

Conditions Spécifiques des Contrats de Webmarketing de BM Services

1. Objet

Les présentes Conditions Spécifiques (ci-après désignées « CS») s'appliquent, sans restriction, ni réserve, à tous les Contrats de Webmarketing vendus par BM Services tels que définis au paragraphe **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** Elles complètent les Conditions Générales de Vente de BM Services.

Ces CS sont complétées par les devis et documents commerciaux remis au Client.

2. Définition

2.1. Référencement naturel ou SEO

- **Audit de positionnement** : consiste à recueillir et analyser les positions obtenues par un site web sur un nombre défini, en accord avec le Client, de moteurs de recherche et de requêtes. L'audit est réalisé à partir d'un ou plusieurs outils de suivi. En complément de cet audit, BM Services fournit des préconisations que le Client est libre de mettre en œuvre.

- **Audit technique SEO** : consiste à réaliser un audit de structure du site, des pages et du contenu afin de repérer les manquements aux bonnes pratiques SEO, de Google et du W3C. En complément de cet audit, BM Services fournit des préconisations correctives que le Client est libre de mettre en œuvre.

- **Définition de mots-clés stratégiques** : consiste à définir les mots-clés qui seront utilisés ensuite pour les optimisations pour le référencement naturel et les opérations webmarketing. BM Services définit, en accord avec le Client, sur le Contrat, le nombre et la thématique des mots clés répondant à ses besoins.

- **Optimisation du site pour le référencement naturel** : consiste à optimiser la présence du site sur les principaux moteurs de recherche par des méthodes définies conjointement avec le Client sur le Contrat.

- **Linking** : consiste, conformément au Contrat, à rechercher et développer des liens ciblés sur annuaires, sites thématiques, blogs, réseaux sociaux, etc. pour renforcer le positionnement et optimiser la présence du site sur des termes définis.

2.2. Opérations webmarketing

Les opérations webmarketing comprennent :

- l'achat de mots clés sponsorisés ;
- les partenariats avec des régies publicitaires, des sites, etc. ;
- la présence sur des comparateurs ;
- la présence sur une plateforme d'affiliation ;
- l'asilage.

Les opérations webmarketing consistent à investir un budget alloué par le Client, sur une période donnée, sur un ensemble de médias pour atteindre les objectifs. Le budget, la période, les médias et les objectifs sont définis par BM Services, en accord avec le Client, sur le Contrat.

BM Services s'engage à respecter le budget et la période, et dans cette limite, à mettre tout en œuvre pour atteindre les objectifs. Le déploiement de moyens est à la discrétion de BM Services sur la période convenue.

Le Client donne mandat à BM Services pour effectuer, en son nom auprès de ses partenaires, l'achat des médias. Ce mandat est établi pour la durée de la prestation définie dans le Contrat.

Conformément à la loi Sapin, les achats de média sont refacturés à l'euro près au Client par BM Services. En accord avec le Client, BM Services peut facturer des acomptes qui font l'objet d'une régularisation en fin de période.

L'attention du Client est particulièrement attirée sur le fait que certains partenaires peuvent prévoir des contraintes et préavis de rupture de mandat que BM Services, et le Client, ont l'obligation de respecter. Ces contraintes et préavis seront communiqués au Client.

BM Services se réserve la possibilité de refuser systématiquement toute campagne de positionnement publicitaire en cas de non respect de l'une des obligations prévues aux présentes CS et à ses CGV.

Les matrices de campagnes d'achat de mots clés créés par BM Services sont et demeurent sa propriété exclusive. Par le Contrat, BM Services active les dites campagnes, pour le compte du Client, sur la période commandée.

2.3. Réseaux sociaux

BM Services s'engage à assurer la présence du Client (marque et produit) sur des médias communément appelés réseaux sociaux que l'on peut définir comme une structure sociale numérique dynamique composée par des gens et des organisations reliées entre eux par des interactions sociales.

En lien avec le Client, BM Services définira les objectifs et la stratégie de cette présence. BM Services proposera et mettra en œuvre les meilleurs moyens pour atteindre ces objectifs (jeux concours, animations, etc.).

2.4. Newsletter et emailing

2.4.1. Conception

En lien avec le Client, BM Services réalise tout ou partie des prestations suivantes :

- la stratégie de conception (cible, message, support) et de diffusion ;
- la conception (graphisme, contenu, etc.) ;
- l'intégration de la maquette au format approprié à sa diffusion.

2.4.2. Diffusion

BM Services s'engage à diffuser, en accord avec le Client, sur :

- la base du Client, les newsletters, via le compte de routage du Client créé par BM Services ;
- la ou les bases achetées ou louées, le ou les emailings de prospection, via le routeur du partenaire.

2.5. Honoraires

Les prestations de BM Services, telles que définies ci-dessus, sont soumises à honoraire. Ces honoraires incluent :

- La mise en œuvre des actions ;
- L'optimisation et le suivi ;
- L'analyse et le reporting.

Ces honoraires sont facturés au forfait. Ils sont dû dans leur totalité quel que soit le degré de réalisation des objectifs et les moyens mis en œuvres.

3. Droits et obligations de BM Services

BM Services s'engage à conseiller le Client pour répondre au mieux à ses besoins. L'offre commerciale bâtie par BM Services est faite pour répondre au besoin du Client. L'offre commerciale stipule ce qui

est inclus et ce qui est exclu de la prestation de BM Services.

Si la demande du Client devait engendrer un risque, BM Services s'engage à conseiller au mieux celui-ci.

Dans le cas où le besoin du Client évoluerait pendant la réalisation de la prestation, un avenant contractuel et financier serait proposé par BM Services. S'il était refusé, BM Services se contenterait de réaliser la prestation telle qu'initialement convenue par les parties.

Les outils d'analyse et les méthodes de calcul utilisés pour mesurer les performances des actions mises en œuvre sont déterminés par BM Services.

4. Droits et obligations du Client

BM Services demande au Client toute son aide pour définir ses besoins et souhaits de manière détaillée, pour que toutes les problématiques évoquées soient partagées par tous les intervenants.

Le Client s'engage à ne pas contester les outils d'analyse et les méthodes de calcul utilisés par BM Services pour mesurer les performances des actions mises en œuvre.

Le Client s'engage à ne pas réaliser d'action webmarketing autres que celles confiées à BM Services sans lui en référer au préalable.

5. Déroulement

5.1. Lancement

La mission confiée par le Client à BM Services débute à la réception d'un devis signé du Client et de l'acompte correspondant. Les délais de réalisation figurent à titre indicatif dans le devis remis au Client : ils sont seulement indicatifs et ne tiennent en aucun cas BM Services. En particulier, en cas de retard du Client dans la fourniture d'informations ou la validation, ces délais seraient allongés.

5.2. Déroulement

La prestation se déroule par Lots successifs. Au fur et à mesure de la réalisation des Lots, BM Services en informera le Client.

A fréquence convenue avec le Client, BM Services adressera un compte rendu détaillé des actions menées.

Le Client doit communiquer par écrit à BM Services toutes remarques ou inquiétudes sur cet état d'avancement. Chaque fois qu'un Lot est finalisé, le Client sera invité à en valider la réalisation par écrit. Sans réponse du Client, la prestation sera bloquée.

6. Responsabilité

Le Client est seul responsable des informations (textes, images, etc.) publiées sur les supports créés par BM Services et de l'éventuelle inexécution de ses obligations (obligations CNIL par exemple). La responsabilité de BM Services ne pourrait donc être engagée à ce titre. À l'égard des tiers, le Client fera son affaire personnelle de toute réclamation.

BM Services est tenue d'une obligation de moyens et en aucun cas de résultats. Conformément aux règles de l'art, BM Services mettra tous les moyens en œuvre pour atteindre les objectifs tels que définis dans le cahier des charges en respectant les contraintes fixées. BM Services décline toute responsabilité si les objectifs n'étaient pas atteints avec les moyens impartis. En particulier, BM Services décline toute demande d'indemnisation directe ou indirecte. Par directe, il est entendue, mais pas uniquement, une remise sur les moyens non engagés ou un avoir correspondant au manque entre l'objectif et la réalisation. Par indirecte, il est entendue, mais pas uniquement, les pertes causées par les dommages directs.