

HOME SWEET COM / TAKTIK

Agence de Communication

4 rue Charles Thibault – 10000 TROYES

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Mise à jour le 20 mai 2026

Préambule et Définitions

HOME SWEET COM / TAKTIK est une agence de communication située au 4 rue Charles Thibault – 10000 TROYES.

Est appelé CLIENT la personne physique ou morale signataire du bon de commande, du devis ou ayant signifié sa commande par écrit.

Est appelé CAHIER DES CHARGES la liste des travaux demandés à HOME SWEET COM / TAKTIK par le Client en amont de tout travail réalisé.

Est appelé PRESTATIONS l'ensemble des services mis à la disposition du Client par l'agence, à savoir :

- Études et conseil
- Réalisation de campagnes de communication
- Communication écrite
- Communication interactive
- Communication audiovisuelle
- Communication événementielle
- Et d'une façon générale, toutes prestations demandées par le client ayant fait l'objet d'une proposition formelle de la part de l'agence.

Article 1 – Prise de connaissance et acceptation des CGV

Les présentes conditions générales de vente sont consultables sur le www.taktik.fr. En conséquence, le Client qui contacte l'agence est réputé avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente.

Les conditions générales de vente constituent la base juridique de tous nos contrats. En signant un devis, en signant un contrat, en utilisant un service, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières et en accepte toutes les dispositions et règles établies.

Article 2 – Prise de commande

Les commandes ne seront prises en compte qu'au retour du devis, daté, signé et précédé de la mention « Bon pour accord » par le Client. Les signatures entraînent l'acceptation des termes du devis et la validation du cahier des charges.

Un acompte de 30 % de la somme devisée est demandé à la commande, sauf stipulation contraire expressément mentionnée sur le devis. Toute annulation après versement de l'acompte rend celui-ci acquis à HOME SWEET COM / TAKTIK, sans préjudice des indemnités supplémentaires que l'agence pourrait réclamer.

Article 3 – Modification de la commande

Toute modification d'une commande doit être faite dans les mêmes formes que la commande initiale. Toute annulation de la commande rend acquis à HOME SWEET COM / TAKTIK l'acompte qui y était joint, sans préjudice des indemnités supplémentaires que l'agence pourrait réclamer devant les tribunaux du fait de cette annulation.

Article 4 – Prix

Le prix de vente est exprimé en euros hors taxes. HOME SWEET COM / TAKTIK est libre de ses tarifs.

Article 5 – Paiement des prestations

Les factures sont payables 30 jours à compter de la date de facturation. À défaut de règlement à la date prévue, HOME SWEET COM / TAKTIK se réserve le droit de mettre le Client en demeure de payer la somme facturée et d'appliquer en sus le taux de l'intérêt légal ayant cours, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € conformément à l'article D.441-5 du Code de commerce.

Article 6 – Confidentialité

HOME SWEET COM / TAKTIK s'engage, pour la durée de l'exécution de la commande telle que définie par le bon de commande ou le devis signé, à ne divulguer aucune information de caractère confidentiel qui lui aurait été communiquée par le Client.

Article 7 – Propriété intellectuelle

En vertu de l'article L121-1 du Code de Propriété Intellectuelle, HOME SWEET COM / TAKTIK demeure seul titulaire de ses droits d'auteur résultant de ses services. L'exploitation des créations et des services s'effectue conformément aux dispositions de la commande effectuée et des dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de la signature du contrat.

Toute utilisation de la création non prévue au présent contrat doit faire l'objet d'une autorisation expresse préalable et d'une rémunération à convenir. Des frais techniques inhérents à la livraison de matériel source peuvent en outre être appliqués.

7.1. Garantie du Client sur les documents fournis

Le Client garantit que tout document communiqué à HOME SWEET COM / TAKTIK, par lui, ses auxiliaires et/ou ses représentants, est libre de tout droit d'auteur appartenant à un tiers qui interdirait l'exécution des prestations.

7.2. Responsabilité du Client en cas de violation de droits tiers

Le Client s'engage irrévocablement à payer, en sa qualité de garant, tous dommages et intérêts qui seraient réclamés à HOME SWEET COM / TAKTIK au titre de la violation des droits d'auteur d'un tiers, du fait de l'exécution des services ou prestations acceptées par le Client.

7.3. Propriété des documents fournis

Le Client garantit que tout document et son support sont sa propriété exclusive ou qu'il en a le droit d'usage non restrictif. Le Client autorise expressément HOME SWEET COM / TAKTIK à retravailler,

retoucher et modifier tous les documents fournis, ainsi qu'à en faire des reproductions pour les besoins de l'exécution de la commande.

7.4. Droits d'auteur sur les créations de l'agence

Toute création de HOME SWEET COM / TAKTIK, au sens du Code de la Propriété Intellectuelle, est la propriété exclusive de HOME SWEET COM / TAKTIK, qui est titulaire de tous les droits d'auteur et relatifs. HOME SWEET COM / TAKTIK a le droit de signer chaque exemplaire.

7.5. Étendue des droits cédés au Client

À défaut de convention écrite contraire liée à une cession des droits d'auteur plus étendue, le Client n'acquiert que le droit d'utiliser les créations de HOME SWEET COM / TAKTIK conformément à la finalité de la commande. Est exclu tout droit gratuit de reproduction ultérieure, ainsi que de modification partielle ou totale de l'œuvre.

7.6. Protection des créations numériques

Tous les droits d'auteur s'étendent aux créations informatiques telles que les sites internet. Sont ainsi protégés le concept, le contenu (quand réalisé par HOME SWEET COM / TAKTIK) et la structure. Aucune copie, même partielle, ni modification ne peut être effectuée sans l'accord écrit de HOME SWEET COM / TAKTIK.

7.7. Transfert des droits conditionné au paiement intégral

Tout transfert des droits d'auteur, entier ou partiel, ne sera opéré au bénéfice du Client qu'à réception du paiement intégral de la facture finale liée à la création des œuvres faisant l'objet de la cession.

7.8. Signalement des violations

Le Client s'engage à indiquer à HOME SWEET COM / TAKTIK, dès leur constatation, toute violation des droits d'auteur précités.

7.9. Interdiction d'utilisation des créations dans des systèmes d'Intelligence Artificielle

Il est expressément interdit au Client d'introduire, d'importer, de téléverser ou d'utiliser de quelque manière que ce soit tout élément créé par HOME SWEET COM / TAKTIK — notamment les éléments graphiques (logos, chartes graphiques, maquettes, visuels, illustrations), les codes informatiques, les textes, les structures de sites et tout autre livrable — dans un système d'intelligence artificielle, qu'il s'agisse d'outils d'entraînement, de génération de contenu, de prompt engineering, ou de tout autre dispositif automatisé de traitement ou de reproduction.

Cette interdiction s'applique qu'il s'agisse d'outils en ligne ou hors ligne, gratuits ou payants, et quelle que soit la finalité poursuivie par le Client.

Toute violation de cette interdiction constitue une atteinte aux droits d'auteur de HOME SWEET COM / TAKTIK et engage la responsabilité pleine et entière du Client, qui sera tenu de réparer l'intégralité du préjudice subi, y compris le préjudice moral.

7.10. Déclinaisons générées par Intelligence Artificielle à partir de créations de l'agence

Toute déclinaison, variation, adaptation ou œuvre dérivée générée par un système d'intelligence artificielle à partir d'éléments créés par HOME SWEET COM / TAKTIK — que ce soit à l'initiative du Client, d'un tiers ou de l'agence elle-même dans le cadre d'une prestation complémentaire — est considérée comme une prestation distincte et fait l'objet d'une facturation spécifique.

HOME SWEET COM / TAKTIK se réserve le droit de facturer toute utilisation, même partielle, de ses créations comme base de génération par IA, y compris lorsque cette utilisation a eu lieu sans son autorisation préalable.

7.11. Maquettes, axes créatifs et propositions non validés

Les maquettes, axes graphiques, propositions créatives, directions artistiques, supports de présentation et tout document de travail présentés au Client dans le cadre d'une proposition commerciale ou d'un processus de création, et qui n'auraient pas fait l'objet d'une validation formelle par le Client (bon pour accord signé), demeurent la propriété exclusive de HOME SWEET COM / TAKTIK.

Le Client ne dispose d'aucun droit d'utilisation, de reproduction, d'adaptation ou d'exploitation de ces éléments, même partiellement, même à titre interne. Toute utilisation non autorisée de ces éléments engagera la pleine responsabilité du Client et donnera lieu à facturation au tarif en vigueur.

7.12. Axes stratégiques et conseils appliqués sans commande

Tout axe graphique, direction créative, recommandation stratégique ou conseil présenté par HOME SWEET COM / TAKTIK dans le cadre d'une proposition commerciale, d'une réunion de travail ou d'un document remis au Client, et dont le Client ferait usage après refus explicite ou absence de signature du devis correspondant, sera considéré comme une prestation réalisée et donnera lieu à facturation.

Le Client qui utilise, fait utiliser ou s'inspire directement d'un axe ou d'un conseil présenté par l'agence sans avoir signé le devis y afférent reconnaît devoir à HOME SWEET COM / TAKTIK une rémunération au moins égale au montant du devis refusé, sans préjudice de dommages et intérêts complémentaires.

Article 8 - Archivage

HOME SWEET COM / TAKTIK n'assure pas de service d'archivage systématique pour le compte de ses clients. Chaque client est responsable de la conservation et de la sauvegarde de ses propres fichiers, données et livrables.

8.1. Clients actifs

Les clients en relation contractuelle active avec HOME SWEET COM / TAKTIK sont responsables de leurs propres archives. Toute demande spécifique d'archivage ou de conservation de fichiers par l'agence doit faire l'objet d'une demande écrite et sera soumise à l'établissement et à la signature préalable d'un devis spécifique. Aucune prestation d'archivage ne sera réalisée sans accord commercial formalisé.

8.2. Clients ayant mis fin à la relation contractuelle

À la date de fin de toute relation contractuelle avec HOME SWEET COM / TAKTIK — qu'il s'agisse d'une résiliation, d'un non-renouvellement ou de toute autre forme de rupture — le Client perd tout droit d'accès aux fichiers détenus par l'agence.

Il appartient au Client d'anticiper ses besoins et d'effectuer toutes les demandes de récupération de fichiers avant la fin effective de la relation contractuelle. Passé ce délai, HOME SWEET COM / TAKTIK ne pourra être tenue de conserver, de restituer ou de rechercher les fichiers correspondants.

Toute demande de récupération formulée après la fin de la relation contractuelle sera traitée à la seule discrétion de HOME SWEET COM / TAKTIK et pourra faire l'objet d'une facturation au tarif horaire en vigueur, sans garantie de disponibilité des fichiers.

8.3. Format et compatibilité

Les fichiers éventuellement transmis par HOME SWEET COM / TAKTIK sont fournis dans les formats standards en usage à la date de livraison. HOME SWEET COM / TAKTIK ne garantit pas la compatibilité de ces fichiers avec les logiciels ou environnements techniques futurs du Client.

Article 9 – Interventions de tiers, modules externes et limites de responsabilité technique

HOME SWEET COM / TAKTIK intervient exclusivement sur les éléments qu'elle a elle-même créés ou qu'elle gère contractuellement. Toute intervention d'un tiers sur les environnements numériques du Client — site internet, hébergement, back-office, base de données, serveur — modifie le périmètre de responsabilité de l'agence dans les conditions définies au présent article.

9.1. Accès accordés à des tiers

Dès lors que le Client accorde un accès à son site, à son hébergement, à son back-office, à ses fichiers ou à tout autre environnement numérique à un tiers — qu'il soit professionnel (autre agence, développeur indépendant, prestataire informatique) ou non professionnel (salarié, stagiaire, bénévole, dirigeant) — HOME SWEET COM / TAKTIK est immédiatement et intégralement déchargée de toute obligation de contrôle, de vérification ou de surveillance des modifications apportées par ce tiers.

Cette exonération s'applique à toutes les modifications, qu'elles soient de nature technique (code, configuration, paramètres serveur, mise à jour) ou rédactionnelle (contenu, images, textes, médias). HOME SWEET COM / TAKTIK ne pourra être tenue responsable d'aucun dysfonctionnement, perte de données, dégradation des performances ou faille de sécurité résultant directement ou indirectement de l'intervention d'un tiers.

9.2. Gestion des accès et sécurité des comptes

Le Client est seul responsable de la gestion des accès à ses environnements numériques. Il lui appartient notamment :

- De révoquer immédiatement tout accès accordé à une personne quittant son entreprise ou cessant sa mission, qu'il s'agisse d'un salarié, d'un stagiaire, d'un prestataire ou de tout autre intervenant
- De modifier sans délai les mots de passe de tous les comptes auxquels une telle personne avait accès
- De s'assurer que les accès accordés sont strictement limités aux besoins de la mission concernée

Toute attaque informatique, intrusion, compromission ou dégradation d'un site ou d'un environnement numérique résultant d'une mauvaise gestion des accès par le Client — notamment un accès non révoqué après le départ d'une personne — est de la seule et entière responsabilité du Client. HOME SWEET COM / TAKTIK ne pourra être mise en cause à ce titre en aucune circonstance.

9.3. Modules, plugins et extensions tiers

Les modules, plugins, extensions, composants ou thèmes développés par des éditeurs tiers et intégrés au site du Client — que ce soit à la demande du Client, par HOME SWEET COM / TAKTIK dans le cadre d'une prestation, ou par un autre intervenant — ne relèvent pas de la responsabilité de HOME SWEET COM / TAKTIK.

En particulier, HOME SWEET COM / TAKTIK ne saurait être tenue responsable :

- De l'incompatibilité d'un module tiers avec d'autres composants du site ou avec les mises à jour du CMS
- De l'impossibilité de mettre à jour un module tiers, notamment lorsque son éditeur a cessé de le maintenir
- Des failles de sécurité introduites par un module tiers
- De tout dysfonctionnement, perte de données ou dégradation des performances causés par un module tiers

La responsabilité de ces dysfonctionnements incombe exclusivement à l'éditeur ou au créateur du module concerné. Toute intervention de HOME SWEET COM / TAKTIK pour diagnostiquer, corriger ou contourner un problème lié à un module tiers constituera une prestation facturée au tarif en vigueur.

9.4. Facturation des diagnostics techniques

Toute demande d'intervention de HOME SWEET COM / TAKTIK visant à rechercher une panne, diagnostiquer une erreur, identifier une menace de sécurité ou analyser un dysfonctionnement est facturée dans son intégralité, indépendamment du résultat de l'intervention.

En particulier, la prestation sera due et facturée en totalité dans les cas suivants :

- La panne, l'erreur ou la menace signalée s'avère inexistante après diagnostic
- Le problème constaté est causé par l'intervention d'un tiers sur le site ou l'environnement numérique du Client
- Le problème constaté résulte d'une mauvaise utilisation du site ou de ses outils par le Client ou l'un de ses collaborateurs
- Le problème constaté résulte d'un module, plugin ou composant tiers non géré par HOME SWEET COM / TAKTIK

Le temps passé à analyser et diagnostiquer une situation est une prestation intellectuelle à part entière, indépendante de la nature du résultat obtenu.

Article 9 bis – Responsabilité générale de l'agence

HOME SWEET COM / TAKTIK ne doit pas manquer à son obligation de conseil. HOME SWEET COM / TAKTIK veille, pour ce qui la concerne, au respect de la réglementation de la publicité dans le cadre des campagnes et supports qu'elle conçoit et diffuse pour le compte du Client.

HOME SWEET COM / TAKTIK ne pourra être tenue pour responsable de toute décision prise par le Client ou tout tiers désigné par lui. HOME SWEET COM / TAKTIK s'engage à exécuter les obligations à sa charge avec tout le soin en usage dans sa profession et à se conformer aux règles de l'art en vigueur.

Le Client ne pourra rechercher la responsabilité de HOME SWEET COM / TAKTIK qu'en prouvant un comportement fautif, étant entendu que cette responsabilité est limitée expressément aux dommages prévisibles et directs.

Toute réclamation devra être notifiée par écrit à HOME SWEET COM / TAKTIK dans un délai de 3 mois à compter de la découverte du fait dommageable, sous peine de forclusion.

La responsabilité d'HOME SWEET COM / TAKTIK ne pourra être recherchée en cas de force majeure.

Article 9 ter – Limitation de responsabilité par prestation

La responsabilité de HOME SWEET COM / TAKTIK est expressément limitée au montant hors taxes effectivement perçu au titre de la prestation concernée et directement à l'origine du dommage allégué.

À titre d'exemple, et sans que cette liste soit limitative :

- En cas de litige portant sur une prestation d'hébergement web, la responsabilité de HOME SWEET COM / TAKTIK ne pourra excéder le montant de l'abonnement d'hébergement annuel hors taxes en vigueur au moment du sinistre.
- En cas de litige portant sur la réalisation d'un site internet, la responsabilité ne pourra excéder le montant hors taxes de la facture de création dudit site.
- En cas de litige portant sur une campagne de communication, la responsabilité ne pourra excéder le montant hors taxes de la prestation concernée.

En aucun cas HOME SWEET COM / TAKTIK ne pourra être tenue responsable de pertes indirectes, pertes d'exploitation, manque à gagner, atteinte à l'image ou pertes de données subies par le Client ou tout tiers, quelles qu'en soient la nature et la cause.

Exemple concret : si un Client souscrit un abonnement d'hébergement à 150 € HT/an, sa réclamation éventuelle ne pourra en aucun cas dépasser ce montant, même si le préjudice allégué est supérieur.

Article 10 – Force Majeure

Le Client ne saurait engager la responsabilité d'HOME SWEET COM / TAKTIK ou rompre son engagement dans l'hypothèse où surviendrait un cas de force majeure. On entend par cas de force majeure tout événement rendant soit impossible, soit manifestement plus difficile l'exécution d'une obligation en raison du caractère imprévisible, irrésistible ou extérieur de cet événement, ces trois critères étant alternatifs.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure : les grèves, les ruptures de fourniture d'énergie, le blocage des télécommunications et des réseaux informatiques (y compris les réseaux connectés des opérateurs de télécommunication), les ruptures de liaison spécialisée, les cyberattaques, intrusions informatiques, attaques par rançongiciel (ransomware) et autres actes malveillants commis par des tiers sur les infrastructures numériques, ainsi que toute défaillance des prestataires tiers (hébergeurs, fournisseurs de CMS, plateformes cloud) indépendante de la volonté de HOME SWEET COM / TAKTIK.

Article 11 – Risques cyber, sécurité informatique et obligation d'assurance du Client

HOME SWEET COM / TAKTIK intervient en qualité de prestataire de services de communication et de développement web. À ce titre, elle ne saurait être considérée comme responsable de la sécurité informatique globale du système d'information du Client, ni des conséquences d'une cyberattaque, d'une intrusion, d'un rançongiciel, d'une perte ou d'une divulgation de données survenant sur les environnements numériques du Client, dès lors que HOME SWEET COM / TAKTIK a exécuté ses prestations conformément aux règles de l'art et sans faute démontrée de sa part.

11.1. Obligation d'assurance cyber du Client

Il appartient au Client de souscrire, à ses frais exclusifs, toute assurance couvrant ses risques cyber, notamment :

- La perte ou le vol de données personnelles ou commerciales
- Les pertes d'exploitation consécutives à une cyberattaque
- La reconstitution de données et systèmes informatiques
- Les réclamations de tiers et sanctions liées à une violation de données personnelles (RGPD / CNIL)
- Les frais de défense juridique en cas de mise en cause

11.2. Conséquences de l'absence d'assurance cyber

À défaut de souscription d'une telle assurance, le Client renonce expressément à tout recours contre HOME SWEET COM / TAKTIK au titre des préjudices qui auraient pu être couverts par une assurance cyber. Le Client s'engage en outre à garantir et indemniser HOME SWEET COM / TAKTIK contre toute action de tiers fondée sur un risque cyber non assuré par le Client.

11.3. Interventions postérieures à la livraison

HOME SWEET COM / TAKTIK dégage expressément toute responsabilité en cas de modification, d'intervention technique ou d'ajout de contenu réalisé par le Client ou un tiers sur les livrables après leur livraison formelle — notamment sur les sites internet. Toute telle intervention est susceptible d'introduire des failles de sécurité ou d'altérer le fonctionnement des livrables, dont HOME SWEET COM / TAKTIK ne saurait être tenue responsable.

Recommandation : HOME SWEET COM / TAKTIK conseille à tout Client gérant un site internet ou des données en ligne de se rapprocher d'un assureur spécialisé en cyber-risques afin d'obtenir une couverture adaptée à son activité.

Article 12 – Évolution des conditions générales et des normes technologiques

Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles d'évoluer à tout moment, notamment pour tenir compte des évolutions technologiques, réglementaires, légales ou des pratiques du secteur. La version en vigueur est celle publiée sur le site www.taktik.fr à la date de chaque commande. Le Client est réputé avoir accepté la version applicable au jour de la signature de son devis.

12.1. Absence d'obligation de mise à jour préventive

HOME SWEET COM / TAKTIK réalise ses prestations conformément aux règles de l'art, aux normes et aux standards technologiques en vigueur à la date de livraison. L'agence ne peut pas être tenue responsable de l'apparition ultérieure de besoins nouveaux résultant d'évolutions imprévisibles au moment de la réalisation, notamment :

- L'apparition de nouvelles normes de sécurité informatique ou de nouvelles failles découvertes après livraison
- L'évolution des obligations légales ou réglementaires (RGPD, accessibilité, mentions obligatoires, fiscalité numérique...)
- L'apparition de nouveaux supports, navigateurs, systèmes d'exploitation ou résolutions d'écran nécessitant une adaptation des livrables

- Les mises à jour imposées par les éditeurs de CMS, de modules ou de plateformes tierces
- Les nouvelles exigences de l'État, des administrations ou des plateformes publicitaires (Google, Meta...)
- Toute évolution technologique rendant obsolète tout ou partie d'une prestation antérieure

12.2. Nouvelles prestations facturables

Toute adaptation, mise à jour, correction ou évolution rendue nécessaire par une évolution postérieure à la date de livraison d'une prestation constitue une nouvelle prestation distincte, soumise à devis et facturée au tarif en vigueur au moment de la demande.

HOME SWEET COM / TAKTIK ne peut pas être contrainte d'effectuer gratuitement des modifications non prévues au devis initial, au seul motif que des évolutions technologiques, légales ou réglementaires survenues après la livraison rendraient ces modifications nécessaires.

En résumé : l'agence travaille avec les technologies et les normes du moment. Ce qui est conforme aujourd'hui peut nécessiter une adaptation demain — cela constitue alors une nouvelle mission, pas une obligation de garantie sur l'existant.

Article 13 – Disponibilité des services et limites d'intervention

HOME SWEET COM / TAKTIK s'engage à maintenir les services hébergés et gérés pour le compte du Client dans les meilleures conditions de disponibilité possibles, dans les limites définies au présent article.

13.1. Engagement de disponibilité

HOME SWEET COM / TAKTIK garantit une disponibilité des services de 99 % par période annuelle, soit un maximum toléré de 3,65 jours de coupure par an.

Sont expressément exclus du calcul de cette disponibilité et ne constituent pas des coupures au sens de la présente garantie :

- Les opérations de maintenance planifiée, qu'elles soient techniques, correctives ou évolutives
- Les mises à jour de sécurité des systèmes, CMS, serveurs ou composants
- Les interventions préventives destinées à maintenir l'intégrité et la performance des services
- Les coupures liées à des opérations programmées dont le Client a été informé préalablement

13.2. Causes exonératoires — événements indépendants de l'agence

HOME SWEET COM / TAKTIK est entièrement déchargée de toute responsabilité en cas de coupure, dégradation ou interruption de service causée par des événements extérieurs à son contrôle, notamment :

- Sinistre physique affectant un datacenter ou une infrastructure d'hébergement : incendie, inondation, catastrophe naturelle, explosion, panne électrique généralisée
- Acte terroriste, acte de sabotage ou décision de réquisition par une autorité publique

- Cyberattaque de grande ampleur visant les infrastructures réseau, les hébergeurs ou les opérateurs internet
- Défaillance ou modification unilatérale d'un service tiers indépendant : moteurs de recherche, navigateurs web, CDN, API externes, passerelles de paiement, réseaux sociaux, services cloud...
- Tout événement constitutif de force majeure au sens de l'article 10 des présentes CGV

Dans ces situations, HOME SWEET COM / TAKTIK s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour gérer la résolution de l'incident et rétablir les services dans les meilleurs délais. Cette gestion peut nécessiter le recours à des prestataires spécialisés dont les frais seront facturés au Client sur présentation de justificatifs.

13.3. Limites d'investigation des incidents signalés

HOME SWEET COM / TAKTIK s'engage à assurer le bon fonctionnement des solutions mises en place dans le cadre de ses prestations. En revanche, l'agence n'a pas l'obligation d'investiguer des incidents qui ne peuvent être reproduits dans le cadre de ses propres tests.

Lorsqu'un Client signale un dysfonctionnement et que les vérifications réalisées par HOME SWEET COM / TAKTIK ne permettent pas de reproduire l'erreur, l'investigation est considérée comme close. Aucune obligation de résultat supplémentaire ne peut être exigée de l'agence sur la base d'un signalement non reproductible.

13.4. Conditions requises pour toute investigation approfondie

Toute demande d'investigation approfondie portant sur un incident spécifique ne pourra être prise en charge que si le Client fournit préalablement l'ensemble des éléments suivants :

- Date et heure exactes de l'incident
- Copie d'écran ou enregistrement vidéo illustrant le dysfonctionnement constaté
- Matériel utilisé : marque, modèle, système d'exploitation et version
- Navigateur utilisé et numéro de version exact
- Paramètres actifs susceptibles d'interférer : bloqueurs de cookies, extensions de navigateur, VPN, mode navigation privée, pare-feu ou tout autre outil de filtrage
- Description précise et chronologique des actions effectuées ayant conduit au dysfonctionnement

En l'absence de ces éléments, HOME SWEET COM / TAKTIK se réserve le droit de ne pas engager d'investigation approfondie. Si une investigation est néanmoins réalisée à la demande expresse du Client sans ces éléments, elle sera facturée au tarif horaire en vigueur, quel que soit le résultat.

Exemple : un client signale qu'il n'a pas pu finaliser un paiement en ligne. Si les tests de l'agence ne reproduisent pas l'erreur, l'investigation s'arrête là. Toute analyse complémentaire est soumise à la fourniture des éléments listés ci-dessus et à facturation.

Article 14 – Données personnelles, RGPD et responsabilités associées

HOME SWEET COM / TAKTIK agit en qualité de sous-traitant au sens du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement UE 2016/679) lorsqu'elle traite des données personnelles pour le compte de ses clients. Le Client agit en qualité de responsable de traitement et assume à ce titre l'ensemble des obligations légales qui en découlent.

14.1. Qualité et conformité des bases de données fournies par le Client

Le Client garantit expressément que toute base de données, liste de contacts ou fichier contenant des données personnelles qu'il transmet à HOME SWEET COM / TAKTIK est pleinement conforme au RGPD, notamment :

- Les données ont été collectées de manière légale et loyale
- Les personnes concernées ont donné leur consentement explicite et traçable à la réception de communications
- Les données sont exactes, à jour et qualifiées
- Les durées de conservation légales sont respectées
- La base a fait l'objet des vérifications nécessaires avant toute transmission à l'agence

Le Client déclare avoir effectué ces vérifications avant toute transmission. HOME SWEET COM / TAKTIK ne pourra en aucun cas être tenue responsable de la non-conformité d'une base de données fournie par le Client, ni des conséquences juridiques, financières ou techniques qui en résulteraient.

14.2. Droit à l'effacement et droit à l'oubli

Conformément à l'article 17 du RGPD, HOME SWEET COM / TAKTIK s'engage à procéder à la suppression de toute donnée personnelle d'un utilisateur final qui en ferait la demande directe, et ce sans nécessiter l'autorisation préalable du Client ayant fourni ou constitué la base de données.

Cette suppression sera effectuée dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de la demande, conformément aux délais légaux imposés par le RGPD. Le Client sera informé de toute demande de suppression reçue directement par l'agence.

14.3. Responsabilité du Client en cas de campagne emailing avec base non qualifiée

L'envoi de campagnes de communication — notamment d'emailing de masse — sur des bases de données non qualifiées, non opt-in, périmées ou non conformes au RGPD est susceptible de générer des volumes massifs de signalements, rebonds et plaintes pouvant provoquer une surcharge des serveurs d'envoi assimilable à une attaque de type DDoS.

Dans un tel cas, la responsabilité incombe entièrement et exclusivement au Client. HOME SWEET COM / TAKTIK se réserve le droit de :

- Suspendre immédiatement et sans préavis toute campagne dont les paramètres d'envoi présentent un risque pour l'intégrité des serveurs ou la réputation des infrastructures
- Facturer au Client l'intégralité des frais de remise en état des serveurs, de délistage des adresses IP et de toute intervention technique rendue nécessaire par cet incident
- Réclamer le remboursement de tout préjudice subi du fait de la dégradation de la réputation des serveurs d'envoi

L'agence ne pourra pas être mise en cause pour la suspension d'une campagne effectuée dans ces conditions, même si cette suspension entraîne une perte commerciale pour le Client.

14.4. Interdiction de traitement des données du site via Intelligence Artificielle

Toute donnée téléchargée ou exportée depuis le site du Client — qu'il s'agisse d'éléments de base de données, de logs utilisateurs, de fichiers clients, d'historiques de commandes ou de tout autre donnée à caractère personnel — est soumise aux obligations du RGPD et ne peut en aucun cas être injectée, importée ou utilisée comme input dans un système d'intelligence artificielle, qu'il soit en ligne ou hors ligne, gratuit ou payant.

En cas de violation de cette interdiction par le Client ou l'un de ses collaborateurs, les conséquences suivantes s'appliquent de plein droit :

- Le Client devient seul et entièrement responsable de toute fuite, vulnérabilité, compromission ou utilisation non autorisée des données résultant de cette injection
- Le Client est tenu de procéder à une déclaration de violation de données personnelles auprès de la CNIL dans un délai de 72 heures à compter de la découverte de l'incident, conformément à l'article 33 du RGPD
- Le Client est tenu d'informer les personnes physiques concernées de la violation de leurs données dès lors que celle-ci est susceptible d'engendrer un risque élevé pour leurs droits et libertés, conformément à l'article 34 du RGPD
- HOME SWEET COM / TAKTIK est intégralement et définitivement déchargée de toute responsabilité liée à cette violation, y compris vis-à-vis de la CNIL, des personnes concernées et de tout tiers

Le Client s'engage à indemniser HOME SWEET COM / TAKTIK de toute sanction, amende, condamnation ou frais de défense qui résulterait d'une violation de données causée par l'injection de données personnelles dans un système d'intelligence artificielle par le Client ou l'un de ses représentants.

Rappel légal : en cas de violation de données personnelles, le responsable de traitement (le Client) encourt des sanctions pouvant atteindre 20 millions d'euros ou 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial, en application de l'article 83 du RGPD.

Article 15 – Loi applicable et attribution de juridiction

Le présent contrat est régi par la Loi française. Les parties chercheront, préalablement à toute procédure contentieuse, une solution amiable aux différends qui pourraient survenir.

À défaut de solution amiable, tout litige survenant à raison de l'exécution ou de la rupture du présent contrat sera soumis à la seule compétence des tribunaux de commerce de Troyes. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs et quels que soient le mode et les modalités de paiement.