



## WEBCLEANER® SUPPRIME VOS DONNEES PERSONNELLES OU PROFESSIONNELLES DU WEB

- SUPPRESSION DE VOS DONNEES PERSONNELLES
- SUPPRESSION DES AVIS DIFFAMATOIRES ET DENIGRANTS
- MODIFICATION D'INFORMATION ERRONEE OU DESUETTE
- AJOUT OU MISE EN AVANT DE DONNEES A VALEUR POSITIVE

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE :

*Mise à jour : 21/09/2022*

**Tarif :** Le tarif est déterminé par le type de site et la difficulté du contenu à supprimer ou modifier. Ce dernier est communiqué au travers d'un devis gratuit envoyé par mail sous 24h ouvrées.

Nos tarifs moyens sont visibles sur cette page : <https://www.webcleaner.fr/faq-prix/>

Formulaire de demande de devis gratuit :  
<https://www.webcleaner.fr/#contact>

**Délai d'exécution : de 1 à 4 semaines en moyenne**

**Particuliers :** Nous vous proposons de supprimer toutes les données personnelles et tout contenu diffamatoire ou dénigrant concernant

votre personne physique.

**Professionnels** : Nous vous proposons de supprimer tous les avis négatifs portant sur votre enseigne commerciale ainsi que tout contenu diffamatoire ou dénigrant concernant votre enseigne commerciale.

Pour les particuliers comme pour les professionnels, WebCleaner peut également, sur demande ou si la suppression s'avérait impossible, obtenir le déréférencement des contenus en résultats de Google et / ou de tous les moteurs de recherche.


**WebCleaner est un service d'e-reputation partenaire de cabinets d'avocats. WebCleaner pratique également l'ajout et la mise en avant de résultats favorables à votre e-réputation, en partenariat avec des rédacteurs et référenceurs (SEO).**



**[contact@webcleaner.fr](mailto:contact@webcleaner.fr)**

- devis gratuit par mail sous 24h -

Formulaire de demande de devis : **<https://www.webcleaner.fr/#contact>**

 Tél. : 01.84.60.75.68

Les Conditions Générales de Vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de l'entreprise WebCleaner et de son Client dans le cadre de la vente des prestations de service de modification – suppression et ajout de contenu sur une page Web déterminée par une adresse URL (\*) et éventuellement de son nettoyage des résultats des moteurs de recherche Google, Yahoo et Bing.

*(\*) Une URL est l'adresse d'une ressource donnée, unique sur le Web. Par exemple <https://nom-du-site.com/page.html> et <https://nom-du-site.com/page.html?id=2> sont deux URL différentes.*

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente des prestations proposées par WebCleaner au Client.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont consultables sur le site internet de WebCleaner et sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande.

Toute commande effectuée par le Client auprès de WebCleaner implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente.

## **Article 1 – Intégralité et Champ d'application**

- Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations de services conclues entre WebCleaner, dont le siège social est situé au 24 rue de Clichy – 75009 Paris et le Client.
- Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le Client est réputé les accepter sans réserve.
- WebCleaner et le Client conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation.

## **Article 2 – Objet du contrat**

- La demande de modification / suppression / ajout de contenu relatif au nom et / ou à l'image d'une personne physique s'effectue au travers le formulaire de demande de devis présent sur le site [webcleaner.fr](http://webcleaner.fr), par e-mail à l'adresse [contact@webcleaner.fr](mailto:contact@webcleaner.fr) ou par téléphone au 0033 (0) 1 84 60 75 68.
- Le contenu à modifier / supprimer / ajouter est un texte et / ou une image et / ou une vidéo. Ou un lien en résultats Google à référencer ou à déréférencer. Ce contenu est hébergé à une ou plusieurs adresses URL (\*) indiquée(s) par le Client ou par WebCleaner en ayant fait la recherche.

*(\*) Une URL est l'adresse d'une ressource donnée, unique sur le Web. Par exemple <https://nom-du-site.com/page.html> et <https://nom-du-site.com/page.html?id=2> sont deux URL différentes.*

- **La proposition chiffrée de WebCleaner s'effectue uniquement par e-mail** en réponse à la requête du Client. Cette proposition décrit les modalités du contrat notamment l'objet exact de la demande, le prix et la durée du mandat nécessaire à la réalisation des travaux demandés.
- L'exécution de cette prestation est effectuée par WebCleaner au soutien des intérêts du Client sur le mandat exclusif donné par le Client. Ce mandat exclusif est donné au travers de l'acceptation par le Client

grâce à son « bon pour accord » ou par le paiement d'un acompte déductible des sommes à devoir - ou remboursable (voir article 6.4) ou de frais fixes.

- La prestation de modification / suppression / ajout de contenus à une ou plusieurs adresses URL est éventuellement suivie d'une mise à jour des

index ou au référencement sur les moteurs de recherche Google, Yahoo et Bing. Le déréférencement subséquent à une suppression n'est, cependant, pas une obligation contractuelle. Sauf au cas où la Prestation commandée est un déréférencement ou un référencement.

- La prestation est réputée réalisée par WebCleaner dès lors que le contenu a été supprimé, modifié ou ajouté physiquement sur le ou les sites internet concerné(s) à(aux) l'adresse(s) URL précisée(s) dans le devis.

### **Article 3 – La commande**

- Un devis est adressé au Client par WebCleaner par mail uniquement, en réponse à une demande formulée par tout moyen.
- Un contenu similaire visuellement (texte, image ou vidéo) hébergé à une adresse URL non mentionnée au devis ne sera pas concerné par la commande.
- La validation de la commande par le Client résulte de sa réponse, confirmant qu'il l'a bien reçue, qu'il en accepte les modalités et accepte ses conditions. Les commandes doivent être confirmées par le Client par courriel au moyen d'un « bon pour accord » ou le paiement d'un acompte ou de frais fixes.

Le « bon pour accord » ou le paiement de l'acompte ou des frais donne mandat exclusif à WebCleaner pour la réalisation des travaux.

**Cette exclusivité est une condition substantielle du contrat. Le contenu modifié ou supprimé donnera lieu systématiquement à l'appel à paiement.**

Le paiement de la prestation réalisée est dû sous huit ouvrés. **L'absence de paiement sous huit jours ouvrés donnera lieu, après relance à la rupture du contrat, engageant la republication du contenu supprimé ou modifié (voir article 11.3).**

- Droit de rétractation : **le Client renonce expressément à son droit**

### **de rétractation.**

Exception au droit de rétractation, prévu par l'article L.221-28 du Code de la consommation :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture d'un service numérique liant le Client à WebCleaner ; contrats « pleinement exécutés » dès lors qu'une seule des actions produites par WebCleaner, après l'accord du Client, peut réaliser immédiatement la commande.

- L'établissement et l'envoi de la facture suivront la réalisation des travaux commandés par voie électronique sur demande du Client.
- Le Client s'engage à mettre à la disposition de WebCleaner tout document nécessaire à la bonne réalisation des prestations. Un numéro de téléphone pourra être requis pour élargir les capacités de communication.

### **Article 4 – Preuve de la transaction**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de WebCleaner dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable pouvant être produit à titre de preuve si nécessaire dans la durée du mandat donné par le Client et au-delà en cas d'impayé uniquement.

### **Article 5 – Informations sur les prestations**

- Les prestations régies par les présentes conditions générales sont celles qui figurent sur le site internet de WebCleaner et qui sont indiquées comme réalisées par WebCleaner ou sous son contrôle.
- Les prestations sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible. Toutefois si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité de WebCleaner ne pourrait être engagée.

### **Article 6 – Prix - Paiement**

- WebCleaner peut exiger un acompte de paiement jusqu'à 50% de la prestation commandée. **Le paiement du solde est dû sous huit**

jours ouvrés au résultat de la prestation réalisée (voir article 3.3)

- Les prix des Prestations sont indiqués en euro et toutes taxes comprises (TTC). Une facture sera délivrée sur demande du Client.
- Le règlement est exigible dès l'appel à paiement et sous huit jours ouvrés. Une facture est émise sur demande du Client
- **Remboursement** : en cas d'impossibilité ou d'échec dans la réalisation de la prestation, le remboursement de l'acompte ou du paiement d'avance, éventuellement versé sera effectué sous 24 heures ouvrées après demande du

Client.

#### **Article 7 – Mode de paiement**

Le règlement de la commande se fait par CB en ligne sécurisé, Paypal, chèque bancaire ou virement bancaire. En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. WebCleaner se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. Toute commande payée par chèque ne sera traitée qu'à l'encaissement effectif de ce dernier par WebCleaner.

#### **Article 8 – Disponibilité des services**

En cas d'impossibilité à réaliser la prestation, le Client en sera informé au plus tôt et sera remboursé de l'acompte éventuellement versé, dans les 24 heures ouvrées après l'annulation de la commande par WebCleaner.

#### **Article 9 – Obligations du Prestataire**

- Il est expressément convenu que les engagements de WebCleaner constituent une obligation de moyens dans le cas où des frais sont facturés. Sinon, WebCleaner a une obligation de résultat et rembourse l'acompte versé en cas d'échec, après demande par le Client, sous 24h (voir art. 6.4)

- WebCleaner peut affecter à l'exécution des prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation, conformément à ses standards de qualité et d'éthique (comme la confidentialité).

## **Article 10 – Garanties**

- La modification / suppression / ajout d'un contenu situé à une adresse URL déterminée est garantie par WebCleaner. Tout re-publication ou déréférencement éventuel d'un lien en résultat Google ou d'un contenu ajouté, modifié ou supprimé à la même adresse URL (\*), et, dans le cas des fiches Google de la réapparition de la fiche supprimée concernant la même adresse postale, donnera lieu, dans la limite d'un an, à la tentative de re-suppression ou de déréférencement du contenu.
- Dans le cas d'une vidéo à caractère intime uniquement, cette garantie de tentative de re-suppression est prévue sans limite de durée pour tout contenu publié après la date du devis.
- Si un contenu non intime supprimé ou déréféréncé (selon la prestation) à une adresse URL donnée (\*) reparaît avant un an sur un site ou en résultats Google ; si WebCleaner ne parvient pas à supprimer ou déréférencer de nouveau le contenu ; la garantie prévoit un remboursement de la différence de temps entre la durée de la garantie d'un an et la durée pendant laquelle le contenu a été supprimé d'un site ou déréféréncé des résultats Google. Ce remboursement est calculé au prorata temporis de la durée de garantie prévue à l'article 10.1.

(\* ) Une URL est l'adresse d'une ressource donnée, unique sur le Web. Par exemple <https://nom-du-site.com/page.html> et <https://nom-du-site.com/page.html?id=2> sont deux URL différentes

## **Article 11 – Obligations du Client**

- Afin de faciliter la bonne exécution des prestations, le Client s'engage à fournir à WebCleaner des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires.

Afin de faciliter la bonne exécution des prestations pour les professionnels, le Client s'engage

:

- à fournir au Prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires(K-bis, ...)
  - à prendre les décisions dans les délais et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires ;
  - à désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision ;
  - à faire en sorte que les interlocuteurs clés et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des prestations ;
- Afin de permettre la bonne exécution de la prestation commandée, le Client s'engage à demeurer joignable par courriel et/ou téléphone jusqu'à la réalisation des travaux et à leur règlement.
  - Tout manquement tel que l'absence de paiement sous huit jours ouvrés (art. 6.1) après réalisation des travaux de suppression de contenu commandée donnera lieu à la re-publication du contenu, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'un quelconque manquement ou préjudice subi par WebCleaner.

## Article 12 – Durée du contrat

- La durée du contrat correspond au délai du mandat indiqué par WebCleaner dans son offre de service, lequel est validé par le Client donnant « bon pour accord » ou exécutant un paiement éventuel d'acompte (remboursable) ou de frais (non remboursables).
- A l'issue du mandat donné, le contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour la même période à l'issue du mandat initial sauf dénonciation par le Client par simple courriel, à tout moment à l'issue de l'expiration du premier délai.

## Article 13 – Responsabilité du Prestataire

- L'entière responsabilité de WebCleaner et celle de ses collaborateurs relative à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant des sommes versées au titre des prestations mis en cause. Ceci afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus), et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges.
- WebCleaner ni son assureur ne répondra ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre du Client, ni des conséquences financières occasionnées, par l'action de WebCleaner.
- WebCleaner n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.



Le Client reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

En aucun cas la responsabilité de WebCleaner ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une interruption de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

#### **Article 14 – Cessibilité et sous-traitance**

- WebCleaner se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des Prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification et d'éthique (comme la confidentialité et le respect des données).
- Le partenaire s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.
- Le sous-traitant (informaticiens, rédacteurs, référenceurs SEO, avocat...) interviendra sous contrat de confidentialité et sous la seule responsabilité de WebCleaner. Cela sera « invisible » pour le Client mais pourrait se matérialiser sur la facture par des « frais de débours » déduits du montant global acquitté ou à devoir.
- En aucun cas, WebCleaner ne communique les documents produits ou reçus par lui-même ou ses sous-traitants dans le cadre du travail produit à l'occasion de la commande du Client en vue de modifier, ajouter ou supprimer / déréférencer tout contenu Web le concernant.

#### **Article 15 – Réclamations**

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées dans un délai d'une année à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

#### **Article 16 – Force majeure**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties, empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des

obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

### **Article 17 – Non-validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### **Article 18 – Non-renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **Article 19 – Informations, protection des données, confidentialité et publicité**

- Chaque Partie s'engage à considérer comme strictement confidentiels les documents et informations auxquels elle aura accès dans l'exécution du présent contrat pour autant que ces documents et informations ne soient pas connus antérieurement à la signature du présent engagement ou mis dans le domaine public par l'autre partie après la signature dudit contrat. Chaque Partie s'engage et s'oblige à ne pas divulguer, publier ou communiquer à un tiers, de quelque façon que ce soit, sans l'accord préalable écrit de l'autre partie, lesdits documents ou

informations confidentiels, aussi bien sous la forme sous laquelle chaque Partie a eu accès à ces éléments que sous une forme modifiée par elle. Tous les documents et informations confiés par chaque Partie sont réputés

confidentiels, sauf mention contraire expresse.

Chaque Partie s'engage à prendre toutes précautions en vue de sauvegarder le secret, en particulier si elle communique tout ou partie des documents ou informations à ses partenaires et s'engage à faire respecter par ces personnes la présente obligation de secret.

D'une façon générale, cet engagement de confidentialité concerne toutes les informations, notamment de formulation, d'identité, d'objet, de contenu, communiqués par chaque Partie, de même que tous éléments spécifiques à la relation des clients concernés des Parties.

Cet engagement des Parties s'étend à l'interdiction d'utiliser ou de solliciter pour son propre compte les moyens matériels (documents ou informations), humains (informaticien, avocat...) auxquels elle aurait eu connaissance du fait de la collaboration instaurée.

- Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :
  - aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la prestation ;
  - sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article ;
  - sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation ;
  - ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire

habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, WebCleaner se réserve le droit d'exécuter des prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client.

Le Client reconnaît et accepte :

- que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;
  - qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques ;
  - que WebCleaner ne saura être tenu pour responsables de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque.
- 
- L'échéance du mandat donné par le Client et / ou le paiement du résultat dû – ou le remboursement de l'acompte en cas d'échec et / ou la rupture du contrat, justifient la suppression des données et des documents personnels du Client.

## **Article 20 – Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de la réalisation des prestations.

Si elles n'y parviennent pas, les parties soumettront le litige au tribunal de commerce de Paris.