecte directement les résultats produits et engage la seule responsabilité du Client.

12.1.3 Accès aux outils. Lorsque la Prestation suppose l'accès à des outils du Client (analyse d'audience, gestion de la relation client, fiches d'établissement, comptes publicitaires, hébergement), le Client fournit les accès nécessaires et garantit qu'il dispose des droits pour les communiquer. Il en assure la révocation à l'issue de la mission.

12.1.4 Conséquences d'un manquement. Tout manquement du Client à ses obligations de collaboration peut entraîner la suspension de la mission, la prorogation des délais, ou une facturation complémentaire du temps supplémentaire engagé, après information du Client. Les délais annoncés courent à compter de la réception de l'ensemble des éléments demandés.

12.1.5 Conformité. Le Client garantit que les activités, offres, contenus et pratiques commerciales sur lesquels porte la mission sont conformes aux lois et règlements en vigueur. EOC Consulting n'assume aucune obligation de contrôle de conformité et ne saurait être recherchée à ce titre.

12.2 Le Client garantit qu'il détient tous les droits sur les Contenus Client (droits d'auteur des photos et plans, droit à l'image des personnes et des propriétaires de biens photographiés, marques, avis clients authentiques) et garantit EOC Consulting contre toute réclamation de tiers à ce titre, frais d'avocat compris.

12.3 Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations publiées sur son activité : assurances (décennale, dommages-ouvrage), qualifications (RGE, Qualibat), garanties (contrat de construction de maison individuelle, garantie de livraison), prix, aides et financements, délais de chantier. EOC Consulting ne vérifie pas ces mentions.

12.4 Le Client fournit les accès nécessaires (nom de domaine, fiche d'établissement Google, Search Console, CRM, comptes publicitaires) de préférence en créant un accès nominatif pour EOC Consulting plutôt qu'en communiquant ses propres identifiants. Il révoque ces accès en fin de mission.

Article 13 — Délais et inactivité du Client

13.1 Les délais sont indicatifs et courent à compter de la réception de l'ensemble des éléments nécessaires et de l'encaissement de l'acompte. Tout retard du Client décale d'autant le planning, augmenté du temps de replanification. Un dépassement de délai ne peut donner lieu à indemnité, pénalité ou résolution, sauf faute lourde d'EOC Consulting.

13.2 Si le Client ne fournit pas un élément demandé ou ne répond pas pendant 30 jours après une relance écrite, EOC Consulting peut suspendre le projet. Après 90 jours cumulés d'inactivité, le projet est clôturé : les travaux réalisés sont facturés au prorata de l'avancement, avec un minimum égal à l'acompte, et toute reprise fait l'objet d'un nouveau devis.

13.3.1 Report et annulation par le Client. Toute Session peut être reportée sans frais si la demande est formulée au moins **quarante-huit heures ouvrées** avant l'heure prévue. À défaut, ou en cas d'absence du Client, la Session est réputée tenue et décomptée du nombre prévu au titre de l'Accompagnement.

13.3.2 Report par EOC Consulting. EOC Consulting peut reporter une Session pour motif légitime, en proposant au Client au moins deux nouveaux créneaux dans un délai raisonnable. Un tel report ne donne lieu à aucune indemnité.

13.3.3 Péremption des Sessions. Les Sessions attachées à un Accompagnement doivent être consommées dans la période d'exécution prévue, majorée de trois mois. Passé ce terme, les Sessions non consommées sont perdues, sans remboursement ni report, sauf accord écrit d'EOC Consulting.

13.3.4 Enregistrement. Aucune Session n'est enregistrée sans l'accord préalable et exprès de l'ensemble des participants.

Article 14 — Corrections, recette et réception

14.1 Sauf mention contraire au devis, chaque étape comprend deux séries de corrections : maquette de la page d'accueil, gabarits des pages types, textes, Livrables de conseil. Une série est une liste unique et consolidée de demandes, transmise en une fois par l'interlocuteur unique du Client. Au-delà, les corrections sont facturées dans les conditions de l'article 7.2.

14.2 Une validation écrite (courriel, message ou validation dans l'espace client) est définitive : revenir sur un élément validé constitue une demande hors périmètre.

14.3 EOC Consulting livre le Site en préproduction. Le Client dispose de 10 jours ouvrés pour signaler par écrit les anomalies, classées en : bloquantes (le Site ou un formulaire ne fonctionne pas), majeures (une fonctionnalité prévue au devis manque) ou mineures (toute autre anomalie).

14.4 Seules les anomalies bloquantes et majeures empêchent la Mise en ligne. EOC Consulting les corrige dans un délai raisonnable, puis une nouvelle recette de 5 jours ouvrés s'ouvre sur ces seuls points. Les anomalies mineures sont corrigées après la Mise en ligne.

14.5 Le Site est réputé réceptionné sans réserve à la première des dates suivantes : (a) la validation écrite du Client ; (b) l'expiration du délai de recette sans anomalie bloquante ou majeure signalée ; (c) la Mise en ligne ou toute utilisation commerciale du Site par le Client.

14.6 Un désaccord esthétique, une demande d'évolution, une recommandation non partagée ou un résultat de référencement ne constituent pas une anomalie.

14.7 Réception des Livrables. Les Livrables sont réputés acceptés en l'absence de réserves écrites et motivées formulées par le Client dans un délai de **quinze jours calendaires** à compter de leur remise. Les réserves doivent être précises et se rapporter à un écart avec le périmètre contractuellement défini. Un désaccord sur une recommandation, une orientation stratégique ou une estimation ne constitue pas une réserve recevable.

Article 15 — Modifications du périmètre

Toute modification du périmètre fait l'objet d'un avenant ou d'un devis complémentaire signé, précisant ses incidences sur le prix et les délais. Un accord par courriel vaut avenant dès lors qu'il mentionne le prix.

Article 16 — Sous-traitance, cession et vigilance

16.1 EOC Consulting peut confier tout ou partie d'une prestation à des sous-traitants ou à des consultants indépendants (développement, graphisme, rédaction, média). Il demeure responsable de leur intervention envers le Client et leur impose une obligation de confidentialité équivalente.

16.2 Le Client ne peut céder le contrat sans l'accord écrit préalable d'EOC Consulting. EOC Consulting peut le céder dans le cadre d'une restructuration, d'une fusion, d'un apport ou d'une cession de fonds, après en avoir informé le Client.

16.3 Pour tout contrat d'un montant d'au moins 5 000 € HT, EOC Consulting remet sur demande son extrait Kbis et son attestation de vigilance URSSAF, actualisés tous les six mois (articles L. 8222-1 et D. 8222-5 du Code du travail).

TITRE II — CONDITIONS PARTICULIÈRES

Article 17 — Création et refonte de Site

17.1 Le périmètre (nombre et type de pages, contenus, options, nombre de citations et de liens) est celui du devis. Les mentions du site eoc-consulting.fr ne l'étendent pas.

17.2 Le Site est testé sur les deux dernières versions de Chrome, Safari, Edge et Firefox, sur ordinateur et sur mobile, à la date de livraison. L'adaptation aux évolutions ultérieures des navigateurs relève de l'Abonnement.

17.3 EOC Consulting applique les bonnes pratiques d'accessibilité courantes. Un audit ou une conformité RGAA ou WCAG certifiée n'est inclus que si le devis le prévoit. Il appartient au Client de vérifier s'il est soumis à des obligations légales d'accessibilité numérique.

17.4 En cas de refonte, EOC Consulting établit le plan de redirection des adresses existantes qu'il a pu identifier. Une baisse temporaire de trafic ou de positionnement après une refonte est un phénomène connu ; elle ne constitue pas un manquement.

17.5 Le Client est éditeur et directeur de la publication de son Site. EOC Consulting propose des modèles de mentions légales, de politique de confidentialité et de gestion des cookies ; le Client les valide et en demeure seul responsable.

17.6 Si la Mise en ligne n'intervient pas dans les 30 jours suivant la livraison en préproduction pour une raison ne tenant pas à EOC Consulting (contenus manquants, attente de validation, nom de domaine non transféré), le solde du prix devient exigible à l'expiration de ce délai.

17.7 EOC Consulting peut faire figurer en pied de page du Site la mention « Site réalisé par EOC Consulting » accompagnée d'un lien. Le Client peut en demander le retrait gratuit à tout moment.

Article 18 — Propriété intellectuelle des Sites et Livrables

18.1 Sous la condition suspensive du paiement intégral du prix, EOC Consulting cède au Client, à titre exclusif, les droits patrimoniaux d'auteur sur les Créations Spécifiques : droits de reproduction, de représentation, d'adaptation, de modification, de traduction et de commercialisation, sur tout support numérique ou imprimé, pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection des droits (article L. 131-3 du Code de la propriété intellectuelle). Le prix de cette cession est compris dans le prix de la prestation.

18.2 Les Composants EOC demeurent la propriété d'EOC Consulting. Après paiement intégral, le Client bénéficie d'une licence non exclusive, perpétuelle, gratuite et irrévocable lui permettant de les utiliser, de les modifier et de les faire maintenir par le prestataire de son choix, uniquement au sein de son Site. Il ne peut pas les extraire pour les revendre ou les réutiliser dans un autre projet.

18.3 Les Plateformes EOC (EOC MIP, EOC Performance, EOC Score, simulateurs génériques) ne font l'objet d'aucune cession. Leur usage est un service lié à l'Abonnement (article 21).

18.4 Jusqu'au paiement intégral du prix, le Client ne dispose que d'un droit d'usage précaire, révocable en cas d'impayé (article 10.4).

18.5 Les Livrables de conseil (rapports, plans d'action, scores) font l'objet d'un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et non transférable, pour les besoins internes de l'entreprise du Client. Le Client s'interdit de les reproduire, diffuser, céder ou utiliser au profit d'un tiers sans autorisation écrite préalable.

18.6 Les Éléments Tiers (polices, images de banque, bibliothèques open source, modèles d'intelligence artificielle) sont utilisés selon leurs licences propres, communiquées sur demande. Lorsqu'un logo est créé, le dépôt de la marque et la recherche d'antériorité restent à la charge du Client.

18.7 Les maquettes et propositions non retenues demeurent la propriété d'EOC Consulting.

18.8 Les dénominations EOC Consulting, EOC Performance, EOC MIP, EOC Score, Le Bilan, Le Cap, Trajectoire 90, Copilote, Care, Growth, Authority, ainsi que les logos et signes distinctifs d'EOC Consulting, demeurent sa propriété exclusive.

18.9 EOC Consulting demeure libre d'utiliser pour d'autres clients le savoir-faire et l'expérience générale acquis lors de la mission, dans le respect de l'article 30.

Article 19 — Nom de domaine, hébergement et réversibilité

19.1 Le nom de domaine est enregistré au nom du Client, qui en est le titulaire. Si EOC Consulting l'enregistre par commodité, il le fait pour le compte du Client et le lui transfère sur simple demande, une fois les factures réglées.

19.2 Le Site est hébergé chez un prestataire tiers (Vercel par défaut) et son code source est conservé dans un dépôt privé (GitHub). EOC Consulting n'a pas la qualité d'hébergeur : la disponibilité, la sécurité des serveurs et la localisation des données relèvent des conditions de ces tiers.

19.3 Tant qu'un Abonnement est actif, les comptes d'hébergement et le dépôt de code peuvent rester sous la gestion d'EOC Consulting. En l'absence d'Abonnement, le Client ouvre ses propres comptes et en supporte le coût.

19.4 À la fin de l'Abonnement, ou à tout moment sur demande, et sous réserve du paiement intégral des sommes dues, EOC Consulting transfère au Client le dépôt de code, le projet d'hébergement et les accès administrateur dans un délai de 15 jours ouvrés. Le premier transfert est gratuit ; toute assistance au-delà de 2 heures est facturée dans les conditions de l'article 7.2.

Article 20 — Abonnements (Gestion technique, Care, Growth, Authority)

20.1 Chaque Abonnement est souscrit pour une période initiale ferme de 12 mois à compter de la Mise en ligne, ou de la signature lorsque le Site existe déjà. Il se renouvelle ensuite par tacite reconduction pour des périodes successives de 12 mois. Le présent article ne s'applique pas à l'Accompagnement Copilote, dont la durée et la résiliation sont régies par l'article 23.6.

20.2 Chaque Partie peut résilier l'Abonnement par écrit au moins 2 mois avant l'échéance de la période en cours. EOC Consulting rappelle cette échéance au Client par courriel au moins 3 mois avant.

20.3 Le Client qui résilie avant le terme de la période en cours reste redevable des mensualités jusqu'à ce terme, qui constituent le prix de son engagement et non une pénalité, sauf manquement grave d'EOC Consulting non réparé dans les 30 jours suivant une mise en demeure.

20.4 Le contenu de chaque niveau est celui décrit au devis. Les quotas mensuels (articles, publications, corrections) non consommés ne sont ni reportés ni remboursés. Les « interventions techniques mineures » s'entendent d'une durée cumulée d'une heure par mois. Les évolutions, nouvelles pages et refontes graphiques font l'objet d'un devis.

20.5 Le Client peut passer à un niveau supérieur à tout moment, avec effet le mois suivant. Le passage à un niveau inférieur n'est possible qu'à l'échéance annuelle.

20.6 L'Abonnement ne garantit pas une disponibilité déterminée du Site, qui dépend de l'hébergeur, ni l'absence totale de failles de sécurité, ni la restauration de données non sauvegardées par l'hébergeur, ni un résultat de référencement.

Article 21 — Plateformes EOC et outils sur mesure

21.1 L'accès aux Plateformes EOC est personnel, réservé aux utilisateurs désignés par le Client, et prend fin avec l'Abonnement. EOC Consulting peut faire évoluer leurs fonctionnalités sans réduire substantiellement le service souscrit. Aucune disponibilité n'est garantie ; les interruptions de maintenance sont annoncées lorsque c'est possible.

21.2 À la fin de l'Abonnement, le Client peut demander dans les 30 jours l'export de ses données dans un format standard (CSV ou JSON). Passé ce délai, elles sont supprimées.

21.3 Les outils sur mesure (CRM, tableaux de bord, automatisations) suivent le régime du Site pour la recette (article 14), la propriété (article 18) et la réversibilité (article 19). Les coûts des services tiers sur lesquels ils reposent (bases de données, API, intelligence artificielle) sont à la charge du Client, qui en est titulaire. Les sauvegardes et la sécurité relèvent d'une obligation de moyens.

Article 22 — Conseil et accompagnement : obligation de moyens

22.1 Nature de l'engagement. Les Prestations d'EOC Consulting relèvent du conseil et constituent une **obligation de moyens**, à l'exclusion de toute obligation de résultat. EOC Consulting s'engage à mettre en œuvre les compétences, les méthodes, la diligence et le soin qu'un professionnel avisé du conseil en développement commercial apporterait à une mission comparable.

22.2 Absence de garantie de résultat. EOC Consulting **ne garantit aucun résultat**, de quelque nature qu'il soit, et notamment :

- aucun chiffre d'affaires, aucune marge, aucun résultat comptable ou financier ;
- aucun volume de contacts, de prospects, de rendez-vous, de devis, de commandes ou de clients signés ;
- aucun taux de conversion, de transformation ou de signature ;
- aucun positionnement dans les résultats des moteurs de recherche, dans les fiches d'établissement, dans les réseaux sociaux, ni dans les réponses générées par des systèmes d'intelligence artificielle ;
- aucun volume de trafic, d'audience, de visibilité ou de notoriété ;
- aucun retour sur investissement, ni délai de retour sur investissement ;
- aucune économie de coût, aucun gain de productivité ;
- aucune obtention de financement, d'agrément, de certification ou de référencement ;
- aucun nombre de demandes de contact ou de leads issus du Site ;
- aucune citation dans les réponses générées par des moteurs ou assistants d'intelligence artificielle.

22.3 Nature des chiffrages, scores et projections. Les scores, notes, potentiels, estimations, simulations, projections, seuils, ratios et montants produits par EOC Performance, par les simulateurs mis à disposition sur le site internet d'EOC Consulting, ou par tout autre outil ou méthode d'EOC Consulting, sont des **estimations** établies :

- à partir des seules données transmises ou validées par le Client ;
- sur la base d'hypothèses de calcul explicitées dans les Livrables ou dans les notes méthodologiques ;
- à un instant donné, dans un contexte de marché donné.

> Ces éléments constituent des outils d'aide à la décision. Ils **ne constituent ni une garantie, ni un engagement, ni une prévision, ni une promesse de résultat**, et ne sauraient être opposés à EOC Consulting comme fondement d'une quelconque responsabilité en cas d'écart entre l'estimation et la réalité constatée.
>
> **22.4 Facteurs échappant au contrôle du Prestataire.** Le Client reconnaît que la performance commerciale d'une entreprise dépend de facteurs nombreux et largement extérieurs à la mission, notamment : la qualité et la mise en œuvre effective des recommandations par le Client, les moyens humains et financiers qu'il y consacre, la qualité de son offre, de sa production et de son service, l'état et l'évolution de son marché, le comportement de ses concurrents, la conjoncture économique, les évolutions réglementaires, ainsi que les décisions unilatérales et les modifications d'algorithmes des opérateurs de moteurs de recherche, de plateformes, de réseaux sociaux et de systèmes d'intelligence artificielle.
>
> **22.5 Mise en œuvre par le Client.** Les recommandations d'EOC Consulting n'ont d'effet que si le Client les met en œuvre. Le Client demeure seul décisionnaire de leur adoption, de leur adaptation et de leur exécution, et en assume seul les conséquences. EOC Consulting ne saurait être tenue responsable d'une absence de mise en œuvre, d'une mise en œuvre partielle, tardive ou altérée.
>
> **22.6 Décisions du Client.** Le Client conserve l'entière maîtrise de la direction de son entreprise. EOC Consulting n'exerce aucun pouvoir de décision, de gestion ou de représentation. Aucune Prestation ne peut être interprétée comme une immixtion dans la gestion du Client, ni comme une gestion de fait.
>
> **22.7** Le présent article constitue une condition déterminante de l'engagement d'EOC Consulting, sans laquelle elle n'aurait pas contracté aux conditions financières convenues.

22.8 Ce qui est compris dans les Accompagnements. Sauf stipulation contraire de la proposition commerciale :

- un interlocuteur dédié, consultant en développement commercial ;
- les Livrables expressément mentionnés au descriptif de l'Accompagnement souscrit ;
- les Sessions prévues au descriptif, tenues par visioconférence ;
- les échanges écrits nécessaires au bon déroulement de la mission ;
- l'usage des méthodes et outils d'analyse d'EOC Consulting nécessaires à la Prestation.

Article 23 — Direction commerciale externalisée à temps partagé

23.1 EOC Consulting réalise une prestation de direction commerciale, définie par des objectifs et des livrables (plan d'action, pilotage, rituels, reporting mensuel), au moyen de son savoir-faire et de ses méthodes propres. Cette prestation ne constitue ni un prêt de personnel, ni une mise à disposition de main-d'œuvre.

23.2 L'intervenant d'EOC Consulting demeure sous la seule autorité d'EOC Consulting, qui organise librement son temps, ses moyens et ses méthodes. Il n'est soumis à aucun horaire, à aucun pouvoir disciplinaire et n'est pas intégré à l'organigramme du Client. Il utilise ses propres outils, sous réserve des accès nécessaires à la mission.

23.3 Les collaborateurs commerciaux du Client demeurent sous l'autorité hiérarchique exclusive du Client. EOC Consulting anime, forme et recommande ; les décisions relatives au personnel (recrutement, sanction, rémunération, rupture du contrat de travail) sont prises et signées par le Client.

23.4 Sauf mandat écrit et spécifique, EOC Consulting ne représente pas le Client, ne signe aucun devis, contrat ou engagement en son nom et n'encaisse aucune somme pour son compte. EOC Consulting n'a pas la qualité d'agent commercial.

23.5 Le prix est mensuel et forfaitaire, déterminé par le périmètre de la mission, et non calculé sur un nombre d'heures de présence.

23.6 Accompagnement Copilote et contrats récurrents

23.6.1 Durée. L'Accompagnement Copilote et tout contrat d'entretien sont conclus pour une durée initiale précisée à la proposition commerciale, à défaut de **trois mois**. À l'issue de cette période, le contrat se poursuit par tacite reconduction par **périodes successives de trois mois**.

23.6.2 Résiliation. Après la période initiale, chaque Partie peut résilier à l'échéance de chaque période de trois mois, moyennant un **préavis d'un mois** notifié par écrit. Les prestations en cours à la date d'effet demeurent dues.

23.6.3 Résiliation anticipée par le Client. Toute résiliation intervenant avant le terme de la période initiale rend immédiatement exigibles les mensualités restant à courir jusqu'à ce terme, à titre d'indemnité forfaitaire, sauf manquement grave d'EOC Consulting à ses obligations.

23.6.4 Sessions. Les Sessions mensuelles non consommées ne sont ni reportables sur le mois suivant, ni remboursables, sauf accord écrit d'EOC Consulting.

23.6.5 Révision tarifaire. EOC Consulting peut réviser le tarif mensuel à chaque date anniversaire, moyennant un préavis écrit de deux mois. Le Client dispose alors d'un droit de résiliation sans indemnité, à exercer dans le mois suivant la notification.

23.6.6 Accès à EOC Performance. L'accès du Client à l'outil EOC Performance, lorsqu'il est compris dans l'Accompagnement, est strictement personnel, non cessible, et prend fin de plein droit à l'expiration du contrat. Les rapports générés demeurent accessibles au Client dans les conditions de l'article 18.

Article 24 — Référencement, GEO, fiche d'établissement et liens

24.1 EOC Consulting applique les consignes publiques des moteurs de recherche. Il ne maîtrise ni leurs algorithmes, ni leurs mises à jour, ni les réponses des moteurs d'intelligence artificielle, ni la suspension d'une fiche d'établissement par son opérateur.

24.2 Les citations (annuaires, plateformes) et les liens éditoriaux prévus au devis sont obtenus sur des sites tiers qu'EOC Consulting ne contrôle pas ; leur maintien dans la durée n'est pas garanti. Certains liens peuvent provenir de sites édités par EOC Consulting ou ses partenaires, ce dont le Client est informé. Les liens rémunérés sont signalés conformément aux règles des moteurs de recherche.

24.3 EOC Consulting peut organiser la sollicitation d'avis auprès des clients réels du Client. Il refuse de rédiger, d'acheter ou de publier de faux avis, ainsi que de filtrer les avis négatifs de manière trompeuse. Toute demande en ce sens autorise EOC Consulting à résilier le contrat sans indemnité.

24.4 Le Client demeure propriétaire de sa fiche d'établissement et de ses comptes ; EOC Consulting n'y intervient qu'en qualité de gestionnaire invité.

Article 25 — Contenus et intelligence artificielle

25.1 EOC Consulting utilise des outils d'intelligence artificielle pour produire, assister ou optimiser des textes, des visuels et des analyses, ce que le Client accepte. Chaque contenu est relu et adapté par un intervenant humain.

25.2 Le Client relit et valide chaque contenu avant publication, en particulier les informations techniques, réglementaires, tarifaires et juridiques relatives à son métier. Un contenu publié est réputé validé.

25.3 Les Contenus générés par IA sont cédés dans la mesure où des droits d'auteur existent sur eux : un contenu dépourvu d'apport humain original peut ne pas être protégé, et EOC Consulting ne garantit pas son exclusivité. EOC Consulting s'interdit de demander à un outil d'intelligence artificielle d'imiter une œuvre, une marque ou une personne identifiable.

25.4 Les visuels générés par IA représentant des réalisations sont présentés comme des illustrations ou des projections. Le Client s'interdit de les présenter comme des photographies de chantiers réels et respecte les obligations de transparence relatives aux contenus générés par IA qui lui sont applicables.

25.5 EOC Consulting ne saisit pas de données personnelles ou confidentielles du Client dans des outils d'intelligence artificielle qui réutilisent les données pour leur entraînement.

Article 26 — Prospection réalisée pour le Client

26.1 Lorsque EOC Consulting conçoit ou exécute des campagnes de prospection (courriel, LinkedIn, téléphone) ou enrichit des fichiers pour le compte du Client, le Client est responsable du traitement et EOC Consulting agit en qualité de sous-traitant (annexe 2).

26.2 À destination de professionnels, la prospection par courriel est possible sans consentement préalable si le message est en rapport avec la profession du destinataire, à condition d'identifier l'expéditeur, d'informer sur l'origine des données et de proposer dans chaque message un moyen simple de s'opposer à tout envoi ultérieur.

26.3 À destination de particuliers, la prospection par courriel ou SMS requiert leur consentement préalable. Depuis le 11 août 2026, le démarchage téléphonique d'un consommateur requiert également son consentement préalable (loi n° 2025-594 du 30 juin 2025). EOC Consulting refuse toute campagne à destination de particuliers sans preuve de consentement.

26.4 Le Client garantit la licéité des fichiers qu'il fournit et assume les conséquences des campagnes qu'il valide. Les coûts des outils et des données de prospection sont à sa charge, sauf mention contraire au devis.

26.5 Aucun volume de rendez-vous, taux de réponse ou taux de délivrabilité n'est garanti. Le blocage d'un compte ou d'un domaine par une plateforme n'est pas imputable à EOC Consulting.

TITRE I — DISPOSITIONS COMMUNES (SUITE)

Article 27 — Responsabilité

27.1.1 Étendue. La responsabilité d'EOC Consulting ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de son obligation de moyens telle que définie à l'article 22, et pour les seuls dommages directs, certains et prévisibles.

27.1.2 Exclusion des dommages indirects. EOC Consulting ne saurait en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels, et notamment : perte de chiffre d'affaires, perte de marge, perte de bénéfice, perte d'exploitation, perte de clientèle, perte de données, perte de chance, atteinte à l'image ou à la réputation, préjudice commercial, ou action d'un tiers à l'encontre du Client.

27.1.3 Exclusions. EOC Consulting n'est pas responsable :

- des conséquences d'informations inexactes, incomplètes ou périmées transmises par le Client ;
- de l'absence, du retard, de la modification ou de l'altération de la mise en œuvre des recommandations par le Client ;
- des décisions prises par le Client, qui en demeure seul responsable ;
- des évolutions de marché, de réglementation, ou des décisions unilatérales d'opérateurs tiers, notamment de moteurs de recherche, de plateformes, de réseaux sociaux et de systèmes d'intelligence artificielle ;
- des dysfonctionnements, indisponibilités ou modifications d'outils ou de services tiers utilisés par le Client ;
- des prestations réalisées par des tiers, même recommandés par EOC Consulting.

27.1.4 Prescription. Toute action à l'encontre d'EOC Consulting doit être engagée dans un délai d'un an à compter de la survenance du fait générateur, à peine de forclusion, dans les limites permises par la loi.

> **27.2** En tout état de cause, la responsabilité totale et cumulée d'EOC Consulting, toutes causes confondues, est limitée aux sommes hors taxes effectivement payées par le Client au titre de la prestation à l'origine du dommage : le prix du Site pour un Site, les douze dernières mensualités pour un Abonnement, le prix de l'Accompagnement pour un Accompagnement. Les Parties reconnaissent que cette limitation constitue une répartition raisonnable des risques, déterminante du prix convenu.

27.3 EOC Consulting n'est pas non plus responsable : de la perte ou de la fuite de données imputable à un hébergeur ou à un outil tiers ; du piratage d'un compte du Client ; d'une modification du Site par le Client ou un tiers ; des Contenus Client et des mentions visées à l'article 12 ; de l'absence de traitement des demandes de contact par le Client ; d'une sanction prononcée par un moteur de recherche ou une plateforme ; d'un contenu publié après validation du Client.

27.4 Le Client garantit EOC Consulting contre toute action de tiers liée aux Contenus Client, à son activité ou à ses fichiers de prospection.

27.5 Les limitations et exclusions de responsabilité du présent article ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde ou de dommage corporel.

Article 28 — Assurance

EOC Consulting communique son attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle sur simple demande.

Article 29 — Force majeure

29.1 Aucune Partie ne peut être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

29.2 Sont notamment considérés comme tels, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles, incendies, inondations, épidémies et mesures sanitaires, conflits armés, actes de terrorisme, grèves générales, défaillances majeures et prolongées des réseaux de télécommunication ou d'électricité, cyberattaques rendant impossible l'exécution, décisions d'autorités publiques.

29.3 La Partie affectée informe l'autre sans délai. Les obligations sont suspendues pour la durée de l'empêchement. Si celui-ci excède deux mois, chaque Partie peut résilier le contrat par notification écrite, sans indemnité, les Prestations exécutées demeurant dues.

29.4 La défaillance généralisée d'un hébergeur, d'un registre de noms de domaine ou d'une plateforme majeure (Google, GitHub, Vercel) est assimilée à un cas de force majeure.

Article 30 — Confidentialité

30.1 Chaque Partie s'engage à préserver la confidentialité de toute information de nature confidentielle communiquée par l'autre Partie, à ne pas la divulguer à des tiers et à ne pas l'utiliser à d'autres fins que l'exécution du contrat.

30.2 Cette obligation demeure en vigueur pendant toute la durée du contrat et **cinq ans** après son terme.

30.3 Sont exclues les informations qui sont ou deviennent publiques sans manquement, qui étaient légitimement connues de la Partie réceptrice avant leur communication, qui lui sont communiquées licitement par un tiers, ou dont la divulgation est imposée par la loi, une autorité administrative ou une décision de justice.

30.4 EOC Consulting peut communiquer les informations confidentielles à ses éventuels sous-traitants dans les conditions de l'article 16, sous réserve de leur imposer une obligation de confidentialité équivalente.

30.5 Les conditions tarifaires particulières consenties au Client sont confidentielles.

Article 31 — Données à caractère personnel

31.1 EOC Consulting traite les données à caractère personnel conformément au Règlement (UE) 2016/679 et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Pour les données relatives à la gestion de sa relation commerciale, EOC Consulting agit en qualité de responsable de traitement, dans les conditions décrites dans sa politique de confidentialité (https://www.eoc-consulting.fr/politique-confidentialite (/politique-confidentialite)).

31.2 Pour les données traitées pour le compte du Client (formulaires et demandes de contact du Site, campagnes d'e-mailing, CRM, prospection, statistiques), EOC Consulting agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679. L'Accord de sous-traitance figurant en annexe 2 s'applique de plein droit, sans signature séparée.

31.3 Données anonymisées. EOC Consulting se réserve le droit d'exploiter, à des fins statistiques et d'amélioration de ses méthodes, des données **anonymisées** issues des missions, dans des conditions ne permettant aucune réidentification directe ou indirecte du Client ni des personnes concernées. Le Client peut s'y opposer par simple demande écrite.

31.4 Chaque Partie garantit à l'autre le respect de la réglementation applicable aux traitements dont elle est responsable.

Article 32 — Résiliation

32.1 En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de 30 jours suivant une mise en demeure écrite (15 jours pour un défaut de paiement), l'autre Partie peut résilier le contrat de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

32.2 EOC Consulting peut mettre fin à une mission en cas de perte de confiance caractérisée, de conflit d'intérêts révélé en cours d'exécution, de comportement abusif, injurieux ou discriminatoire du Client ou de ses préposés, de demande contraire à la loi ou aux présentes CGV (notamment faux avis ou prospection dépourvue de base légale). Dans ce cas, EOC Consulting rembourse la part du prix correspondant aux prestations non exécutées, à l'exclusion de tout autre dédommagement.

32.3 En cas d'annulation d'un projet de Site par le Client après la commande, l'acompte reste acquis à EOC Consulting et les travaux réalisés au-delà sont facturés selon l'avancement constaté : 50 % du prix lorsque les maquettes ont été validées, 80 % du prix lorsque le développement est engagé.

32.4 La résiliation ne remet pas en cause les prestations exécutées, qui demeurent dues. Les stipulations relatives au paiement, à la propriété intellectuelle, à la responsabilité, à la confidentialité, aux données personnelles, à la non-sollicitation et au règlement des litiges survivent à la fin du contrat.

Article 33 — Non-sollicitation de personnel

33.1 Le Client s'interdit d'engager ou de faire travailler, directement ou indirectement, tout collaborateur, consultant ou sous-traitant d'EOC Consulting ayant participé à la mission, pendant toute la durée du contrat et **douze mois** après son terme, sauf accord écrit préalable.

33.2 En cas de manquement, le Client verse à EOC Consulting une indemnité forfaitaire égale à six mois de la rémunération brute de la personne concernée, sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires.

Article 34 — Références commerciales

34.1 Sauf opposition écrite du Client, EOC Consulting est autorisée à mentionner le nom et le logo du Client, ainsi que la nature générale de la mission, à titre de référence commerciale sur ses supports de communication.

34.2 Toute publication d'éléments chiffrés, d'étude de cas détaillée ou de témoignage est subordonnée à l'accord écrit préalable et exprès du Client.

34.3 Le Client peut retirer son accord à tout moment par simple demande écrite ; EOC Consulting procède au retrait dans un délai raisonnable.

34.4 Sauf opposition écrite du Client, EOC Consulting peut présenter le Site, ses captures d'écran et son lien dans son portfolio. La publication de chiffres (demandes de contact, positions, trafic) reste soumise à l'accord exprès du Client.

Article 35 — Droit applicable et règlement des litiges

35.1 Droit applicable. Les présentes CGV et l'ensemble des relations contractuelles entre les Parties sont régis par le **droit français**, à l'exclusion de toute règle de conflit de lois et de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

35.2 Langue. La langue du contrat est le français. En cas de traduction, seule la version française fait foi.

35.3 Règlement amiable. En cas de différend, les Parties s'engagent à se rapprocher pour rechercher une solution amiable avant toute action contentieuse. La Partie la plus diligente notifie le différend par lettre recommandée avec accusé de réception ; les Parties disposent alors de trente jours pour tenter un accord.

35.4 À défaut d'accord amiable, et par dérogation expresse aux règles de compétence territoriale de droit commun, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat relève de la compétence exclusive du Tribunal des activités économiques du Mans, ou de toute juridiction qui lui succéderait, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure d'urgence.

Article 36 — Dispositions diverses

36.1 Nullité partielle. Si une stipulation des présentes est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conservent leur pleine force. Les Parties s'engagent à lui substituer une stipulation valable d'effet économique équivalent.

36.2 Intégralité. Les présentes CGV, la commande ou la proposition commerciale signée et leurs annexes constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties et annulent tout accord ou échange antérieur portant sur le même objet.

36.3 Preuve. Les registres informatisés et les courriels échangés entre les Parties sont admis comme modes de preuve, conformément aux articles 1366 et suivants du Code civil.

36.4 Notifications. Sauf stipulation contraire, les notifications sont valablement effectuées par courriel aux adresses renseignées par les Parties, avec accusé de réception ou de lecture, ou par lettre recommandée.

36.5 Tolérance. Aucune tolérance, quelles qu'en soient la durée et la fréquence, ne peut être considérée comme une renonciation à un droit.

Annexe 1 — Formulaire de rétractation

(À compléter et renvoyer uniquement si vous relevez de l'article 9.3 des CGV et souhaitez vous rétracter.)

À l'attention d'EOC CONSULTING, 16 rue de la Leverie, 72450 Lombron — gregory.tossen@eoc-consulting.fr

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation ci-dessous.

Prestation commandée : .....

Date de commande : .....

Nom et raison sociale du Client : .....

SIREN : .....

Adresse : .....

Effectif salarié à la date de la commande : .....

Signature (si notification papier) :

Date : .....

Annexe 2 — Accord de sous-traitance de données personnelles

1. **Objet.** Le présent accord encadre les traitements de données personnelles réalisés par EOC Consulting (le « Sous-traitant ») pour le compte du Client (le « Responsable de traitement ») dans le cadre des prestations visées à l'article 31.2.
2. **Description des traitements.** Finalités : gestion des demandes de contact et des leads du Site, envoi de communications, gestion de la relation client, prospection, mesure d'audience. Catégories de personnes : prospects, clients et visiteurs du Client. Catégories de données : identité, coordonnées professionnelles ou personnelles, informations sur le projet, données de navigation. Durée : celle du contrat, augmentée de la durée de restitution prévue au point 9. Aucune donnée sensible au sens de l'article 9 du RGPD n'est traitée.
3. **Instructions.** Le Sous-traitant ne traite les données que sur instruction documentée du Responsable de traitement, constituée par le devis, les présentes CGV et les demandes écrites du Client. Il informe le Client si une instruction lui paraît contraire à la réglementation.
4. **Confidentialité.** Les personnes autorisées à traiter les données sont soumises à une obligation de confidentialité.
5. **Sécurité.** Le Sous-traitant met en œuvre des mesures appropriées : accès nominatifs et restreints, authentification renforcée lorsqu'elle est disponible, connexions chiffrées, minimisation des données, sauvegardes assurées par les hébergeurs.
6. **Sous-traitants ultérieurs.** Le Client autorise le recours aux sous-traitants ultérieurs listés en annexe 3. Le Sous-traitant informe le Client de tout ajout ou remplacement ; le Client peut s'y opposer pour un motif légitime dans un délai de 15 jours.
7. **Transferts hors Union européenne.** Tout transfert est encadré par une décision d'adéquation (notamment le cadre de protection des données UE–États-Unis) ou par des clauses contractuelles types de la Commission européenne.

8. **Assistance.** Le Sous-traitant aide le Client à répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées et l'informe de toute violation de données dans un délai maximal de 48 heures après en avoir pris connaissance.
9. **Fin du contrat.** Au terme des prestations, le Sous-traitant restitue les données au Client dans un format standard, à sa demande formulée dans les 30 jours, puis les supprime, sauf obligation légale de conservation.
10. **Audit.** Le Sous-traitant met à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect du présent accord. Tout audit sur place est réalisé aux frais du Client, avec un préavis de 30 jours.

Annexe 3 — Sous-traitants ultérieurs

Sous-traitant	Finalité	Localisation	Garantie de transfert
Vercel Inc.	Hébergement des sites	États-Unis	Clauses contractuelles types (2021)
GitHub, Inc.	Hébergement du code source	États-Unis	Data Privacy Framework UE–États-Unis ; clauses contractuelles types
Brevo	E-mailing, formulaires	France / UE	—
Google (Search Console, Business Profile, Workspace)	Référencement, fiche d'établissement	États-Unis et serveurs dans le monde	Data Privacy Framework UE–États-Unis ; clauses contractuelles types
OuraganAI	Campagnes de prospection	TODO(GREG)	TODO(GREG)
FullEnrich	Enrichissement de données	États-Unis	Clauses contractuelles types (2021)
Fournisseurs d'IA utilisés	Assistance à la rédaction et à l'analyse	TODO(GREG)	TODO(GREG)