

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version du 1^{er} juillet 2026

PRESTATAIRE	DOCUMENT
<p>Performance BTP — Grégory DURA, Entrepreneur Individuel SIREN : 443 240 296 SIRET : 443 240 296 00022 N° TVA intracom. : FR86443240296 APE : 7410Z N° RCP : RCP-2025-SS-00134 · Assureur : HISCOX France Siège social (INSEE) : 9 rue Joseph Fricero, 06000 Nice Établissement commercial : 42 rue du Mont Valérien, 92210 Saint-Cloud performance-btp.fr · contact@performance-btp.fr</p>	<p>Nature : CGV — applicables à tout devis/contrat/commande Date d'édition : juillet 2026 Révision : 2026.1 Remplace toutes versions antérieures Droit applicable : droit français Langue contractuelle : français</p>

■ Les présentes CGV constituent, conformément à l'art. L.441-1 C. com., le socle unique de la relation commerciale entre Performance BTP et ses clients. Elles s'appliquent à toutes les prestations de conseil, coaching, formation, marketing digital et ventes de produits numériques proposées par Performance BTP.

SOMMAIRE

Art. 1 Objet, champ d'application et définitions	Art. 14 Résiliation anticipée
Art. 2 Acceptation des conditions générales	Art. 15 Garanties légales applicables
Art. 3 Description des prestations et produits	Art. 16 Responsabilité du prestataire — Limitations
Art. 4 Devis, offre commerciale et formation du contrat	Art. 17 Propriété intellectuelle et droits d'auteur
Art. 5 Prix, TVA et facturation	Art. 18 Confidentialité
Art. 6 Modalités de paiement et acomptes	Art. 19 Données personnelles — RGPD
Art. 7 Retard de paiement et défaut de règlement	Art. 20 Droit de rétractation — consommateurs
Art. 8 Produits numériques — livraison et accès	Art. 21 Force majeure
Art. 8b Boutique — Remboursements, licences, chargebacks	Art. 22 Sous-traitance et partenaires
Art. 9 Prestations de coaching et d'accompagnement	Art. 23 Témoignages, références et communication
Art. 10 Formations — modalités spécifiques	Art. 24 Médiation et règlement amiable des litiges
Art. 11 Obligation de moyens et absence de garantie de résultats	Art. 25 Attribution de juridiction et droit applicable
Art. 12 Obligation de coopération loyale du client	Ann. A Taux d'intérêts et pénalités applicables
Art. 13 Modification des missions en cours d'exécution	Ann. B Formulaire de rétractation type

ART. 1**OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET DÉFINITIONS**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des relations commerciales entre Performance BTP, entreprise de conseil, coaching et marketing digital spécialisée dans le secteur du Bâtiment et des Travaux Publics (ci-après « le Prestataire »), et tout client, professionnel ou particulier, qui fait appel à ses services ou acquiert ses produits numériques (ci-après « le Client »).

Définitions

- **Prestataire** : Performance BTP, entreprise individuelle exploitée par Grégory DURA, identifiée au SIRET 443 240 296 00022.
- **Client professionnel (B2B)** : toute personne morale ou physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle (artisan, entreprise du bâtiment, agence immobilière, promoteur, etc.).
- **Client consommateur (B2C)** : toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle, au sens de l'art. préliminaire du Code de la consommation.
- **Prestation de services** : mission de conseil, coaching, accompagnement, audit, pilotage commercial, création de site web, gestion des réseaux sociaux, formation.
- **Produit numérique** : guide, manuel, superbook, fichier PDF ou document téléchargeable commercialisé sur performance-btp.fr.
- **Commande** : achat d'un produit numérique ou validation d'un devis de prestation.
- **Plateforme** : le site internet performance-btp.fr et ses annexes.

■ Les présentes CGV prévalent sur tout document émanant du Client, notamment ses propres conditions générales d'achat, sauf dérogation expresse et écrite signée par le Prestataire.

Réf. : Art. L.441-1 Code de commerce - Art. préliminaire Code de la consommation

ART. 2**ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Toute commande de produit numérique, tout devis signé, tout paiement d'acompte ou toute utilisation d'une prestation de Performance BTP emporte acceptation sans réserve des présentes CGV par le Client.

Pour les commandes effectuées en ligne, la case à cocher « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente » constitue une acceptation électronique au sens de l'article 1366 du Code civil, ayant la même valeur qu'une signature manuscrite.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant toute commande et ne peut s'en prévaloir pour contester ultérieurement des clauses qu'il aurait acceptées.

Réf. : Art. 1366 C. civil - Art. 1127-1 C. civil (contrats conclus par voie électronique)

ART. 3**DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET PRODUITS****3.1 Prestations de services intellectuels**

- **Conseil stratégique et développement commercial** : analyse de l'activité, définition de la stratégie de croissance, positionnement, tarification, structuration de l'offre commerciale.
- **Coaching individuel et accompagnement** : suivi régulier (sessions individuelles ou collectives), plan d'action personnalisé, outils et supports de travail, accompagnement à la mise en œuvre.
- **Audit de travaux et assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO)** : diagnostic technique de chantier, analyse des devis artisans, aide au chiffrage, représentation du client en réunion de chantier.
- **Marketing digital** : création et refonte de site web professionnel, référencement naturel (SEO), gestion des réseaux sociaux (Instagram, LinkedIn, Facebook), Google Business Profile, campagnes d'acquisition clients.
- **Formation professionnelle** : formations individuelles ou collectives sur les thématiques du développement d'activité, de la prospection, du devis et de la gestion d'entreprise BTP.

3.2 Produits numériques

- **Guides et manuels PDF** : documents téléchargeables sur les thématiques du développement commercial, de la gestion d'entreprise, de la prospection et de la rénovation immobilière.
- **Superbooks** : compilations structurées de guides professionnels, mises à jour périodiques incluses pour la durée indiquée lors de l'achat.
- **Contenus bonus** : checklists, modèles de documents, tableaux de bord Excel, vidéos complémentaires accessibles selon l'offre souscrite.

■ Les descriptions des prestations et produits sont fournies à titre informatif. Le détail contractuel figure dans le devis ou la fiche produit validée par le Client.

ART. 4

DEVIS, OFFRE COMMERCIALE ET FORMATION DU CONTRAT

4.1 Devis de prestations de services

Pour toute prestation de services, Performance BTP adresse au Client un devis détaillé précisant la nature de la mission, le périmètre, la durée estimée, les livrables attendus et le prix HT. Le devis est valable 30 jours à compter de sa date d'émission.

Le contrat est formé par la signature manuscrite ou électronique du devis par le Client, accompagnée du versement de l'acompte visé à l'article 6. Toute commande verbale ou par email ne constitue pas un engagement ferme sans confirmation écrite du Prestataire.

4.2 Commandes de produits numériques

Les commandes de produits numériques sont passées directement sur la Plateforme. La commande est confirmée après paiement intégral du prix et envoi d'un email de confirmation au Client. Le contrat de vente est conclu à la date de cet email.

4.3 Modification et annulation avant démarrage

Toute modification du devis demandée par le Client avant la signature donne lieu à l'émission d'un nouveau devis. Une fois le devis signé et l'acompte versé, toute annulation à l'initiative du Client entraîne la conservation de l'acompte par le Prestataire à titre d'indemnité forfaitaire.

Réf. : Art. 1101 et s. C. civil · Art. L.221-1 Code de la consommation

ART. 5

PRIX, TVA ET FACTURATION

5.1 Prix

Les prix sont exprimés en euros hors taxes (HT). Ils sont ceux figurant au devis signé ou sur la fiche produit en vigueur au jour de la commande. Performance BTP se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans effet sur les contrats en cours.

5.2 TVA applicable

Toutes les prestations de services intellectuels (conseil, coaching, formation, marketing digital) et les produits numériques sont soumis à la TVA au taux normal de **20 %**, conformément aux articles 256 et 279 du Code général des impôts. Le Prestataire est assujéti à la TVA sous le numéro FR86443240296.

■ **Aucun taux réduit de TVA n'est applicable aux prestations intellectuelles de conseil et coaching, ni aux produits numériques, quels que soient la nature du client ou l'usage final de la prestation.**

5.3 Facturation

Toutes les factures sont générées et émises électroniquement via le prestataire homologué Indy.fr (prestataire de dématérialisation), conformément à l'ordonnance n°2021-1190 du 15 septembre 2021 relative à la généralisation de la

facturation électronique. Le Client accepte de recevoir ses factures par voie électronique.

Réf. : Art. 256 CGI · Art. 279 CGI · Ordonnance n°2021-1190 du 15/09/2021

ART. 6 MODALITÉS DE PAIEMENT ET ACOMPTES

6.1 Produits numériques

Le paiement des produits numériques est exigible intégralement au moment de la commande. Aucun accès au produit n'est accordé avant réception du paiement complet.

6.2 Prestations de services — Échéancier type

Sauf stipulation contraire dans le devis, le paiement des prestations de services est échelonné comme suit :

Appel de fonds	% du total HT	Déclencheur
1 ^{er} acompte	30 %	Signature du devis — réservation du créneau
2 ^e appel	40 %	Démarrage de la mission / 1 ^{re} session
Solde	30 %	Livraison des livrables finaux / clôture de mission

6.3 Modes de paiement acceptés

- Virement bancaire (IBAN communiqué sur la facture) — délai 7 jours
- Carte bancaire via Stripe ou lien de paiement sécurisé
- Chèque à l'ordre de Grégory DURA (délai d'encaissement : 5 jours ouvrés)
- Financement OPCO / CPF (sous réserve de prise en charge validée)
- Paiement en plusieurs fois sans frais — sur accord exprès et écrit du Prestataire

Réf. : Art. L.441-10 Code de commerce

ART. 7 RETARD DE PAIEMENT ET DÉFAUT DE RÈGLEMENT

Toute somme non payée à échéance produit de plein droit, sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard au taux légal majoré de 10 points. Pour les clients professionnels (B2B), s'ajoute une indemnité forfaitaire de recouvrement de **40 € par facture impayée**, conformément à l'article L.441-10 alinéa 3 du Code de commerce.

En cas de défaut de paiement persistant au-delà de 15 jours après mise en demeure par lettre recommandée, Performance BTP se réserve le droit de :

- Suspendre immédiatement toutes les prestations en cours et bloquer l'accès aux produits numériques livrés ;
- Exiger le paiement immédiat de l'intégralité des sommes dues ;
- Résilier le contrat aux torts exclusifs du Client avec conservation des acomptes versés.

■ Les frais d'huissier, de recouvrement contentieux et d'avocat liés à l'impayé sont à la charge exclusive du Client débiteur.

Réf. : Art. L.441-10 C. commerce · Art. 1231-6 C. civil · D. n°2014-1115 du 02/10/2014

ART. 8 PRODUITS NUMÉRIQUES — LIVRAISON ET ACCÈS

8.1 Livraison

Les produits numériques sont livrés par voie électronique (lien de téléchargement ou email avec pièce jointe) dans un délai maximal de **24 heures** après confirmation du paiement. En pratique, la livraison est instantanée via la Plateforme après paiement validé.

8.2 Accès et durée

L'accès aux produits numériques est accordé à titre personnel et non transférable. Sauf mention contraire sur la fiche produit, l'accès est permanent pour les fichiers téléchargés. Pour les Superbooks avec mises à jour incluses, la durée d'accès aux mises à jour est précisée dans l'offre.

8.3 Compatibilité et responsabilité technique

Les produits numériques sont fournis aux formats PDF et/ou Excel, compatibles avec les principaux lecteurs du marché (Adobe Acrobat Reader, Microsoft Office, LibreOffice). Performance BTP ne peut être tenu responsable d'une incompatibilité avec le matériel ou le système d'exploitation du Client.

■ En cas de problème technique de téléchargement, le Client est invité à contacter contact@performance-btp.fr dans un délai de 48 heures après la commande.

Réf. : Art. L.224-25-1 et s. Code de la consommation (contenu numérique)

ART. 8b

BOUTIQUE EN LIGNE — REMBOURSEMENTS, LICENCES ET CHARGEBACKS

8b.1 Politique de remboursement

Performance BTP s'engage à traiter toute réclamation sur les produits numériques avec diligence. Un remboursement intégral est accordé dans les cas suivants : • **Fichier défectueux ou corrompu** : remplacement immédiat ou remboursement dans les 24 heures sur simple signalement ; • **Lien de téléchargement expiré ou non fonctionnel** : nouveau lien dans les 2 heures ou remboursement si impossible ; • **Produit non conforme à sa description** : remboursement ou échange dans les 7 jours sur justificatif ; • **Double facturation ou erreur technique** : remboursement automatique dans les 5 jours ouvrés.

■ **Aucun remboursement n'est accordé pour un produit correctement livré et téléchargé, en cas d'insatisfaction subjective du contenu, ou lorsque le Client a expressément renoncé à son droit de rétractation lors de la commande. L'absence de résultats commerciaux ne constitue pas un motif de remboursement.**

8b.2 Erreur de commande

En cas de mauvaise référence commandée, le Client dispose de **48 heures** après la confirmation pour informer contact@performance-btp.fr, **à condition que le fichier n'ait pas encore été ouvert ou téléchargé**. Performance BTP proposera un échange avec complément de prix si nécessaire.

8b.3 Lien de téléchargement

- Le lien est valide pendant **30 jours** et autorise **5 téléchargements**.
- Au-delà, contacter contact@performance-btp.fr avec la confirmation de commande.
- Performance BTP décline toute responsabilité en cas d'adresse email erronée.

8b.4 Superbooks — Mises à jour incluses

- Les Superbooks avec mises à jour bénéficient des nouvelles versions pendant la durée indiquée sur la fiche produit (12 ou 24 mois à compter de l'achat).
- Chaque mise à jour est notifiée par email avec un nouveau lien de téléchargement.
- Les mises à jour couvrent les évolutions réglementaires, données chiffrées et enrichissements de contenu. Elles ne constituent pas une nouvelle édition payante.
- À l'expiration de la période, le Client conserve définitivement la dernière version.

8b.5 Licences d'utilisation — Usage personnel

L'acquisition d'un produit numérique confère une **licence personnelle, non exclusive, non cessible et non transférable**, pour un seul utilisateur identifié par l'email de commande.

Usages autorisés

- Consultation personnelle illimitée sur ses propres appareils ;
- Impression d'un exemplaire papier à usage strictement personnel ;
- Application des méthodes dans le cadre de son activité professionnelle propre.

Usages strictement interdits

- Partage ou redistribution du fichier à des tiers, gratuit ou payant ;
- **Usage commercial du contenu** : utilisation des supports pour animer des formations, coachings ou prestations de conseil revendus à des tiers ;
- Reproduction ou modification pour créer des oeuvres dérivées sans autorisation ;
- Mise en ligne sur tout support cloud accessible au public.

8b.6 Licences équipe et entreprise

Pour un usage au sein d'une équipe, des **licences multi-postes** sont disponibles à tarif préférentiel sur demande à contact@performance-btp.fr. Des licences 'revendeur' permettant l'usage à des fins de formation commerciale sont disponibles sur accord contractuel spécifique.

8b.7 Chargebacks et contestations bancaires abusifs

Toute contestation bancaire injustifiée pour un produit correctement livré constitue une tentative de fraude. Performance BTP se réserve le droit de : • Produire les preuves de livraison auprès de l'établissement bancaire ; • Réclamer les frais de chargeback à la charge du Client (15 à 35 €) ; • Blacklister l'adresse email et les coordonnées bancaires ; • Engager des poursuites pour escroquerie si le préjudice le justifie.

Réf. : Art. L.335-2 et s. CPI · Art. 313-1 C. pénal · Directive UE 2019/770

ART. 9

PRESTATIONS DE COACHING ET D'ACCOMPAGNEMENT

9.1 Organisation des sessions

Les sessions de coaching sont organisées d'un commun accord entre le Prestataire et le Client, en présentiel ou à distance (visioconférence). Tout report ou annulation de session doit être notifié au moins **48 heures à l'avance**. En cas d'annulation tardive (moins de 48h) ou de no-show, la session est considérée comme consommée et due.

9.2 Engagement du client

Le coaching repose sur l'engagement actif du Client. Celui-ci s'engage à :

- Participer assidûment aux sessions programmées ;
- Réaliser les actions et exercices convenus entre les sessions ;
- Fournir les informations nécessaires à la bonne exécution de la mission ;
- Désigner un interlocuteur unique et disponible chez le Client.

9.3 Livrables de coaching

Les livrables associés à une mission de coaching (plan d'action, supports, comptes-rendus de session) sont fournis sous format numérique. Ils constituent des créations de Performance BTP protégées par le droit d'auteur (voir Art. 17).

ART. 10

FORMATIONS — MODALITÉS SPÉCIFIQUES

10.1 Conventions de formation

Pour toute formation facturée à une personne morale ou susceptible d'être prise en charge par un OPCO, une **convention de formation professionnelle** est établie conformément aux articles L.6353-1 et suivants du Code du travail. L'émargement (feuille de présence) et l'attestation de fin de formation sont fournis à l'issue de chaque action de formation.

10.2 Financement CPF et OPCO

Performance BTP accompagne ses clients dans les démarches de financement par les OPCO (Opérateurs de Compétences) et, le cas échéant, par le Compte Personnel de Formation (CPF). La prise en charge par un OPCO est soumise à acceptation préalable de cet organisme. En l'absence de prise en charge, le coût de la formation reste dû intégralement par le Client.

10.3 Report ou annulation de formation

Toute annulation de formation par le Client moins de **7 jours ouvrés** avant la date prévue entraîne la facturation de **50 % du prix HT** de la formation à titre d'indemnité d'annulation. En cas d'annulation dans les 48 heures, la totalité du prix est due.

Réf. : Art. L.6353-1 et s. Code du travail - Art. R.6352-1 C. travail (émargement)

ART. 11

OBLIGATION DE MOYENS ET ABSENCE DE GARANTIE DE RÉSULTATS

Performance BTP s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables, son expertise et les meilleures pratiques du secteur pour accompagner ses clients vers leurs objectifs. Cette obligation est une **obligation de moyens**, et non une obligation de résultats.

Le développement commercial d'une entreprise dépend de nombreux facteurs indépendants du Prestataire : qualité d'exécution des travaux, conjoncture économique, pression concurrentielle, implication du Client, conditions de marché locales. Performance BTP ne peut garantir un niveau de chiffre d'affaires, un nombre de clients, un classement SEO ou tout autre résultat quantifié.

■ **Les témoignages et résultats présentés sur la Plateforme sont des exemples réels mais non représentatifs des résultats moyens. Ils ne constituent pas une garantie de résultats similaires pour tout client.**

Réf. : Art. 1137 C. civil - Jurisprudence obligation de moyens (Cass. civ. 1ère, 20/01/2010)

ART. 12

OBLIGATION DE COOPÉRATION LOYALE DU CLIENT

L'exécution de toute mission de conseil ou de coaching suppose la coopération active et loyale du Client. Constituent des manquements à cette obligation :

- Ne pas communiquer les informations et documents demandés par le Prestataire dans les délais convenus ;
- Modifier les objectifs de la mission sans accord écrit du Prestataire ;
- Ne pas respecter les engagements pris entre les sessions ;
- Sous-traire des informations pertinentes susceptibles d'affecter la qualité des recommandations ;
- Faire appel simultanément à un prestataire concurrent sans en informer Performance BTP.

Tout manquement caractérisé à l'obligation de coopération loyale autorise Performance BTP à suspendre ou résilier la mission, les sommes versées restant acquises au Prestataire.

ART. 13

MODIFICATION DES MISSIONS EN COURS D'EXÉCUTION

Toute modification de périmètre, d'objectifs ou de livrables demandée par le Client en cours de mission fait l'objet d'un **avenant écrit** signé par les deux parties, précisant les impacts sur le prix, le calendrier et les livrables. Aucune modification ne peut être réalisée sans cet avenant préalable.

Si des éléments nouveaux découverts en cours de mission impliquent une révision significative du périmètre, Performance BTP en informe le Client par écrit dans les meilleurs délais et propose un avenant adapté. Le Client dispose de 10 jours pour accepter ou refuser l'avenant.

ART. 14

RÉSILIATION ANTICIPÉE

14.1 Résiliation à l'initiative du Client

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client, pour quelque motif que ce soit, les sommes déjà versées (acomptes) restent acquises au Prestataire au titre des prestations effectuées et des frais engagés. Si des prestations ont été réalisées au-delà de l'acompte versé, leur montant reste dû.

14.2 Résiliation à l'initiative du Prestataire

Performance BTP peut résilier une mission en cours avec un préavis de **15 jours calendaires** par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de :

- Manquement grave du Client à ses obligations (défaut de paiement, absence de coopération, comportement irrespectueux) ;
- Force majeure ;
- Conflit d'intérêts apparu en cours de mission.

En cas de résiliation à l'initiative du Prestataire sans faute du Client, le Prestataire rembourse les sommes versées au prorata des prestations non effectuées.

Réf. : Art. 1227 et s. C. civil

ART. 15 GARANTIES LÉGALES APPLICABLES

15.1 Garanties légales — produits numériques (consommateurs)

Pour les clients consommateurs, les produits numériques bénéficient des garanties légales suivantes, conformément à la transposition de la Directive européenne 2019/770 :

- **Garantie de conformité (art. L.224-25-12 à L.224-25-26 C. conso.)** : 2 ans à compter de la fourniture du contenu numérique. Si le produit ne fonctionne pas conformément à sa description, le Client peut demander mise en conformité, réduction de prix ou résolution du contrat.
- **Garantie contre les vices cachés (art. 1641 C. civil)** : si le produit est affecté d'un vice rendant son utilisation impossible, non apparent lors de la commande, le Client peut demander résolution ou réduction de prix.

15.2 Garanties — prestations de services

Les prestations de services intellectuels (conseil, coaching, formation) ne sont pas des biens matériels et ne donnent pas lieu à garantie décennale ou garantie biennale. La responsabilité du Prestataire est appréciée au regard de son obligation de moyens (voir Art. 11).

Réf. : Directive UE 2019/770 · Art. L.224-25-12 C. conso. · Art. 1641 C. civil

ART. 16 RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE — LIMITATIONS

16.1 Exclusions de responsabilité

La responsabilité de Performance BTP ne peut être engagée en cas de :

- Résultats commerciaux non atteints pour des causes indépendantes de la qualité de la prestation ;
- Mauvaise utilisation par le Client des outils, supports ou recommandations ;
- Informations erronées ou incomplètes fournies par le Client ;
- Décision de gestion prise par le Client sous sa seule responsabilité ;
- Perte d'exploitation, manque à gagner, préjudice indirect ou immatériel ;
- Défaillance des outils tiers (hébergeur, plateformes Google, Meta, etc.).

16.2 Plafond d'indemnisation

La responsabilité totale de Performance BTP, toutes causes confondues, est plafonnée au montant HT effectivement encaissé au titre de la mission concernée au cours des 12 derniers mois.

Cette limitation ne s'applique pas aux dommages causés intentionnellement ou par faute lourde, ni aux préjudices corporels. Elle est réduite à ce qui est nécessaire pour les clients consommateurs lorsque la loi l'interdit.

Réf. : Art. 1231-3 C. civil · Art. L.212-1 C. conso. (clauses abusives)

ART. 17 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DROITS D'AUTEUR

17.1 Contenus de Performance BTP

L'ensemble des contenus produits par Performance BTP — guides, manuels, supports de formation, méthodologies, outils, modèles de documents, sites web créés pour les clients, visuels, textes, vidéos — sont des créations intellectuelles protégées par le droit d'auteur au sens des articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

17.2 Licence d'utilisation

L'achat d'un produit numérique ou la réalisation d'une prestation confère au Client une **licence d'utilisation personnelle, non exclusive et non transférable**. Il est strictement interdit de :

- Reproduire, diffuser ou revendre tout ou partie des contenus sans autorisation écrite préalable ;
- Partager les fichiers numériques acquis avec des tiers ;
- Utiliser les méthodologies de Performance BTP pour proposer des services concurrents à des tiers ;
- Supprimer les mentions de droit d'auteur et de marque.

17.3 Propriété des livrables clients

Les livrables spécifiquement créés pour un client (site web, contenu sur-mesure, stratégie personnalisée) deviennent propriété du Client après paiement intégral de la mission. Performance BTP conserve le droit de mentionner la réalisation à titre de référence commerciale, sauf opposition écrite du Client.

Réf. : Art. L.111-1 et s. Code de la propriété intellectuelle

ART. 18 CONFIDENTIALITÉ

Performance BTP s'engage à maintenir strictement confidentiels tous les documents, informations, données commerciales, stratégiques et financières communiqués par le Client dans le cadre de la mission. Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée du contrat et pendant **3 ans** après son terme.

Réciproquement, le Client s'engage à ne pas divulguer à des tiers les méthodologies, outils et approches propriétaires de Performance BTP dont il aurait pris connaissance dans le cadre de la mission.

Cette clause de confidentialité ne s'applique pas aux informations qui étaient déjà dans le domaine public, que le Client ou le Prestataire détenait légitimement avant la mission, ou qui doivent être divulguées en exécution d'une obligation légale ou réglementaire.

Réf. : Art. L.151-1 et s. Code de commerce (secret des affaires)

ART. 19 DONNÉES PERSONNELLES — RGPD

Performance BTP collecte et traite des données à caractère personnel dans le cadre de ses missions, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD — UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

- **Responsable de traitement** : Grégory DURA — Performance BTP
- **Finalités** : gestion de la relation client, facturation, envoi de contenus pédagogiques et commerciaux, analytics de la Plateforme.
- **Base légale** : exécution du contrat (Art. 6.1.b RGPD) ; consentement pour les communications commerciales (Art. 6.1.a RGPD).
- **Durée de conservation** : données clients actifs = durée du contrat + 3 ans ; données de facturation = 10 ans (obligation comptable).
- **Droits des personnes** : accès, rectification, effacement, opposition, portabilité — exercer via contact@performance-btp.fr.
- **Cookies et traceurs** : des cookies analytiques (Google Analytics) et fonctionnels sont déposés sur la Plateforme. Un bandeau de consentement est affiché conformément aux recommandations de la CNIL.
- **Sous-traitants** : Indy.fr (facturation), hébergeur OVH/Infomaniak, Stripe (paiement sécurisé), Mailchimp (emails), Google Analytics.

■ Toute réclamation relative à la protection des données personnelles peut être adressée à la CNIL — www.cnil.fr.

ART. 20

DROIT DE RÉTRACTATION — CONSOMMATEURS

20.1 Principe général — 14 jours

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un droit de rétractation de **14 jours calendaires** à compter de la conclusion du contrat, pour les prestations de services, et à compter de la réception du produit pour les biens.

20.2 Exception — produits numériques téléchargés

Conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, **le droit de rétractation ne s'applique pas aux contenus numériques non fournis sur support matériel dont l'exécution a commencé après accord exprès préalable du consommateur** et renonciation expresse à son droit de rétractation.

Lors de chaque commande de produit numérique, le Client coche une case confirmant son accord pour que la livraison commence immédiatement et sa renonciation expresse à son droit de rétractation. Une fois le téléchargement initié ou le lien de téléchargement ouvert, le droit de rétractation est perdu.

20.3 Exercice du droit de rétractation — prestations de services

Pour les prestations de services non encore commencées, le Client exerce son droit de rétractation en adressant le formulaire figurant à l'Annexe B à contact@performance-btp.fr ou par courrier recommandé. Performance BTP rembourse les sommes versées dans un délai de 14 jours suivant la réception de la demande.

■ Si le Client demande expressément le démarrage de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation et exerce ensuite ce droit, il est redevable d'un montant proportionnel aux prestations déjà effectuées.

Réf. : Art. L.221-18 et s. C. conso. · Art. L.221-28 12° C. conso.

ART. 21

FORCE MAJEURE

N'engage pas la responsabilité de Performance BTP tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur à sa volonté, constituant un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil : catastrophes naturelles, pandémie, cyberattaques de grande envergure, défaillance prolongée des infrastructures internet, grève générale des transports.

En cas de force majeure, Performance BTP en informe le Client dans un délai de 48 heures par tout moyen écrit. Les obligations sont suspendues le temps que dure l'événement. Si la force majeure persiste au-delà de **30 jours**, les deux parties peuvent résilier le contrat sans indemnité, le Prestataire remboursant les acomptes correspondant aux prestations non effectuées.

Réf. : Art. 1218 C. civil

ART. 22

SOUS-TRAITANCE ET PARTENAIRES

Performance BTP peut, pour l'exécution de certaines missions (développement web, création graphique, SEO technique, gestion de campagnes publicitaires), faire appel à des prestataires partenaires ou sous-traitants. Le Prestataire demeure seul responsable de la qualité des prestations vis-à-vis du Client, même en cas de sous-traitance partielle.

Le Client est informé du recours à des sous-traitants pour les missions qui le concernent. Il ne peut s'y opposer sauf motif légitime.

Réf. : Art. 1165 C. civil

ART. 23

TÉMOIGNAGES, RÉFÉRENCES ET COMMUNICATION

Sauf opposition écrite du Client dans un délai de 30 jours suivant la fin de la mission, Performance BTP se réserve le droit de :

- Mentionner le nom du Client (ou son secteur d'activité anonymisé) à titre de référence commerciale ;
- Publier des résultats génériques (sans données confidentielles) illustrant les résultats obtenus ;
- Utiliser les témoignages écrits fournis volontairement par le Client sur son site et ses supports marketing.

Le Client peut, à tout moment, révoquer son accord concernant les témoignages publiés, par simple email à contact@performance-btp.fr. La révocation vaut pour les publications futures uniquement.

ART. 24 MÉDIATION ET RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

24.1 Résolution amiable préalable

En cas de litige entre le Client et Performance BTP, les parties s'engagent à rechercher prioritairement une solution amiable avant tout recours judiciaire. Le Client adresse sa réclamation par email à contact@performance-btp.fr ou par courrier recommandé. Performance BTP s'engage à répondre dans un délai de 15 jours ouvrés.

24.2 Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout client consommateur peut, en l'absence de réponse satisfaisante du Prestataire dans un délai de 2 mois, recourir gratuitement à un médiateur de la consommation agréé. Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : ec.europa.eu/consumers/odr

Réf. : Art. L.612-1 et s. C. conso. · Règlement UE 524/2013 (RLL)

ART. 25 ATTRIBUTION DE JURIDICTION ET DROIT APPLICABLE

25.1 Droit applicable

Les présentes CGV et l'ensemble des contrats conclus entre Performance BTP et ses clients sont soumis exclusivement au droit français.

25.2 Jurisdiction compétente — clients professionnels (B2B)

En cas de litige non résolu amiablement, les tribunaux du ressort du siège social de Performance BTP (Tribunal de Commerce ou Tribunal Judiciaire de Nice, 06) sont seuls compétents.

25.3 Jurisdiction compétente — clients consommateurs (B2C)

Pour les clients consommateurs, le tribunal compétent est celui du lieu de résidence du consommateur au moment de la conclusion du contrat, conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation.

Réf. : Art. 48 Code de procédure civile · Art. R.631-3 C. conso.

ART. A TAUX D'INTÉRÊTS ET PÉNALITÉS APPLICABLES

Paramètre	B2C (consommateurs)	B2B (professionnels)
Taux intérêts de retard	Taux légal en vigueur (Banque de France)	Taux BCE + 10 points — publié semestriellement
Indemnité forfaitaire	Non applicable	40 € par facture impayée (art. L.441-10 C. com.)
Point de départ	Lendemain de l'échéance	Lendemain de l'échéance — de plein droit, sans mise en demeure
Frais de recouvrement	À la charge du débiteur si procédure	Intégralement à la charge du débiteur (frais huissier, avocat)

■ Ce formulaire n'est à compléter et retourner que si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat de prestation de services conclu avec Performance BTP, et uniquement si la prestation n'a pas encore débuté ou si vous n'avez pas renoncé à ce droit lors de la commande.

À l'attention de : Performance BTP — Grégory DURA
42 rue du Mont Valérien, 92210 Saint-Cloud
contact@performance-btp.fr

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Nature de la prestation : _____

N° de devis/commande : _____

Date de conclusion du contrat : _____

Nom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse : _____

Signature (uniquement en cas de formulaire papier) : _____

Date : _____

(*) Rayez la mention inutile.

Note de révision : Ces conditions générales sont susceptibles d'évoluer en fonction des modifications législatives et réglementaires. Il appartient au Prestataire de les mettre à jour annuellement ou à chaque évolution législative significative.