

JURIDIQUE ET CONFORMITÉ

Conditions générales de vente des prestations d'Agence Elite

Réf. AE-SITE-04 · Version 1.0, octobre 2026

Date d'entrée en vigueur : 17 octobre 2026.

■ Article 1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les prestations de services réalisées par Agence Elite, enseigne commerciale exploitée par GROUPE 7M SERVICES, SARL, RCCM CG-PNR-01-2016-B12-00884, NIU M2016110000159132, dont le siège social est situé avenue Marien Ngouabi, KM4, Immeuble Le Kangourou, Pointe-Noire, République du Congo (bureaux : 10 avenue Stéphane Tchitchelle, Centre-ville, BP 761, Pointe-Noire) (ci-après « Agence Elite »), pour le compte de ses clients professionnels ou particuliers (ci-après le « Client »).

Sont notamment concernées les prestations suivantes : création de sites internet vitrines et e-commerce, référencement (SEO), communication digitale et gestion des réseaux sociaux, création graphique, création audiovisuelle, impression, services en intelligence artificielle, services informatiques, Microsoft 365, mise en place d'ERP et de logiciels de gestion.

Ne relèvent pas des présentes CGV, qui s'appliquent seulement à titre complémentaire :

- les achats de produits sur la boutique Elite Store, soumis aux conditions générales de vente de la boutique (/boutique/cgv) ;
- les services de la plateforme Elite Emploi, soumis à ses conditions d'utilisation (/recrutement/cgu) et aux conditions recruteurs (/recrutement/conditions-recruteurs) ;
- les abonnements aux logiciels en ligne, soumis à leurs conditions propres.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Elles prévalent sur les conditions générales d'achat du Client, sauf accord écrit contraire d'Agence Elite. Le devis, ses annexes et, le cas échéant, un contrat particulier signé par les parties prévalent sur les présentes CGV lorsqu'ils y dérogent.

■ Article 2. Devis

Toute prestation fait l'objet d'un devis écrit établi par Agence Elite sur la base des informations transmises par le Client. Le devis précise notamment :

- la description des prestations et des livrables ;
- le prix, en francs CFA (FCFA) ou, pour les clients situés en France, en euros ;
- le montant de l'acompte et l'échéancier de paiement ;
- les délais indicatifs de réalisation ;
- le nombre de séries de modifications incluses, le cas échéant.

Sauf mention contraire, le devis est valable 30 jours à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, Agence Elite peut en réviser les termes.

Le devis est établi gratuitement, sauf lorsqu'il nécessite une étude approfondie (audit, cahier des charges, maquette) ; dans ce cas, le Client en est informé à l'avance et le coût de l'étude lui est indiqué.

■ Article 3. Commande

La commande est ferme et définitive lorsque le Client :

1. retourne le devis signé, avec la mention « Bon pour accord », ou l'accepte par écrit (e-mail ou message WhatsApp depuis un numéro identifié) ;
2. et verse l'acompte prévu.

Les travaux ne commencent qu'après réception de l'acompte.

Toute demande de modification de la commande après acceptation (ajout de pages, de fonctionnalités, de formats, de supports ou de séries de corrections non prévues) fait l'objet d'un devis complémentaire et peut entraîner un report des délais.

■ Article 4. Prix

Les prix sont ceux figurant sur le devis accepté. Ils sont exprimés en FCFA ou en euros, hors taxes ou toutes taxes comprises selon la mention portée sur le devis, les taxes applicables étant ajoutées au taux en vigueur à la date de facturation.

Sauf mention contraire sur le devis, les prix ne comprennent pas :

- les frais de nom de domaine, d'hébergement, de licences de logiciels, de polices de caractères, de banques d'images ou de musique, d'abonnements à des services tiers ;
- les budgets publicitaires (campagnes sponsorisées sur les réseaux sociaux ou les moteurs de recherche) ;
- les frais de déplacement hors de Pointe-Noire ;
- les frais d'envoi ou de livraison des supports imprimés.

Ces frais sont facturés en sus, au coût réel ou selon le devis.

■ Article 5. Acompte et modalités de paiement

5.1 Acompte

Sauf disposition contraire du devis, un acompte de **50 % du montant total** est exigible à la commande. Le solde est payable à la livraison, selon les modalités prévues à l'article 7. Le devis peut prévoir un échéancier différent, notamment pour les projets longs.

5.2 Prestations récurrentes

Les prestations récurrentes (gestion des réseaux sociaux, maintenance, référencement mensuel, hébergement géré, infogérance) sont facturées selon la périodicité prévue au devis et payables d'avance, au début de chaque période.

5.3 Moyens de paiement

Les paiements sont effectués par :

- Mobile Money ;
- virement bancaire, sur le compte d'Agence Elite indiqué sur la facture (communiqué sur simple demande) ;
- espèces, contre remise d'un reçu, dans la limite autorisée par la réglementation.

Les frais de transfert éventuels sont à la charge du Client. Un paiement n'est considéré comme effectué qu'après encaissement effectif des fonds par Agence Elite.

5.4 Délai de paiement

Sauf mention contraire, les factures sont payables à réception. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

■ Article 6. Délais de réalisation

Les délais indiqués sur le devis sont donnés à titre indicatif. Ils courent à compter de la réception de l'acompte **et** de l'ensemble des éléments nécessaires fournis par le Client (textes, photos, logos, accès, informations techniques, validations).

Agence Elite met tout en œuvre pour respecter ces délais. Un retard raisonnable ne peut justifier l'annulation de la commande, ni le refus de paiement, ni une demande d'indemnité, sauf si un délai impératif a été expressément convenu par écrit.

Les délais sont automatiquement prolongés :

- en cas de retard du Client dans la fourniture des éléments, des validations ou des paiements ;
- en cas de modification de la commande à la demande du Client ;
- en cas de force majeure (article 14).

Lorsque le Client ne fournit pas les éléments demandés ou ne répond pas aux demandes de validation pendant plus de 60 jours, Agence Elite peut, après relance écrite restée sans effet pendant 15 jours, considérer le projet comme suspendu et facturer les travaux réalisés à cette date.

■ Article 7. Livraison et recette

7.1 Livraison

La livraison intervient selon la nature de la prestation : mise en ligne ou mise à disposition d'un site sur un serveur de test, envoi des fichiers numériques, remise des supports imprimés, livraison des

vidéos, mise en service d'un logiciel ou d'un équipement.

7.2 Recette

À la livraison, le Client dispose d'un délai de **8 jours** pour vérifier la conformité des livrables au devis et signaler par écrit, de manière précise, les éventuelles anomalies ou non-conformités.

Agence Elite corrige les anomalies constatées dans un délai raisonnable, puis présente à nouveau les livrables pour vérification dans les mêmes conditions.

Les livrables sont réputés acceptés :

- à la signature d'un procès-verbal de recette ou à la validation écrite du Client ;
- ou, à défaut de réserve écrite dans le délai de 8 jours ;
- ou dès leur utilisation en production par le Client (mise en ligne publique, diffusion, impression, exploitation commerciale).

Les demandes qui ne correspondent pas à une anomalie mais à une évolution ou à un changement d'avis ne sont pas des réserves ; elles font l'objet d'un devis complémentaire.

7.3 Bons à tirer et impression

Pour les travaux d'impression, le Client valide un bon à tirer (BAT). Après validation, Agence Elite n'est plus responsable des erreurs qui y figuraient (fautes d'orthographe, coordonnées, couleurs, dimensions). De légères différences de teinte entre l'écran et l'impression, inhérentes aux procédés d'impression, ne constituent pas un défaut.

■ Article 8. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- fournir dans les délais des informations et des éléments exacts, complets et libres de droits ;
- garantir qu'il détient les droits nécessaires sur les textes, images, logos, musiques et autres contenus qu'il transmet, et garantir Agence Elite contre toute réclamation de tiers à ce sujet ;
- désigner un interlocuteur disposant du pouvoir de valider les étapes du projet ;
- répondre aux demandes de validation dans des délais raisonnables ;
- payer le prix aux échéances convenues ;
- conserver confidentiels les identifiants et accès qui lui sont remis.

■ Article 9. Retards de paiement et pénalités

En cas de retard de paiement, et sans préjudice de tout autre recours :

- des pénalités de retard sont dues de plein droit, sans rappel préalable, à compter du lendemain de la date d'échéance, au taux d'intérêt légal en vigueur majoré de cinq points, sauf taux différent prévu au devis ;
- pour les Clients professionnels situés en France, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est également due, conformément à la réglementation française ;

- Agence Elite peut suspendre l'exécution des prestations en cours, la livraison des fichiers et, après mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours, les services récurrents (hébergement, maintenance, gestion de comptes, logiciels), jusqu'au paiement complet ;
- toutes les sommes restant dues deviennent immédiatement exigibles.

La suspension de services ne dispense pas le Client du paiement des sommes dues. Les frais de remise en service éventuels sont à sa charge.

Les frais de recouvrement engagés par Agence Elite, y compris par voie judiciaire, peuvent être mis à la charge du Client défaillant.

■ Article 10. Propriété intellectuelle

10.1 Transfert des droits au paiement complet

Les créations réalisées spécifiquement pour le Client (logos, chartes graphiques, maquettes, visuels, textes, vidéos, sites internet) restent la propriété d'Agence Elite jusqu'au **paiement complet** du prix.

À compter du paiement complet, Agence Elite cède au Client les droits patrimoniaux d'auteur sur les créations finales livrées (droits de reproduction, de représentation et d'adaptation), pour le monde entier et pour toute la durée de protection, pour les usages correspondant à l'objet du devis, sauf limitation prévue au devis.

Tant que le paiement n'est pas complet, le Client ne peut ni exploiter, ni diffuser, ni modifier les créations. Toute utilisation avant paiement complet constitue une contrefaçon.

10.2 Éléments exclus de la cession

Ne sont pas cédés :

- les fichiers de travail intermédiaires, esquisses et propositions non retenues, sauf mention contraire du devis ;
- les savoir-faire, méthodes, outils, modules et composants logiciels génériques développés ou utilisés par Agence Elite, qui restent sa propriété ; le Client en reçoit un droit d'utilisation pour le fonctionnement de son projet ;
- les éléments appartenant à des tiers (logiciels libres, thèmes, extensions, polices, photos et musiques sous licence), soumis aux licences de leurs titulaires ;
- les logiciels proposés en abonnement par Agence Elite, dont le Client obtient uniquement un droit d'utilisation pendant la durée de l'abonnement.

10.3 Références

Sauf refus écrit du Client, Agence Elite peut mentionner son nom et présenter les réalisations effectuées pour lui dans son portfolio, sur son site et sur ses réseaux sociaux, à titre de référence commerciale. Elle peut également apposer une mention discrète de sa réalisation sur les sites créés (par exemple en pied de page).

■ Article 11. Garantie

Agence Elite garantit la conformité des livrables au devis accepté.

Pour les développements de sites internet et de logiciels, Agence Elite corrige gratuitement les anomalies de fonctionnement qui lui sont signalées par écrit pendant **3 mois** à compter de la recette, sauf durée différente prévue au devis. Une anomalie est un défaut reproductible qui empêche le fonctionnement prévu au devis.

La garantie ne couvre pas :

- les modifications effectuées par le Client ou par un tiers ;
- une utilisation non conforme ou les erreurs de manipulation ;
- les dysfonctionnements causés par l'hébergement, le réseau, le matériel, les navigateurs, les mises à jour de services ou logiciels tiers, ou un virus ;
- les évolutions et nouvelles fonctionnalités.

Après la période de garantie, les interventions sont facturées ou couvertes par un contrat de maintenance.

Pour les matériels et logiciels de tiers revendus ou installés par Agence Elite, seule la garantie du fabricant ou de l'éditeur s'applique.

■ Article 12. Responsabilité

Agence Elite est tenue à une obligation de moyens. Elle s'engage à réaliser les prestations avec soin et selon les règles de l'art.

Agence Elite ne peut être tenue responsable :

- des contenus fournis par le Client et de leur conformité à la loi ;
- des résultats commerciaux attendus par le Client (chiffre d'affaires, nombre de visiteurs, positionnement dans les moteurs de recherche, nombre d'abonnés), qui dépendent de nombreux facteurs extérieurs ;
- des interruptions ou décisions des plateformes tierces (moteurs de recherche, réseaux sociaux, hébergeurs, opérateurs de paiement) ;
- des dommages indirects, tels que perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de données ou d'image.

Il appartient au Client de conserver des sauvegardes de ses données et contenus.

En tout état de cause, et sauf faute lourde ou intentionnelle, la responsabilité d'Agence Elite est limitée au montant hors taxes effectivement payé par le Client pour la prestation en cause ; pour les prestations récurrentes, au montant payé au titre des 3 derniers mois.

■ Article 13. Résiliation

13.1 Annulation par le Client

Le Client peut annuler une commande par écrit. Dans ce cas :

- l'acompte versé reste acquis à Agence Elite ;
- si les travaux réalisés dépassent la valeur de l'acompte, ils sont facturés au prorata de leur avancement ;
- les frais engagés auprès de tiers (achat de licences, nom de domaine, impression lancée) restent dus.

13.2 Prestations récurrentes

Sauf durée minimale prévue au devis, les prestations récurrentes peuvent être résiliées par chaque partie par écrit avec un préavis d'un mois avant la fin de la période en cours. Toute période commencée est due.

13.3 Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations (notamment le défaut de paiement), l'autre partie peut résilier le contrat de plein droit 15 jours après une mise en demeure écrite restée sans effet, sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait réclamer. Les prestations réalisées jusqu'à la résiliation restent dues.

13.4 Restitution

À la fin du contrat, et sous réserve du paiement complet, Agence Elite remet au Client les livrables et accès qui lui reviennent dans un délai raisonnable.

■ Article 14. Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure, c'est-à-dire un événement échappant à son contrôle, imprévisible et irrésistible, tel qu'une catastrophe naturelle, une coupure générale d'électricité ou d'internet, une décision des autorités, une émeute ou une épidémie.

La partie concernée en informe l'autre dans les meilleurs délais. Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si celui-ci dure plus de 60 jours, chaque partie peut résilier le contrat par écrit, les prestations réalisées restant dues.

■ Article 15. Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder confidentielles les informations non publiques communiquées par l'autre partie à l'occasion du projet, pendant toute sa durée et pendant 2 ans après sa fin, sauf si leur divulgation est exigée par la loi.

■ Article 16. Données personnelles

Agence Elite traite les données personnelles du Client et de ses interlocuteurs conformément à sa politique de confidentialité (/confidentialite) et à la loi n° 29-2019 du 10 octobre 2019 portant protection des données à caractère personnel, ainsi qu'au RGPD pour les Clients situés en France.

Lorsque, dans le cadre de la prestation, Agence Elite traite des données personnelles pour le compte du Client (par exemple les données des clients du Client sur un site ou un logiciel), elle agit sur ses instructions, en qualité de sous-traitant, et en garantit la confidentialité et la sécurité. Le Client reste responsable de la licéité de ces traitements.

■ Article 17. Non-sollicitation

Pendant la durée de la prestation et pendant 12 mois après sa fin, le Client s'interdit de solliciter ou d'embaucher, directement ou indirectement, un salarié ou un collaborateur d'Agence Elite ayant participé à la prestation, sauf accord écrit d'Agence Elite.

■ Article 18. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV et les contrats qu'elles régissent sont soumis au droit de la République du Congo et aux Actes uniformes de l'OHADA, notamment l'Acte uniforme relatif au droit commercial général.

En cas de différend, les parties s'efforcent de trouver une solution amiable. À défaut d'accord dans un délai de 30 jours à compter de la réclamation écrite, le litige est soumis au tribunal de commerce de Pointe-Noire, seul compétent, y compris en cas de pluralité de défendeurs, sous réserve des règles impératives applicables aux consommateurs.

■ Article 19. Dispositions diverses

Si l'une des clauses des présentes CGV est déclarée nulle, les autres clauses restent applicables. Le fait pour Agence Elite de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Agence Elite peut modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date d'acceptation du devis.

■ Article 20. Contact

Agence Elite 10 avenue Stéphane Tchitchelle, Centre-ville, BP 761, Pointe-Noire, République du Congo E-mail : contact@agence-elite.fr Téléphones : +242 05 522 29 68 (également WhatsApp) et +242 06 808 38 09 Site : <https://www.agence-elite.fr>