



Contrat de référencement non respecté

Par **simon291085**, le **16/08/2012** à **19:43**

Bonjour à tous,

J'ai souscrit l'année dernière un contrat avec une agence web afin qu'elle réalise mon site e commerce. J'ai également souscrit auprès du même prestataire un contrat de référencement qui vient de se renouveler par tacite reconduction.

Je m'aperçois que nombre de clauses du contrat n'ont pas été respectées et que du coup le référencement est anéanti.

Je sais qu'il n'y a pas d'obligation de résultat mais une obligation de moyen.

Même si le contrat dit que " Le contrat annuel offre un positionnement optimal de votre site web dans les outils de recherche français. Cette prise en charge vous permet de bénéficier d'un trafic ciblé qualitatif avec une prospection maximale auprès des internautes français."

Voici les points qui n'ont pas été respectés:

" Suite à l'audit technique du site, les différentes optimisations seront définies"

Je n'ai eu ni l'audit ni information sur les optimisations à réaliser.

"15 mots clés seront traités"

Deux l'ont été péniblement.

"ventilation des mots clés sur des pages dédiées"

Je ne les ai pas.

"installation de balises H1 à H6" sur les pages dédiées.... De fait ce n'est pas fait!

"Engagement concernant le duplicate content" Malheureusement un problème de conception du site(fait par eux!!!) en génère.

" Netlinking en provenance de sites à fort PR" Je n'ai qu'une dizaine de liens en provenance de sites à tout petit PR.

Aujourd'hui, je suis en litige avec cette société qui dit elle-même ne plus rien faire sur le site. D'un point de vue juridique, sachant que je n'ai plus un sou en poche, comment me sortir de là???

Merci à tous de votre aide.

Par **lexconsulting**, le **16/08/2012** à **20:16**

Bonjour

Dans ce type de convention vous avez un contrat auquel est annexé un cahier des charges techniques.

Il n'est pas rare de voir beaucoup de blabla technique, histoire de faire sérieux, mais au final,

aujourd'hui, se lancer dans le référencement est risqué.

Pourquoi ? Simplement parce que l'un des moteurs de recherches les plus connus , Google pour ne pas le citer, change régulièrement ses algorithmes de référencement (successivement ces derniers mois il y a eu Google Panda et Google Penguin). Cela a pour conséquence une modification du référencement de certains sites suivant des critères définis exclusivement par Google.

Il n'y a jamais d'obligation de résultat en l'espèce et pour cause !! La seule solution réside dans le fait d'essayer de démontrer que les points du cahier des charges techniques n'ont pas été respectés.

C'est d'ailleurs ce que vous expliquez dans votre message.

Donc la première chose à faire est de faire un courrier recommandé en reprenant les points litigieux qui n'ont pas été respectés en sollicitant la résiliation du contrat pour non réalisation des engagements, avec remboursement des sommes payées.

Si vous avez un contrat de Protection Juridique professionnelle, faites vous aider par ce biais.

Si vous n'obtenez pas de réponse favorable, vous n'aurez d'autre choix que d'agir par voie contentieuse, par un avocat, un cabinet juridique ou par vous même compte tenu de la nature commerciale du litige, ne nécessitant pas obligatoirement la présence d'un avocat, soit par assignation directe, soit par voie d'injonction de faire si vous pouvez prouver la non réalisation des engagements de votre fournisseur, le cas échéant sous astreinte financière.

Sachez cependant que souvent l'intervention d'un tiers professionnel extérieur permet de résoudre le conflit amiablement.

Bien Cordialement

LEX CONSULTING
<http://www.lexconsulting.fr>

Par **simon291085**, le **16/08/2012** à **20:38**

Bonjour et vraiment merci de votre intérêt,

Déjà, je n'ai pas de cahier des charges technique, tout ce dont je dispose est ce contrat avec ce que je vous ai exposé.

Je suppose que les réponses du webmaster suite à nos nombreuses conversations par mail dans lesquelles de réclamaïis à corps et à cris ses interventions et lors desquelles il reconnaît ses torts et son inertie sont un faisceau de présomptions sérieuses. S'il le faut un constat d'huissier peut attester de l'inexistence des pages de contenu promises.

J'ai déjà écrit en recommandé pour exposer la non exécution du contrat, j'ai également proposé un arrangement amiable auquel je n'ai jamais reçu de réponse.

Cependant, votre réponse m'interpelle concernant la possibilité d'une injonction de faire, car il sera bien incapable de réaliser la première prestation puisqu'il a complètement changé les mots clés définis en premier contrat et dont il ne se souvient plus.... Que pourrais-je donc bien lui demander de faire?

Pensez-vous qu'un référé puisse me permettre d'obtenir rapidement un début de solution et dans quelle mesure sachant que cette société héberge également mon site et qu'il est littéralement pris en otage?
Bien cordialement.

Par **lexconsulting**, le **16/08/2012** à **20:57**

Re bonjour

En l'espèce un référé semble difficile, cette procédure étant utilisée dans une situation d'urgence ne souffrant d'aucune contestation; or, dans votre cas, il est nécessaire d'explicitier ce qui a été fait et ce qui reste à faire.

Vous risquez donc un débouté sur ce type de procédure.

Le mail, dans les relations commerciales a valeur de preuve aujourd'hui puisque l'article 109 du Code de Commerce précise que "à l'égard des commerçants, les actes de commerce peuvent être prouvés par tous moyens à moins qu'il n'en soit autrement disposé par la loi"

Donc vos échanges de mails peuvent être utilisés pour caractériser les relations contractuelles définies et éventuellement le non respect des engagements d'une partie.

Concernant l'injonction de faire c'est là toute l'astuce de cette procédure : obliger quelqu'un à respecter ce qui a été initialement défini. Si possible avec une astreinte financière par jour de retard. A l'issue de la procédure, le Tribunal fixe une date limite et procède à un réexamen de la situation. Si la partie adverse n'a pas fait le nécessaire vous pourrez d'une part faire liquider l'astreinte et d'autre part solliciter la résiliation du contrat aux torts de votre fournisseur.

Si par contre vous estimez que le litige risque d'être difficilement compréhensible dès son début, seule une action au fond avec éventuellement la nomination d'un expert (sachez que par contre ici la procédure de référé expertise peut être sollicitée) pourrait être envisagée mais cette solution est coûteuse d'autant plus que la provision sur frais d'expertise est mise dans un premier temps à la charge du demandeur.

Vous pouvez également faire constater une éventuelle situation de blocage de votre site par un huissier, mais dans ce cas il faut savoir que l'huissier n'est pas un homme de l'art sur la technique constatée et que, par conséquent, la portée de son constat reste relative.

Bien Cordialement

LEX CONSULTING

Par **simon291085**, le **16/08/2012** à **21:45**

Bonsoir et vraiment merci!!!

Ohhh, le vicieux! Effectivement l'injonction de faire n'est pas une mauvaise solution... Sauf

que... Comment pourrai-je lui demander de faire quelque chose il y a au moins un an?
Car imaginons, qu'il se plie à ma demande et que demain il crée 15 pages de contenu... Je suis foutu...

Même si, en effet, les mots clés ont été redéfinis entre deux contrats... Ah, ça fait hurler!!!

Donc il faudra aller au fond.. C'est un fait et vous avez raison.

Mais en attendant, il doit bien exister une solution pour sauver le site.

Car voici un autre fait que j'aurai du vous exposer dès le départ : ils assurent actuellement mon hébergement suite au contrat de création du site ainsi que sa maintenance mais ne m'ont jamais fourni les codes qui me permettraient éventuellement de me faire héberger ailleurs...

Ne serait-ce pas une solution que de les leur demander?

Et d'autre part, comment les empêcher d'avoir accès au site sans moi-même me mettre en tort et rompre le contrat? Car alors ce serait ma responsabilité qui serait engagée car je les empêcherais de faire leur travail...

Sachant que votre idée d'injonction de faire me séduit à priori et que dans ses mails ils admettent ne pas avoir respecté les mots clés et ne pas s'en souvenir puisqu'ils les ont redéfini, ce qui est quand même un constat d'échec...

Existe-t-il une solution pas trop boiteuse?

Sachant qu'en plus, et là vous allez me dire que j'ai le profil du pigeon idéal, il me reste un quart de la prestation à régler et que je m'interrogeais sur l'opportunité de faire jour l'exception d'inexécution pour y échapper puisque je suis ruiné...

Merci pour tout, sincèrement!