



Litige avec agence web pour non respect du tarif annoncé sur le site

Par Lu., le 21/09/2021 à 05:58

[color=#2d2d2d;]Bonjour, [/color]

[color=#2d2d2d;]J'ai acheté une "formation" en ligne à 2790€. Elle incluait des cours en ligne, 4 mois d'accompagnement de projet, la conception d'une identité visuelle... et surtout la création d'un site web ! [/color]

[color=#2d2d2d;]A l'issu de la formation, je comprends que je vais devoir payer plus que les 2790€ annoncés sur leur site. J'ai le choix entre 2 options payantes : [/color]

[color=#2d2d2d;]1) Payer 350€ pour récupérer mon site (accés administrateur) et en être propriétaire (cession de droit). Cela implique de quitter leur serveur (flywheel) et de réinstaller le site sur un autre serveur, à nos frais. [/color]

[color=#2d2d2d;]Ou [/color]

[color=#2d2d2d;]2) Leur payer un abonnement de 36€/mois pour rester sur leur serveur (Flywheel), qu'elles s'occupent de la maintenance du site... mais je n'ai pas les accès administrateur au site et n'en suit donc pas propriétaire. Si je souhaite faire une modification sur mon site, je dois passer par elles et certaines de ces modifications sont facturées en plus car non incluses dans les 36€/mois. [/color]

[color=#2d2d2d;]Au moment de souscrire, je pensais que cette 2e option (payante) était facultative et que je n'aurais pas à payer les 350€ si je restais sur leur serveur Flywheel tout en m'occupant moi même de la maintenance de mon site web. Je pensais donc ne prendre aucune des 2 options citées ci-dessus. [/color]

[color=#2d2d2d;]Or ce n'est pas possible, je suis donc confrontée à 2 options payantes et je me sens prise en otage car selon moi cela n'était pas annoncé clairement au moment de l'achat ! [/color]

[color=#2d2d2d;]En effet, j'estime que le fait que l'issue de la formation soit forcément payante n'était pas annoncé clairement sur leur site. Que cela soit dans leur offre, les CGV et surtout dans le tarif final ! Ce n'était selon moi pas explicite de sorte que je n'ai pas compris qu'il n'existait pas d'alternative sans surcout et que j'allais forcément devoir payer plus que les 2790€ annoncés ![/color][color=#2d2d2d;] J'estime que le tarif annoncé sur leur site et la facture est trompeur. [/color]

[color=#2d2d2d;]Ainsi, à aucun moment je n'ai compris que j'allais devoir payer plus que le coût annoncé sur leur site (2790€), ni que je récupérerai pas les accès complet à mon site et que je n'en saurai pas propriétaire à la fin de la formation (cela me paraissait comme une évidence et le contraire n'était pas précisé. Je pensais naïvement - et cela a été mon erreur - que dans tous les cas, peu importe si je prenais une option payante ou pas, je récupérerai les accès admin de mon site et que j'en serai propriétaire). [/color]

[color=#2d2d2d;]Les conditions d'obtention du site web et ces frais n'étaient pas explicitement annoncés dans le tarif et l'offre final (pas d'asterix par ex : "Attention, la livraison du site web n'est pas incluse dans le programme. Vous n'en serez pas propriétaire et ne disposerez pas des accès admin complet. Il faudra payer en plus des 2790€, soit 36€/mois, soit 350€...). Il y a selon moi omission d'informations importantes (le fait que le site ne sera pas livré et que l'on n'en sera pas propriétaire à la fin de la formation). [/color]

[color=#2d2d2d;]J'ai signé pour 2790€. Le site web était inclus dans les 2790€ et aujourd'hui, elles me disent que "le tarif de 2790€ n'a jamais correspondu à la création et la livraison d'un site web complet". Le problème c'est que cette partie la n'était pas explicite du tout ! Il y avait juste marqué "création d'un site web" qui est donc ambigu. Cela ne coule pas de source pour un particulier de savoir que la "création d'un site web" par un prestataire n'implique pas forcément sa livraison et/ou sa propriété ! Et donc qu'après avoir payé le tarif annoncé (2790€), je ne pourrais pas en disposer ![/color]

[color=#2d2d2d;] En ce sens, je trouve qu'elle ont manqué de clarté sur le site et dans la présentation de leur offre. [/color]

[color=#2d2d2d;]Elles prétendent le contraire - et refusent de faire un geste commercial - car avant la formation, elles m'avaient envoyé un mail (suite à une demande de précision de ma part) pour me dire que si je souhaitais quitter leur serveur Flywheel et récupérer le site c'était 350€. Elle m'ont aussi parlé de leur offre à 36€/mois. Mais pour moi, comme précisé plus haut, c'était juste une offre payante facultative et je pensais pouvoir rester sur Flywheel sans surcoût si je m'occupais de la maintenance moi même, sinon, pourquoi n'était elle pas mentionné clairement dans l'offre, dans la facture ou dans le prix final ?

[color=#2d2d2d;]Ce n'était pas claire que l'abonnement payant était subordonné à la formation. Du moins, je ne l'ai pas compris comme ça ! [/color]

[color=#2d2d2d;]Je n'aurais jamais contracté si j'avais compris que le tarif final pour récupérer mon site et en être propriétaire, était supérieur à 2790€. Et que pour 2790€, il n'y aurait pas de livraison du site web et que je n'en serai pas propriétaire ! [/color]

[color=#2d2d2d;]Je me demande si je peux faire quelque chose et récupérer mon site sans avoir à payer plus que le tarif annoncé (2790€ déjà réglé) ? Est ce qu'il y a vice de consentement ? Pratique trompeuse ? Ou j'aurai du mieux comprendre, malgré le fait qu'elles ne précisent pas explicitement qu'à ce prix il n'y aura pas livraison du site et cession de propriété, ni que la formation est forcément subordonnée à une option payante ? [/color]

[color=#2d2d2d;]Si je ne choisis pas l'une des options payantes, mon site sera supprimé de leur serveur et j'aurai perdu 2790€ et 6 mois de travail acharné ! Je trouve cela tellement injuste... Je ne sais pas quoi faire, je ne roule pas sur l'or et l'achat de cette Formation/site web était déjà un énorme sacrifice pour un projet qui me tenait à coeur ! (Je suis particulier mais le site avait pour objectif de vendre une formation en ligne sur l'histoire de l'Afrique.

Donc je ne sais pas si je dois être considérée comme professionnelle). [/color]

[color=#2d2d2d;]Nous n'avons pas signé de devis ni de "vrai" contrat. J'ai coché les CGV en ligne, mais le détail de la formation et de son prix n'y sont pas mentionnés, ni le fait que nous ne serons pas propriétaires du site web. [u][b]Je ne sais pas quoi faire, ni si je suis dans mes droits d'exiger la récupération de mon site web sans avoir à payer les 350€ exigés pour pratiques commerciales trompeuses.[/b][u][color]

[color=#2d2d2d;]Je me demande aussi si les CGV sont contractuelles étant donné qu'il n'y était pas mentionné le prix et le détail de la formation (ils renvoient au site de l'entreprise pour le programme), ni le médiateur de consommation dont elles relèvent, qui sont je crois des infos obligatoires dans les CGV ?[/color]

Je précise qu'il ne s'agit pas d'un organisme de formation mais d'une agence web qui vend des sites internet en appelant ça "formation". Il n'y a donc pas de contrat de formation à proprement parlé.

[color=#2d2d2d;]Merci beaucoup pour votre aide ![/color]

[color=#2d2d2d;]Cordialement, Lucie B.[/color]