

# CONTRAT ARTQUAL / PRESTATAIRE

en date du JJ MM AAAA

Entre

## D'UNE PART

Monsieur/Madame (prénom) (Nom) , (gérant), (artisan) (entrepreneur individuel), immatriculée sous le SIREN (123456789), est spécialisée dans le secteur d'activité (...), code NAF (...), sous l'enseigne (...). Le siège de son activité est situé (adresse) (codepostal) (commune). Ci-après désignée (Prestataire).

(Prestataire) est représentée par Monsieur/Madame (prénom) (nom), en son nom propre, en tant que (...). (...) en tant que Gérant(e)  
et

## D'AUTRE PART

Monsieur Marc FABIANO, entrepreneur individuel, immatriculée sous le SIREN 987 374 881est spécialisée dans le secteur d'activité du Conseil en relations publiques et communication, Code NAF 7021Z, sous l'enseigne **ARTQUAL**, dont le siège est situé 1066 chemin des Vaussiers 83740 La Cadière-d'Azur. Son activité, dans le cadre de ce contrat, a trait à la sélection et la gestion des meilleurs artisans et entreprises de la région PACA pour créer un site internet, la plateforme de mise en relation Clients-Prestataires. Ci-après désignée ARTQUAL.

Et son associé :

START internet & référencement, entrepreneur individuel gérée par Monsieur Michel BRASSINNE, SIREN 420861999, est l'associé de Marc FABIANO dans ARTQUAL, en tant que prestataire de services informatique, développeur de sites internet et consultant internet SEO senior (Search engine optimization) autrement appelé référenceur. Ci-après désigné START s'il y a lieu.  
ARTQUAL sera le signataire du présent contrat.

-oOo-

Le Prestataire fait partie des personnes éligibles à une présence sur la plateforme ARTQUAL, présentant les caractéristiques requises pour y être présente et signer le présent contrat.

Le Prestataire souhaite disposer d'une page internet spécifique présentant son savoir-faire reconnu, et ce au sein de la plateforme ARTQUAL.fr notamment pour accroître sa notoriété et sa clientèle.

**C'est pourquoi les parties se sont rapprochées.**

## ART. 1- OBJET DU CONTRAT- TARIFICATION

Le présent contrat a pour objet de préciser les conditions dans lesquelles ARTQUAL offrira un ensemble de prestations de services concernant la création, la gestion, la mise à jour, le référencement et l'entretien permanent de pages internet pour le compte des Prestataires retenus en contrepartie d'un paiement mensuel d'un montant de :

**300 €TTC/mois pendant la durée du contrat.**

Sans constituer une obligation, l'objectif du référencement est la visibilité en première page du moteur de recherche Google et/ou un ou des liens autres conduisant sur le site internet de ARTQUAL. Ci-après dénommé l' « objectif de référencement ».

Précisions :

- A la suite d'une recherche (ou requête) tapée au clavier par un internaute, apparaît sur GOOGLE, une page présentant une liste de sites internet répondant au mieux à la recherche de l'internaute, selon GOOGLE. On appelle cette page la SERP (ou Search Engine Result Pages ; en français, page de résultats du moteur de recherche).
- L'objectif de référencement est de voir apparaître ARTQUAL.fr en première page de la SERP pour une recherche portant sur des artisans, ouvriers, entreprises oeuvrant sur la MAISON et le JARDIN, reconnus pour leurs professionnalisme, dans une région donnée.
- Tous les prestataires retenus pour faire partie de la plateforme de mise en relation ARTQUAL ont leur siège social dans la REGION PACA (Provence - Alpes- Côte d'Azur)

## ART. 2- PRESTATIONS RELATIVES AU CONTRAT – OBLIGATIONS DES PARTIES

Plan :

### 1. DÉBUT DU CONTRAT

#### 1.1 - DURÉE DU CONTRAT

#### 1.2 - OBLIGATIONS DE ARTQUAL VIS-A-VIS DU PRESTATAIRE.

#### 1.3 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

### 1. DÉBUT DU CONTRAT

#### 1.1 – DURÉE DU CONTRAT

ARTQUAL a choisi d'accorder le plus possible de liberté aux prestataires concernant leur participation à la plateforme ARTQUAL.fr.

■ **Le présent contrat est signé pour une durée de TROIS MOIS**, renouvelable par tacite reconduction ou dénoncé sur simple demande au cours de la quinzaine qui précède l'échéance de renouvellement.

■ **SUSPENSION DE CONTRAT** : en cas de non renouvellement du contrat, la ou les pages internet du

prestataire seront suspendues : elles ne seront plus accessibles au public des internautes. Le prestataire est facturé du dernier mois en cours puis n'est plus facturé. Il peut reprendre sur simple demande. Le jour de la reprise d'un mois donné, entraînera la facturation du mois, sauf la dernière semaine du mois.

■ REPRISE DE CONTRAT SUSPENDU : si le prestataire qui a antérieurement choisi de suspendre son contrat avec ARTQUAL souhaite le réouvrir, il suffit qu'il en fasse la demande. Le mois au cours duquel la demande de reprise du contrat est faite est facturé, sauf la dernière semaine d'un mois.

## **1.2 – DÉBUT DU CONTRAT- OBLIGATIONS DE ARTQUAL VIS-A-VIS DU PRESTATAIRE.**

1.2.1 – ARTQUAL doit créer une internet spécifique pour le prestataire.

Elle comprendra les textes et illustrations mettant en valeur le travail du prestataire.

Par illustrations, il est entendu qu'il s'agit de photos, vidéos, croquis (tout ce qui n'est pas du texte).

1.1.2 – Les illustrations sont recueillies et traitées par ARTQUAL pour répondre aux exigences d'internet en termes de format, de légèreté, de nommage (les photos portent un nom)

1.2.3 – Les photos sont celles fournies par le prestataire OU copiée sur son site internet OU sa page Facebook OU celles d'un réseau social quelconque OU encore celles réalisées par ARTQUAL lors de reportages photos ou vidéos, avec l'accord du prestataire.

### **1.2.4 – ACCESSIBILITÉ de la page du prestataire.**

■ La ou les pages du prestataire sont accessibles via la plateforme ARTQUAL.fr. Elles peuvent également être directement accessibles, sans passer par la plateforme.

■ Toutes les pages internet ont une adresse, qui se présente techniquement sous la forme <https://ARTQUAL.fr/page-du-prestataire.html>

■ De ce fait, la page du prestataire est accessible via la page d'accueil du site ARTQUAL.fr, soit directement par son adresse personnelle.

■ Les pages des prestataires disposeront d'adresses choisies pour renforcer leur référencement autonome. Notamment par des mots-clés qui invitent GOOGLE à les présenter, comme l'exemple suivant : <https://ARTQUAL.fr/specialiste-ravalement-de-facade-var.html>

Les mots contenus dans cette adresse internet sont autant de mots-clés améliorant la visibilité de la page du prestataire dans le moteur de recherche GOOGLE.

### **1.2.5 – Délais de mises à jour de la page du prestataire**

ARTQUAL s'oblige à mettre à jour la page du prestataire dès que celui-ci lui fournit des textes nouveaux ou des photos (ou vidéos) de chantiers récents.

1.1.6- Le délai de mise à jour ne peut excéder 24 heures entre la remise par mail ou clé USB.

Le délai peut être réduit à quelques heures pour des opérations de promotion souhaitée par le prestataire.

### **1.2.6 - Prestations internet complémentaires pour information**

a) Le prestataire dispose déjà d'un site internet personnel

La fiche ARTQUAL est reliée au site internet du prestataire, si celui-ci le souhaite.

**b) Le prestataire dispose déjà d'un site internet, mais souhaite le refaire.**

ARTQUAL peut faire un site internet complet et autonome pour le prestataire.

Demander à ARTQUAL le contrat « Création d'un site internet ».

A la date de la signature de ce contrat, le coût de cette prestation (création, référencement, mises à jours, entretien, statistiques mensuelles) est de 180 € TTC pour une durée minimale de 1 an, renouvelable. Ce coût peut être modifié à la hausse au cours des semaines, mois ou années à venir.

**c) Le prestataire n'a pas de site internet mais dispose d'une page FACEBOOK**

Le prestataire peut demander à ARTQUAL que sa page ARTQUAL soit reliée à sa page FACEBOOK.

**c) – le prestataire n'a pas de site internet personnel et souhaite en avoir un**

Le prestataire peut demander à ARTQUAL de créer pour lui un site internet complet, avec un nom de domaine spécifique.

Dans ce cas, la page internet du prestataire au sein de la plateforme ARTQUAL sera reliée à son nouveau site personnel.

A la date de la signature de ce contrat, le coût de cette prestation (création, référencement, mises à jours, entretien, statistiques mensuelles) est de 180 € TTC pour une durée minimale de 1 an, renouvelable. Ce coût peut être modifié à la hausse au cours des semaines, mois ou années à venir.

### **1.3 – DÉBUT DU CONTRAT- OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE**

#### **1.3.1 – Administratives**

**Les conditions d'éligibilité de base sont d'ores et déjà remplies.**

- Le prestataire a un KBIS Infogreffe ou une inscription au RNM (Régistre national des métiers, géré par l'INPI).
- Il dispose des outils de base de toute communication : téléphone et adresse mail.
- Il fait partie de la région PACA
- Le prestataire a une expérience de plus de 6 ans d'activité.
- Il a été recommandé par des clients, par ARTQUAL ou sur analyse de la demande du prestataire lors d'un entretien.

Il lui reste à présenter un document d'assurance :

- Le prestataire doit présenter une attestation d'assurance responsabilité civile pro.

#### **La charte ARTQUAL**

Elle est décrite en détail dans l'Annexe I au présent contrat.

Le prestataire s'engage à en respecter les termes.

Son contenu est un ensemble de règles de bonne conduite aptes à satisfaire la clientèle et à conférer à la plateforme une image confirmée de qualité.

C'est d'ailleurs sur la base de cette forte demande de la clientèle que le projet ARTQUAL a été

conçu : le public est sans cesse à la recherche de professionnels sur lesquels on peut compter.

Elle est développée et commentée dans l'Annexe I au présent contrat, sous le nom de Charte ARTQUAL

La Charte ARTQUAL est résumée ci-dessous et constitue un engagement de la part du prestataire :

- **Respect des législations sociales et fiscales.**
- Le prestataire n'intervient que sur les activités pour lesquelles il peut faire état de compétences ou de références particulières.
- En cas de sous-traitance, le client doit en être prévenu lors de la signature du contrat et, de préférence, le prestataire sera présent sur le chantier lors de l'intervention du sous-traitant.
- Consultation régulière des DTU et respect de l'évolution des normes en vigueur dans son domaine d'activité.
- Prise d'appel client en direct de préférence ou rappel pour RDV en cas de message vocal dans les heures qui suivent. Consultation par le prestataire de son adresse email au moins une fois par jour.
- Un devis gratuit sera transmis au client, par mail, de préférence dans les 24 heures.
- Le devis doit être conforme à la législation. Nota : un « coût déchetterie » peut faire partie des items d'un devis.
- Le prestataire devra s'assurer de la disponibilité des matériaux afin de respecter le calendrier des travaux tel qu'il l'a présenté au client.
- Le prestataire ne fait signer un contrat à son client que s'il est certain que les matériaux nécessaires au chantier seront disponibles lors de l'intervention.
- Tout dépassement de devis, lorsque les travaux sont en cours, doit être signalé au client et justifié.
- Fin de chantier : nettoyage et s'il y a lieu gestion des déchets en déchetterie.
- Fin de chantier : remise d'une facture au client.
- Engagement d'assurer un minimum de « service après-vente » si le client rappelle (conseils à distance ou déplacement gratuit).

#### Surveillance de ARTQUAL

- **La société du prestataire est sous contrôle Infogreffe, afin de prévenir une éventuelle défaillance.**  
Une réunion sera organisée avec le prestataire à la suite d'un signalement Infogreffe afin d'évaluer la situation.
- **Une fois par an : présentation de l'attestation d'Assurance Responsabilité Civile pro en cours de validité.**
- **Les « avis clients certifiés »**  
Le prestataire fournit à ARTQUAL les moyens de joindre leur dernier client, à la fin d'un chantier. Ceux-ci sont contactés par ARTQUAL et répondent à un questionnaire concernant le chantier réalisé et la qualité de la prestation.  
Ces questionnaires constituent les AVIS CLIENTS CERTIFIÉS qui sont reportés sur la page internet du prestataire.  
Contrairement aux fiches d'établissement gérées par GOOGLE, qui ne sont pas certifiées, les AVIS CLIENTS de ARTQUAL sont certifiés.  
**Certaines sociétés ont aujourd'hui pour unique objet la certification des avis clients.**  
**Les «avis clients certifiés» ont une grande valeur.**

Cette prestation de ARTQUAL pour ses prestataires est un des moteurs de l'accroissement de la clientèle des prestataires qui ont rejoint la plateforme ARTQUAL.

### ■ **Les plaintes de clients.**

Les clients ayant fait appel à la plateforme ARTQUAL sont en droit de nous transmettre des plaintes.

Chaque plainte fera l'objet d'une enquête, pour vérifier sa véracité.

Si un prestataire devait engendrer plusieurs plaintes justifiées, ARTQUAL serait en droit de résilier immédiatement le contrat qui le lie au prestataire et ipso facto de supprimer la ou les pages internet dédiées au prestataire.

### **ART. 2 – CRÉATION DE LA PAGE ARTQUAL DU PRESTATAIRE**

Toutes les pages ARTQUAL présentent la même structure

- Une illustration d'accueil (photo, logo) accompagnée des données de base concernant le prestataire : nature des prestations, nombre d'années d'expérience, adresse du siège social.
- une barre de « boutons » permettant d'accéder (via des « ancres ») aux différentes parties de la fiche et de contacter le prestataire :  
Contact par téléphone, par SMS, par mail – Liste des prestations, chantiers, j'ai signé la charte, avis clients
- Profession de foi en 5 à 10 lignes (activités principales, préférées, développement)
- Liste des prestations dans le domaine d'activité du prestataire.
- Présentation des chantiers du prestataire sous forme de diaporama animé
- Avis clients certifiés, certifiés ARTQUAL, non certifiés.

### **ART 3 - LE PRESTATAIRE SOUHAITE LA RÉALISATION D'UN SITE INTERNET COMPLET.**

Ce site est un complément de la page existant sur ARTQUAL.fr. La page ARTQUAL est reliée au site internet et réciproquement.

#### **3.1- PRESTATIONS DE START, ANTÉRIEURES A LA PROGRAMMATION DU SITE.**

##### **1 – NOM DE DOMAINE**

- START aide au choix du meilleur nom de domaine en .com ou .fr pour le site de le Prestataire, compte tenu de son activité.
  - START offre le montant de la création du nom de domaine qu'il aura choisi pour le Prestataire dans le but d'un référencement maximal dans les moteurs de recherche (valeur 15 €)
  - START offre le montant de l'hébergement pour un an (valeur 50 €)
- le Prestataire peut choisir à ses frais un autre nom de domaine, plus court, notamment pour sa carte de visite.

##### **2 – CONTENU DU SITE INTERNET**

### **a) - LES TEXTES**

START contrôle la qualité des textes proposés par le Prestataire.

Une réécriture sans changement de sens peut être proposée par START pour améliorer le référencement.

ou

START écrit les textes et les soumet à l'approbation de le Prestataire.

### **b) – LES ILLUSTRATIONS**

Définition : par illustration, il est entendu qu'il s'agit des photos, vidéos, croquis, pictogrammes, animations, vidéos, etc. Tout ce qui n'est pas du texte.

START sélectionne des illustrations de qualité professionnelle, libres de droit d'auteur, ou les réalise lui-même (reportage photo) pour que le site de le Prestataire soit mis en valeur.

et/ou START collecte auprès de le Prestataire les illustrations déjà existantes (photos de Facebook, photographies, vidéos réalisées par le Prestataire)

### **c) – LA CHARTE GRAPHIQUE**

START et le Prestataire choisissent les couleurs dominantes des pages du site et les polices de caractères, dans le but de maintenir une unité de style.

## **B/ PROGRAMMATION**

### **1 – Langage informatique**

Le site le Prestataire est programmé par START en langage AMP® de Google. C'est le langage de programmation le plus rapide pour l'affichage sur mobile.

### **2 – Pré-référencement**

- START utilise les contenus textes et illustrations pour construire les pages du site de le Prestataire.
- START utilise son expertise pour pré-référencer le site : inclusion de données permettant au site d'être naturellement bien classé dans le moteur de recherche Google, pour atteindre l'objectif de référencement : être présent en page 1 pour une requête donnée.

Par « requête », on entend les mots ou phrase que tape l'utilisateur pour faire sa recherche.

### **3 – Adaptabilité du contenu au support**

START produit des sites dits en "responsive design" (visuel adaptatif), ce qui signifie qu'ils peuvent être consultés sur tous les écrans : ordinateur de bureau, tablettes, mobile en conservant toutes leurs qualités. Sachant qu'en 2024, 70% des consultations sont réalisées sur mobile.

### **4 – Rubriquage**

Classiquement, un site internet comporte des "rubriques", qui sont autant de pages reliées entre elles par des liens hypertextes (mot ou image à cliquer).

Les rubriques permettant de réaliser classiquement un site de qualité sont les suivantes (elles peuvent être modifiées à la demande de le Prestataire) :

- Zone d'accueil en haut de page : présentation de l'activité, toutes modalités de contact avec le

Prestataire, barre de menu permettant d'accéder aux autres rubriques. Les actualités récentes : nouveautés, promotion, etc.

► Zone « Où ? Quand ? », plan d'accès, page « Quand ? » jours et heures d'ouverture).

► Zone "CONTACT" par formulaire, accompagnée d'un plan d'accès Google maps

Insertion du "pointeur Google maps" sur la carte nationale.

► Page ARTICLES : il s'agit de textes illustrés concernant un sujet que le Prestataire tient à diffuser auprès de son public (plus il y a de contenu, mieux le site est référencé).

► Page de Mentions légales (obligatoire) extrait du Kbis, rédigées par START, sous le contrôle du Prestataire + Texte de la Politique de confidentialité (obligatoire) rédigée par START, sous le contrôle du Prestataire, dans le respect des exigences de la CNIL

## 5 – Sécurité

a) le site est sécurisé (https) par l'utilitaire Let's Encrypt : les messages des utilisateurs du site sont cryptés et ne peuvent être interceptés par une tierce personne.

## C/ OUVERTURE DES PAGES DU PRESTATAIRE

Le site ne peut être mis à la disposition du public que sur l'approbation du Prestataire.

START s'engage à faire les corrections nécessaires pour que le Prestataire déclare le site prêt pour l'ouverture à tous.

## D/ MAINTENANCE DES PAGES DU PRESTATAIRE

### 1 – Maintenance informatique

Des copies de sauvegarde sont faites quotidiennement chez l'hébergeur OVH.

L'«hébergeur» est la société qui dispose des ordinateurs sur lesquels sont implantés les sites et les diffuse dans le monde entier.

START fait des copies de sauvegarde du contenu du site sur différents supports informatiques, de telle sorte que le site ne peut être détruit.

### 2 – Référencement post-ouverture

La page d'accueil du prestataire a été pré-référencé lors de sa construction. Le travail de référencement se poursuit postérieurement à l'ouverture au public.

- START procède au post-référencement : liens avec d'autres sites, rédaction d'articles conduisant vers le site de le Prestataire. C'est le rôle d'animateur de START.
- modification du vocabulaire des textes et du nom des illustrations pour améliorer sans cesse le référencement dans Google.

### 3 – Maintenance de contenu

A tout moment, le Prestataire peut souhaiter modifier le contenu de son site.

START s'engage à faire les modifications, ajouts, modifications ou suppression demandés par le Prestataire dans les heures qui suivent sa demande.

## ART. 3 – LES OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire doit fournir sous forme numérique les éléments écrits de son site (ou permettre d'utiliser des textes déjà utilisés, mais à réécrire), même sous forme d'ébauche : les textes visibles à

l'écran, les légendes des illustrations (photos, croquis, schémas, etc.).

Le Prestataire doit informer START des produits nouveaux, d'éventuels événements prévus, promotions.

#### **ART. 4 – OBLIGATIONS DE START**

Il est du rôle de START de proposer des corrections relatives à ces contenus dans le but d'atteindre l'objectif de référencement :

- de corriger les textes en utilisant les mots favorisant l'objectif de référencement. Savoir-faire dénommé «wording» entrant dans le cadre de la réécriture.
- de rédiger ou proposer des corrections concernant les légendes des illustrations ainsi que la manière de nommer lesdits fichiers photographiques.
- START s'engage à mettre en ligne le jour même les textes, photos, vidéos qu'elle a réalisé ou qui lui ont été transmis par le Prestataire

#### **ART. 5 – LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ – GARANTIES**

START ne peut remplir ses obligations que si le Prestataire fournit les éléments de contenus nécessaires à l'alimentation du site.

START s'engage à participer à la réalisation de photos, vidéos, lors des manifestations promotionnelles organisées par le Prestataire, sans surcoût dans un rayon de 40 km à partir de son siège. Les parties communiqueront par échanges téléphoniques, mails et clé USB.

Les mise à jour régulières sont le seul garant de l'atteinte de l'objectif de référencement.

#### **ART. 6 – RESPONSABILITÉS ÉDITORIALES**

Toute production audio-visuelle entraîne la responsabilité conjointe de l'éditeur de contenu.

Par principe et par sa connaissance de ce mode de diffusion audio-visuel START se déclare solidaire du Prestataire en terme de responsabilité concernant le contenu éditorial diffusé.

Le Prestataire et START ne sont en aucun cas responsables des liens entrants sur son (ou ses) site(s), ni des raisons pour lesquelles ces liens entrants sont établis.

Les modifications réalisées sur le ou les sites seront systématiquement signalées au Prestataire, qui regardera si tout est conforme à ses aspirations.

Le Prestataire dispose d'une totale maîtrise éditoriale. START s'engage à indiquer toute modification de site au Prestataire que l'urgence inviterait à réaliser.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser sur son site toute publication proposée par START qui violerait des Conditions Générales des sociétés d'enregistrement des noms de domaine (ou registry) ainsi que l'affichage de noms de domaine qui seraient diffamatoires, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

#### **ART. 7 – PROPRIÉTÉ**

##### **1. Illustrations**

START s'impose le respect du droit d'auteur concernant les illustrations : ne pas faire usage de photographie sans la mention de l'auteur ou de la signature D.R. (Droits Réservés) si l'auteur n'est

pas connu.

## **2. Création d'un site spécifique pour un prestataire**

**START** offre le coût de dépôt du nom de domaine et le coût de l'hébergement informatique la première année.

Le dépôt du nom de domaine sera suivi par un courrier destiné au Prestataire, indiquant qu'il est le propriétaire légitime de son nom de domaine. Il s'agit d'un transfert de propriété.

## **ART. 8 – CONFIDENTIALITÉ**

### **1 – Politique de confidentialité légale.**

Le législateur impose dès l'accueil du site un bandeau mentionnant aux utilisateurs qu'ils peuvent modifier ou annuler l'installation de cookies dans leur navigateur (Chrome, Mozilla, Explorer, etc.). Il s'agit du RGPD ou Règlement Général de Protection des Données. Une page internet spécifique est installée pour décrire les modalités offertes aux internautes utilisant le site pour modifier les cookies. Michel Brassinne sera légalement responsable de la gestion du RGPD.

### **2 – Mentions légales des pages du Prestataire**

Une page est obligatoirement dédiée aux responsabilités légales : nom, adresse, qualité, raison sociale du propriétaire du site, du créateur technique du site et de la société responsable de l'hébergement.

### **3 – Confidentialité**

START est soumis à une obligation de confidentialité concernant les activités de le Prestataire, de ses résultats et savoir-faire.

## **ART. 9 – INDÉPENDANCE RÉCIPROQUE**

Le Prestataire, ARTQUAL et START sont des sociétés indépendantes les unes des autres, hormis l'engagement que constitue le présent contrat.

START et ARTQUAL sont conjointement les prestataires internet du Prestataire.

## **ART.10 – CONDITIONS FINANCIÈRES**

**Pour l'ensemble des prestations de START :**

**Le Prestataire sera facturé mensuellement le 1er de chaque mois d'un montant de 300 €TTC/mois.**

ARTQUAL bénéficiant comme toutes les micro-entreprises de la dispense de TVA, en vertu de l'article 293B du CGI, la somme due par le Prestataire est nette de toute taxe.

En cas de non paiement 30 jours après facturation, le site du Prestataire sera suspendu, ne sera plus accessible au public et le contrat suspendu. 30 jours plus tard, il sera résilié.

L'encaissement du paiement de la somme due entraînera la réouverture immédiate des pages du Prestataire

Dans tous les cas, les parties s'engagent à négocier à l'amiable plutôt que de voir un site se fermer

définitivement.

#### **ART. 11 – EFFET- DURÉE- FIN DU CONTRAT**

Le présent contrat est signé par les parties pour une durée 3 MOIS, à compter du mois suivant la signature. (Exemple : signature le 22 mai, le contrat commence pour 3 mois au 1<sup>er</sup> juin).

**Dans tous les cas, la présence du Prestataire sur la plateforme ARTQUAL sera facturé pendant 3 mois consécutifs.**

Le présent contrat sera renouvelé pour un trimestre par tacite reconduction.

#### **ART. 12 - MODIFICATION DU CONTRAT**

A la demande de l'une ou l'autre des parties, une modification contractuelle fera l'objet d'une négociation. Sur la base de l'accord conclu, il sera établi un avenant au présent contrat signé par les parties.

#### **ART. 13 - CESSION DU CONTRAT**

Le Prestataire ne peut céder le présent contrat à une société tierce sans l'accord de ARTQUAL (cas de subrogation).

#### **ART. 14 – SOUS-TRAITANCE INFORMATIQUE – STOCKAGE DES PAGES INTERNET.**

En cas de défaillance du fournisseur d'accès internet, OVH, START proposera un nouvel hébergeur. Ceci dans le but d'assurer la continuité du fonctionnement du site. Le site sera alors «porté» chez un autre hébergeur informatique. La portabilité des pages de chaque site de le Prestataire est facilitée par le stockage permanent du code informatique à des fins de sauvegarde.

#### **ART. 15 - DROIT APPLICABLE**

Le présent contrat est établi en Droit Français.

#### **ART. 16 - LITIGES.**

En cas de litiges entre les parties, celles-ci s'engagent à les résoudre à l'amiable et-ou en ayant recours à l'intervention d'un médiateur commercial, comme la législation invite aujourd'hui à le faire.

Le présent contrat à été établi en deux exemplaires.

Fait à Forcalqueiret, le JJ MM AAAA

Signatures des contractants :

Monsieur/Madame (...)  
pour Le Prestataire

Monsieur Marc FABIANO  
pour ARTQUAL

## CHARTRE DE QUALITÉ ARTQUAL

ARTQUAL, en tant qu'entreprise est gérée par Monsieur Marc FABIANO, entrepreneur indépendant et Monsieur Michel BRASSINNE, microentreprise de développement de sites internet sous l'enseigne START internet & référencement. Ils se sont associés pour créer une plateforme internet de mise en relation entre des Clients et des Prestataires oeuvrant sur tout ce qui concerne la construction, l'aménagement et l'entretien de la maison et son environnement (dépendances, jardins, piscine, etc.).

Cette plateforme, appelée ARTQUAL, accessible par le site éponyme ARTQUAL.FR accueille des prestataires (artisans, ouvriers, entreprises), travaillant localement sur la zone La Ciotat-Toulon, qui répondent à la fois à des critères d'expérience et à leur acceptation d'une charte de qualité de services appelée Charte ARTQUAL développées ci-dessous, dont le prestataire s'engage à respecter les termes.

Son contenu est un ensemble de règles de bonne conduite aptes à satisfaire la clientèle et à conférer à la plateforme une image de qualité. C'est d'ailleurs sur la base de cette forte demande des clients rencontrés que le projet ARTQUAL a été conçu : le public est sans cesse à la recherche de professionnels sur lesquels on peut compter.

Les prestataires qui souhaitent être signataires de la charte ARTQUAL acceptent les caractéristiques suivantes de la charte :

**1. ADMINISTRATIF** - Du point de vue administratif, tous les prestataires éligibles présentent les caractéristiques suivantes :

- Le prestataire a un KBIS Infogreffe ou est inscrit au Régistre national des métiers, géré par l'INPI.
- Il dispose des outils de base de toute communication : téléphone et adresse mail.
- Il fait partie de la zone géographique PACA
- Le prestataire a une expérience d'au moins 6 ans d'activité.
- Il a été recommandé par des clients, par ARTQUAL ou sur analyse de la demande du prestataire lors d'un entretien.

Un seul document est à présenter :

- Le prestataire doit présenter une attestation d'assurance responsabilité civile (RC Pro) a minima.

**2. CONSIGNES** - Le prestataire adopte les consignes suivantes :

En voici la liste :

- Respect des législations sociales et fiscales.
- Le Prestataire n'intervient que sur les activités pour lesquelles il peut faire état de compétences ou de références particulières.
- En cas de sous-traitance, le client doit en être prévenu lors de la signature du contrat et, de préférence, le Prestataire sera présent sur le chantier lors de l'intervention du sous-traitant.
- Consultation régulière des DTU (Document technique unifié) et respect de l'évolution des normes en vigueur dans son domaine d'activité.
- Prise d'appel téléphonique des clients immédiat ou rappel pour RDV en cas de message vocal

dans les heures qui suivent.

- Consultation par le Prestataire de son adresse email au moins une fois par jour.
- Un devis gratuit sera transmis au client, par mail, de préférence dans les 24 heures.
- Le devis doit être conforme à la législation et présenter les mentions requies
- Le Prestataire devra s'assurer de la disponibilité des matériaux afin de respecter le calendrier des travaux tel qu'il l'a présenté au client.
- Tout dépassement de devis, lorsque les travaux sont en cours, doit être signalé au client et justifié.
- Fin de chantier : nettoyage et s'il y a lieu gestion des déchets en déchetterie.
- Fin de chantier : remise d'une facture au client.
- Engagement d'assurer un minimum de « service après-vente » si le client rappelle (conseils à distance ou déplacement gratuit).

### **3. SUIVI DES PRESTATAIRES PAR ARTQUAL**

- La société du prestataire est sous contrôle Infogreffe, afin de prévenir une éventuelle défaillance. Une réunion sera organisée avec le prestataire à la suite d'un signalement Infogreffe afin d'évaluer la situation.
- Une fois par an : présentation de l'attestation d'Assurance Responsabilité Civile pro en cours de validité.
- Les « avis clients certifiés » :

Le prestataire fournit à ARTQUAL les moyens de joindre leur dernier client, à la fin d'un chantier. Ceux-ci sont contactés par ARTQUAL et répondent à un questionnaire concernant le chantier réalisé et la qualité de la prestation.

Ces questionnaires constituent les AVIS CLIENTS CERTIFIÉS qui sont reportés sur la page internet du prestataire.

Contrairement aux fiches d'établissement gérées par GOOGLE, qui ne sont pas certifiées, les AVIS CLIENTS de ARTQUAL sont certifiés.

Certaines sociétés ont aujourd'hui pour unique objet la certification des avis clients.

Les « avis clients certifiés » ont une grande valeur.

Cette prestation de ARTQUAL pour ses prestataires est un des moteurs de l'accroissement de la clientèle des prestataires qui ont rejoint la plateforme ARTQUAL.

#### **■ Les plaintes de clients.**

Les clients ayant fait appel à la plateforme ARTQUAL sont en droit de nous transmettre des plaintes. Chaque plainte fera l'objet d'une enquête, pour vérifier sa véracité.

Si un prestataire devait engendrer plusieurs plaintes justifiées, ARTQUAL serait en droit de résilier immédiatement le contrat qui le lie au prestataire et ipso facto de supprimer la ou les pages internet dédiées au prestataire.

#### **■ Les plaintes des prestataires**

Certains clients ne respectent pas les règles et les Prestataires sont en droit de le faire savoir à ARTQUAL. Des clients ayant été plusieurs fois cités, faisant l'objet de plaintes récurrentes pour quelque raison que ce soit (mauvais payeurs, affirmation erronées à propos des tâches souhaitées,

comportement désagréable, insultant ou méprisant) seront « blacklistés ». C'est-à-dire feront l'objet d'une liste de clients à éviter, partagée entre les Prestataires à leur demande.

La signature du contrat PRESTATAIRE-ARTQUAL vaut signature de la présente charte de qualité.

ARTQUAL