

Conditions Générales de Vente

Version 4, applicable à compter du 30 juillet 2026 · Document à usage exclusivement professionnel (B2B)

Identification et préambule

Le Vendeur. SAS LES COMMUNI'CAEN, société par actions simplifiée au capital de 2 500 euros, immatriculée au RCS de Caen sous le numéro 978 416 048, siège social 8 rue des Compagnons, 14000 Caen, représentée par sa Présidente, la société VALIOS HOLDING, elle-même représentée par son gérant, M. Loïck Chabaud. Organisme de formation déclaré sous le numéro 28140458614 auprès du préfet de région Normandie (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État). Contact : contact@lescommunicaen.com. Ci-après « le Vendeur ».

Une seule société, plusieurs marques. Les Communi'Caen, Studio Cadence, Codexe et Impulsio sont des marques et noms commerciaux exploités par la seule SAS LES COMMUNI'CAEN. Aucune d'elles n'est une personne morale distincte. Quelle que soit la marque sous laquelle une offre est présentée, signée, livrée ou facturée, le seul cocontractant du Client est la SAS LES COMMUNI'CAEN, et toutes les factures sont émises par elle. Le Client ne peut se prévaloir d'aucune apparence de société distincte.

Clientèle exclusivement professionnelle. Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'adressent aux professionnels agissant pour les besoins de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, ainsi qu'aux associations et personnes morales agissant dans le cadre de leur activité. Le Vendeur ne contracte pas avec des consommateurs. Le Client garantit agir à titre professionnel ; toute fausse déclaration engage sa responsabilité. Les règles protectrices dont certains professionnels bénéficient malgré tout (petites entreprises démarchées hors établissement, non-professionnels) sont appliquées aux articles 3 et 26.3 et à l'Annexe 3.

Architecture du contrat. Le contrat se compose, par ordre de priorité décroissant :

1. le devis ou la proposition commerciale acceptés, et leurs conditions particulières, sur les seuls points qu'ils traitent expressément ;
2. l'Annexe 1 (sous-traitance RGPD), pour tout ce qui touche aux données personnelles ;
3. la Partie II, cahier de la marque concernée ;
4. la Partie I, conditions communes ;
5. les autres annexes.

Les CGV prévalent sur les conditions générales d'achat du Client, quelle que soit leur date, sauf dérogation écrite et signée par le Vendeur. Les CGV en vigueur sont celles publiées au jour du devis ; la version opposable est le PDF daté, téléchargeable sur lescommunicaen.com et sur le site de chaque marque.

Partie I · Conditions communes à toutes les marques

Article 1. Objet

Les CGV régissent toute vente de prestations, abonnements, produits, logiciels, accès à une plateforme et livrables par le Vendeur, sous l'une quelconque de ses marques : conseil et création, formation, production photo et audiovisuelle, gestion de réseaux sociaux, publicité en ligne, création, hébergement et gestion de sites et d'outils web, produits connectés NFC et plateforme associée, ainsi que toute prestation annexe. La description détaillée de chaque mission figure au devis.

Article 2. Formation du contrat, preuve et échanges écrits

2.1 Le contrat est formé, et la commande ferme et irrévocable, dès la première des manifestations de volonté suivantes : signature manuscrite ou électronique du devis ; acceptation écrite par email ou par message ; paiement de tout ou partie d'un acompte ou d'une facture ; transmission des accès ou contenus nécessaires au démarrage ; demande écrite de lancement (réservation d'une session, développement, mise en ligne, fabrication, campagne).

2.2 Les devis sont valables trente (30) jours. Passé ce délai, le Vendeur peut les maintenir ou les réviser.

2.3 Les parties conviennent que les emails, messages écrits échangés par messagerie instantanée (notamment WhatsApp, SMS, LinkedIn), validations données dans un outil de suivi ou de maquette du Vendeur,

et journaux de connexion de ses outils constituent des écrits au sens de l'article 1365 du Code civil, ont la même force probante qu'un écrit papier et suffisent à établir une commande, une validation, une demande de modification ou une réclamation. Un message vocal ou un échange oral ne vaut validation que confirmé par écrit, sauf commencement d'exécution.

2.4 Le Client désigne un interlocuteur habilité à valider. Toute validation donnée par une personne se présentant comme le représentant du Client et utilisant ses canaux habituels l'engage.

Article 3. Petites entreprises démarchées hors établissement

Lorsque le Client emploie cinq (5) salariés au plus, que le contrat est conclu hors de l'établissement du Vendeur (notamment dans ses propres locaux) et que son objet n'entre pas dans le champ de son activité principale, le Client bénéficie, conformément à l'article L. 221-3 du Code de la consommation, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours selon les modalités de l'Annexe 3. Le Client qui souhaite un démarrage avant la fin de ce délai en fait la demande expresse ; s'il se rétracte ensuite, il doit le prix des prestations exécutées jusqu'à sa rétractation, et perd son droit de rétractation pour les prestations pleinement exécutées et les produits fabriqués sur mesure. Les rendez-vous tenus dans les locaux ou le studio du Vendeur ne sont pas des contrats hors établissement.

Article 4. Devis et périmètre

4.1 Le devis décrit seul et limitativement le périmètre : livrables, quantités, nombre de versions ou d'allers-retours, cadence, durée, options. Tout ce qui n'y figure pas est exclu.

4.2 Est hors périmètre et facturé en supplément, sur devis complémentaire ou au tarif horaire en vigueur (75 € HT par heure à la date des présentes, sauf grille du devis) : toute nouvelle version au-delà des allers-retours inclus ; tout changement de brief, d'angle ou d'orientation après validation ; tout ajout de fonctionnalité, de page, de format, de support ou de livrable ; toute intervention en urgence (délai inférieur à 48 heures ouvrées) ; tout déplacement non prévu ; tout travail rendu nécessaire par un retard, une erreur ou un changement imputable au Client.

4.3 Le Vendeur peut refuser une demande incompatible avec le calendrier, le périmètre, ses contraintes techniques ou la loi.

4.4 Les estimations, simulateurs, fourchettes et exemples chiffrés présentés en rendez-vous, sur les sites des marques ou dans les brochures sont indicatifs ; seul le devis engage.

Article 5. Prix, indexation et révision

5.1 Les prix sont en euros, hors taxes, majorés de la TVA au taux en vigueur à la date du fait générateur, sauf régime d'exonération applicable (notamment la formation professionnelle). Ils sont forfaitaires : aucun prix n'est fixé à l'unité de vidéo, de publication ou de page, et la livraison d'un volume inférieur au plafond annoncé n'ouvre droit à aucune réduction, sauf faute du Vendeur.

5.2 **Indexation.** Les prix des abonnements et prestations récurrentes de services (hors produits Impulsio, soumis au seul article 5.3) sont révisés de plein droit le 1er janvier de chaque année selon la formule $P1 = P0 \times (S1 / S0)$, où S0 est le dernier indice Syntec (publié par la Fédération Syntec, dont relève la convention collective IDCC 1486 appliquée par le Vendeur) publié à la date de signature (ou de la dernière révision) et S1 le dernier indice publié au 1er janvier. La baisse de l'indice n'entraîne pas de baisse des prix. En cas de disparition de l'indice, l'indice le plus proche lui est substitué.

5.3 **Révision motivée.** Le Vendeur peut en outre réviser ses prix, par notification écrite motivée adressée au moins un (1) mois avant leur application, en cas de : hausse significative de ses coûts directs (tarifs de fournisseurs, de plateformes, d'hébergement, de licences, de fabrication) ; modification du régime fiscal ou social applicable ; évolution légale ou réglementaire majeure affectant l'exécution ; transfert de l'activité ou de la marque concernée à une autre entité dans les conditions de l'article 24. Le Client qui refuse la révision peut résilier l'abonnement concerné, sans indemnité ni préavis, par écrit avant la date d'application ; à défaut, la révision est acquise. En période ferme, le Client qui résilie ainsi reste redevable des seules échéances antérieures à la date d'application.

5.4 Aucune remise consentie n'est reconductible. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Article 6. Facturation et paiement

6.1 Sauf mention contraire au devis : les prestations ponctuelles sont facturées 50 % à la commande et le solde à la livraison ; les produits fabriqués sur mesure, 100 % à la commande ; les abonnements, mensuellement et d'avance, par prélèvement SEPA ; les prestations de mise en place (audit, configuration), à la commande.

6.2 Les factures sont payables à réception, et au plus tard dans les délais de l'article L. 441-10 du Code de commerce si un délai est stipulé au devis. Le démarrage, la réservation d'une date, la fabrication, la mise en ligne et la livraison sont subordonnés à l'encaissement effectif des sommes exigibles.

6.3 Les factures sont émises sous forme électronique, notamment par l'intermédiaire de la plateforme agréée du Vendeur, conformément à la réforme de la facturation électronique. Le Client communique son SIREN, son adresse de facturation et, le cas échéant, son adresse de réception électronique, et répond des conséquences de toute information inexacte.

6.4 Toute contestation d'une facture est formulée par écrit, motivée, dans les quinze (15) jours de son émission ; elle ne suspend pas le paiement de la part non contestée. Le Client renonce à toute compensation, retenue ou suspension unilatérale de paiement non acceptée par écrit par le Vendeur.

6.5 Les aides publiques, subventions ou prises en charge (notamment les dispositifs régionaux d'AD Normandie, ou les financements d'opérateurs de compétences) sont sollicitées par le Client sous sa seule responsabilité. Leur refus, leur retard ou leur réduction ne modifie ni le prix ni ses échéances. Le Vendeur fournit, à la demande, les documents qu'il détient (devis, facture, attestation).

Article 7. Retard de paiement et recouvrement

7.1 Tout retard entraîne de plein droit, sans mise en demeure : des pénalités au taux annuel de quinze pour cent (15 %), qui ne peut être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, calculées jour par jour sur les sommes TTC dues ; une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros par facture (article D. 441-5 du Code de commerce), complétée, sur justificatif, des frais réellement exposés au-delà.

7.2 Le défaut de paiement d'une seule échéance, non régularisé huit (8) jours après une relance écrite, entraîne la déchéance du terme : toutes les sommes dues au titre du contrat, y compris les échéances à venir de la période ferme, deviennent immédiatement exigibles. Le Vendeur peut alors, sans autre formalité, suspendre toutes les prestations, accès, publications, campagnes, redirections et services en cours, pour ce contrat et pour tout autre contrat avec le Client, sans que cette suspension n'interrompe la facturation.

7.3 Le rejet d'un prélèvement, la révocation d'un mandat SEPA ou l'opposition à un paiement sans motif légitime ouvrent droit, en plus, au remboursement des frais bancaires supportés.

Article 8. Abonnements et prestations récurrentes

8.1 **Durée.** L'abonnement est conclu pour la durée ferme indiquée au devis (par exemple trois, six ou douze mois), qui court à compter de la signature ou, si elle est postérieure, de la première prestation. À défaut de mention, il est conclu sans durée ferme, au mois.

8.2 **Reconduction.** À l'issue de la durée ferme, l'abonnement se reconduit tacitement par périodes successives de même durée, sauf mention contraire au devis, et sauf résiliation dans le respect du préavis.

8.3 **Préavis.** Toute résiliation est notifiée par écrit (email à contact@lescommunicaen.com avec accusé de réception, ou lettre recommandée) et prend effet au terme de la période en cours, à condition d'être reçue au moins : trois (3) mois avant ce terme pour les offres comprenant une gestion de réseaux sociaux, de publication ou de publicité (notamment Studio Cadence) ; un (1) mois avant ce terme pour les autres abonnements, sauf préavis différent au devis. Une demande tardive prend effet au terme de la période suivante.

8.4 **Période ferme.** Pendant la durée ferme, l'intégralité des échéances est due, y compris en cas de non-utilisation, de changement de stratégie, de départ de la personne filmée, de cessation ou de réduction d'activité du Client. Une résiliation anticipée, si le Vendeur l'accepte par écrit, rend immédiatement exigibles les échéances restant à courir.

8.5 **Volumes non consommés.** Les volumes, sessions, heures, crédits ou modifications compris dans une période et non consommés du fait du Client sont perdus à la fin de cette période : ils ne sont ni reportables, ni remboursables, ni convertibles.

8.6 Toute période commencée est due en entier.

Article 9. Suspension et résiliation

9.1 **Résiliation pour faute du Client.** En cas de manquement grave du Client (défaut de paiement persistant, contenu illicite maintenu, atteinte à la réputation du Vendeur, comportement injurieux ou menaçant envers son équipe, usage frauduleux des services), non réparé huit (8) jours après mise en demeure écrite, ou immédiatement si le manquement est irrémédiable, le Vendeur peut résilier tout ou partie des contrats en cours, de plein droit. Le Client doit alors, à titre d'indemnité de résiliation, la totalité des échéances restant à courir de la période ferme, en plus des sommes échues.

9.2 Résiliation pour faute du Vendeur. Le Client ne peut résilier pour faute qu'après mise en demeure écrite et motivée restée sans effet trente (30) jours, le manquement devant être grave et imputable au Vendeur.

9.3 Effets. La fin du contrat, pour quelque cause que ce soit, rend exigibles toutes les sommes dues, ne libère pas le Client du paiement des prestations exécutées, des frais engagés et des produits fabriqués, et met fin à tous les accès, licences, hébergements et avantages liés au contrat, sous réserve des droits définitivement cédés et payés (Annexe 2) et des modalités de réversibilité du cahier de la marque.

Article 10. Collaboration et obligations du Client

10.1 Le Client fournit à temps, à ses frais et sous sa responsabilité, les informations, contenus, visuels, accès, validations et interlocuteurs nécessaires, et garantit qu'ils sont exacts, complets, licites et libres de droits pour l'usage prévu.

10.2 Sauf délai différent au devis, le Client répond à toute demande de validation dans un délai de cinq (5) jours ouvrés. Au-delà, le calendrier est décalé d'autant, sans que la facturation soit décalée, et le Vendeur peut replanifier la mission selon ses disponibilités.

10.3 Si le Client ne fournit pas les éléments indispensables dans les trente (30) jours d'une relance écrite, le Vendeur peut considérer la prestation concernée comme exécutée et la facturer en totalité, ou la suspendre jusqu'à réception.

Article 11. Délais, livraison, recette

11.1 Les délais, cadences et dates communiqués, y compris ceux annoncés publiquement (« en deux semaines », « première vidéo à J20 »), sont des objectifs que le Vendeur s'efforce de tenir. Ils courent à compter de la réunion de toutes les conditions de démarrage (commande ferme, acompte encaissé, éléments et accès reçus) et sont prolongés de plein droit de toute durée de retard imputable au Client, à un tiers ou à une plateforme. Un retard ne peut justifier ni annulation, ni retenue, ni pénalité, sauf délai impératif expressément qualifié comme tel au devis.

11.2 Un livrable numérique est livré dès sa mise à disposition (envoi, lien, mise en ligne, dépôt dans un espace partagé ou dans l'outil de maquettes du Vendeur). Le Client dispose de sept (7) jours calendaires pour formuler par écrit des réserves précises et motivées. À défaut, ou dès toute utilisation, publication, diffusion, impression ou mise en production, le livrable est réputé accepté sans réserve.

11.3 Une réserve ne peut porter que sur une non-conformité au devis ou un défaut technique objectif, non sur une appréciation esthétique ou un changement de souhait, qui relève de l'article 4.2.

11.4 Les produits physiques sont livrés par remise, expédition ou mise à disposition. Les risques sont transférés au Client dès la remise au transporteur. Le Client vérifie l'état et la quantité à réception et formule ses réserves auprès du transporteur dans les trois jours (article L. 133-3 du Code de commerce), copie au Vendeur. Une tolérance usuelle de teinte, de matière, de finition et de quantité s'applique aux produits fabriqués.

Article 12. Comptes, accès et identifiants du Client

12.1 Le Client reste seul titulaire et administrateur de ses comptes (réseaux sociaux, gestionnaire de publicité, fiche d'établissement, nom de domaine, outils d'analyse) et garantit en avoir le droit. Il accorde au Vendeur les accès nécessaires, de préférence par les rôles de partenaire ou d'administrateur délégué proposés par les plateformes plutôt que par communication de mots de passe.

12.2 Les identifiants transmis sont conservés dans un coffre-fort chiffré ou un espace de stockage sécurisé du Vendeur et utilisés pour la seule mission. Le Client active la double authentification, reste responsable de la robustesse et du renouvellement de ses mots de passe, et prévient le Vendeur avant toute modification ou révocation d'accès ; une interruption résultant d'un changement d'accès non signalé n'engage pas le Vendeur et la facturation reste due.

12.3 Le Vendeur ne répond pas des suspensions, restrictions, piratages, pertes d'accès, baisses de portée, suppressions de contenus ou de comptes décidées par une plateforme ou causées par un tiers. La sauvegarde des contenus, messages et historiques publiés incombe au Client.

12.4 En fin de mission, le Client modifie ses mots de passe et révoque les accès. Le Vendeur supprime les identifiants qu'il détient dans les trente (30) jours.

Article 13. Publicité en ligne et budget média

13.1 Le budget média (sommes versées aux régies) est distinct des honoraires du Vendeur et toujours payé directement par le Client à la régie, sur son propre moyen de paiement rattaché à son propre compte publicitaire. **Le Vendeur n'avance jamais de budget média.** Il ne répond ni des débits, plafonds, refus de paiement ou incidents de ce moyen de paiement, ni des dépenses engagées par la régie conformément aux paramètres validés.

13.2 Les honoraires de gestion sont fixes, selon le barème du devis, et dus indépendamment du budget effectivement dépensé et des résultats obtenus. Ils ne sont jamais calculés en pourcentage du budget média, sauf stipulation contraire du devis. Un budget média supérieur au plafond prévu au devis peut entraîner l'application du palier d'honoraires supérieur.

13.3 Le Vendeur est tenu d'une obligation de moyens. Il ne garantit aucune diffusion, portée, vue, coût par résultat, nombre de prospects ou retour sur investissement, qui dépendent des enchères, des algorithmes et du marché. Les résultats d'autres clients cités à titre d'exemple ne constituent pas une promesse.

13.4 Le refus d'une annonce, la suspension d'un compte publicitaire, un changement de règles ou d'algorithme d'une régie n'engagent pas le Vendeur et ne suspendent pas les honoraires.

Article 14. Propriété intellectuelle

14.1 **Principe.** Le Vendeur est et reste titulaire de tous les droits sur ses créations jusqu'au paiement intégral du prix de la prestation concernée. Les droits d'exploitation sont alors cédés au Client, à titre non exclusif sauf mention contraire, dans les seules limites (droits, supports, territoire, durée, destination) fixées par l'Annexe 2 ou par le devis, conformément à l'article L. 131-3 du Code de la propriété intellectuelle. Tout droit non expressément cédé est réservé. Avant paiement intégral, toute exploitation est une contrefaçon et le Vendeur peut exiger le retrait des contenus publiés.

14.2 **Savoir-faire et outils.** Restent la propriété exclusive du Vendeur, sans cession ni licence autre que celle nécessaire à l'usage du livrable : ses méthodes, formats, trames de scripts et de capsules, questionnaires d'audit, gabarits, signatures visuelles et sonores, réglages d'étalonnage (LUT), bibliothèques de code et composants réutilisables, outils et automatisations internes, logiciels de montage et de publication, plateforme Impulsio, ainsi que les brochures et propositions commerciales.

14.3 **Éléments sources.** Les rushes, fichiers projet, fichiers natifs, exports intermédiaires, prises non retenues et fichiers de travail ne sont pas livrés et ne sont pas cédés, sauf stipulation expresse et payante.

14.4 **Éléments de tiers.** Les polices, musiques, banques d'images, composants logiciels libres et modèles tiers sont utilisés sous leurs licences respectives, que le Client s'engage à respecter ; le Vendeur n'en cède que ce que ces licences permettent.

14.5 **Références et signature.** Sauf refus écrit avant la commande, le Client autorise le Vendeur à citer son nom et son logo, à présenter les livrables et leurs résultats chiffrés comme références sur tous supports de communication de ses marques, pendant le contrat et cinq (5) ans après, et à apposer une mention discrète de signature (crédit, badge « Site créé par Codexe » avec lien). Les informations désignées comme confidentielles au devis (notamment financières) ne sont jamais publiées.

Article 15. Outils numériques et intelligence artificielle

15.1 Le Vendeur choisit librement ses outils, y compris des outils d'intelligence artificielle (rédaction, transcription, montage, génération de visuels ou de code, analyse). Le Client l'accepte et y autorise le traitement des contenus qu'il fournit, dans le respect de l'article 21 et de l'Annexe 1.

15.2 Les éléments générés en tout ou partie par un outil d'intelligence artificielle peuvent ne pas être protégeables par le droit d'auteur ; le Vendeur ne garantit pas leur protection, mais garantit ne pas y avoir sciemment reproduit une œuvre protégée de tiers. Le Client relit et valide ces éléments comme tout autre livrable.

15.3 Le Vendeur respecte les obligations de transparence applicables aux contenus générés ou modifiés par intelligence artificielle (notamment le règlement européen 2024/1689) lorsqu'elles lui incombent ; le Client, en sa qualité d'éditeur, en assure l'application à sa diffusion.

Article 16. Contenus et responsabilité éditoriale du Client

16.1 Le Client est l'éditeur et le seul responsable des contenus publiés, diffusés, sponsorisés, imprimés ou rendus accessibles par les livrables et services, y compris quand le Vendeur les a rédigés ou programmés, dès lors qu'il les a validés ou n'a pas émis de réserve. Il garantit qu'ils sont licites, exacts, non trompeurs, non dénigrants et conformes à la réglementation propre à son secteur (notamment les règles applicables aux

intermédiaires financiers, aux conseillers en gestion de patrimoine et en investissements financiers, aux professions réglementées, à la santé, à l'alcool, aux jeux et concours, aux avis en ligne, à l'affichage des prix).

16.2 Le Vendeur n'assume aucune mission de contrôle juridique, réglementaire, orthographique ou de conformité, sauf mission expresse au devis. Le Client garantit le Vendeur contre toute réclamation, sanction, amende ou condamnation liée aux contenus et à leur exploitation, et l'indemnise de tous frais, y compris de défense.

16.3 Le Vendeur peut refuser, suspendre ou retirer tout contenu qu'il estime illicite, contraire à l'éthique ou dommageable pour sa réputation, sans indemnité ni suspension de la facturation.

Article 17. Image, voix et nom des personnes

17.1 Le Client obtient, à ses frais et sous sa responsabilité, l'autorisation écrite de toute personne filmée, photographiée, enregistrée ou nommée à sa demande (dirigeants, salariés, clients, partenaires, mineurs avec l'accord de leurs représentants légaux), pour l'exploitation prévue par le Client et pour l'usage en références par le Vendeur (article 14.5). Le Vendeur peut proposer le modèle de l'Annexe 4, sans transfert de responsabilité.

17.2 Le départ, le désaccord ou le retrait de consentement d'une personne filmée n'engage pas le Vendeur, ne suspend pas l'abonnement et ne donne pas droit à une nouvelle session gratuite. Le Client fait son affaire du retrait des contenus déjà publiés.

17.3 Le Client fait son affaire des autorisations de tournage dans ses locaux et sur les lieux qu'il désigne, et des droits des tiers sur les biens, marques, œuvres et lieux filmés.

Article 18. Responsabilité

18.1 Le Vendeur est tenu d'une obligation de moyens. Il n'est responsable que des dommages directs, prouvés et causés par sa faute.

18.2 Sont exclus, de convention expresse, la réparation des dommages indirects ou immatériels : perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de prospects, de chance, de données, d'image, d'exploitation, ou trouble commercial, ainsi que les conséquences d'une décision d'une plateforme, régie, hébergeur, moteur de recherche ou fournisseur tiers.

18.3 Toutes causes confondues, la responsabilité du Vendeur est plafonnée au montant hors taxes effectivement encaissé au titre de la prestation à l'origine du dommage au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur. Ce plafond ne s'applique ni en cas de faute lourde ou dolosive, ni aux dommages corporels.

18.4 Le Client répond des dommages qu'il cause, lui ou ses invités, aux locaux, au studio et au matériel du Vendeur, à leur valeur de remplacement.

18.5 Toute action du Client contre le Vendeur est prescrite un (1) an après le jour où il a connu ou aurait dû connaître le fait générateur, conformément à l'article 2254 du Code civil.

Article 19. Garanties

19.1 Le Vendeur exécute les prestations conformément au devis et aux usages de la profession. Il ne garantit aucun résultat commercial, d'audience, de référencement ou de performance.

19.2 Les produits sont garantis contre les défauts de fabrication pendant la durée indiquée au devis ou, à défaut, trois (3) mois à compter de la livraison, par remplacement ou réparation au choix du Vendeur, à l'exclusion de l'usure, de la casse, de la perte, du vol, d'un usage non conforme, d'une intervention de tiers et d'une incompatibilité avec un appareil ou un service tiers. Cette garantie contractuelle remplace, entre professionnels, la garantie légale des vices cachés, dans la mesure permise par la loi.

Article 20. Sous-traitance et équipe

Le Vendeur peut confier tout ou partie des prestations à des salariés, alternants, indépendants, sous-traitants ou partenaires de son choix, sous sa responsabilité, sans modification du prix ni lien contractuel entre ces tiers et le Client. Pour les formations exigeant une certification que le Vendeur ne détient pas, celui-ci peut contracter par l'intermédiaire d'un organisme partenaire, dont les conditions s'appliquent alors.

Article 21. Confidentialité

21.1 Chaque partie garde confidentielles, pendant le contrat et trois (3) ans après, les informations non publiques reçues de l'autre, notamment financières, stratégiques, techniques et tarifaires. Le Client s'interdit

en particulier de communiquer à des tiers les devis, grilles tarifaires, brochures, méthodes, formats et scripts du Vendeur.

21.2 Cette obligation ne fait pas obstacle à l'usage en références prévu à l'article 14.5, ni aux communications exigées par la loi, un juge, un conseil ou un expert-comptable tenus au secret.

Article 22. Absence d'exclusivité et non-sollicitation

22.1 Sauf clause d'exclusivité écrite, signée et rémunérée comme telle au devis, le Vendeur reste libre de travailler pour toute entreprise, y compris un concurrent du Client, dans le même secteur et sur la même zone. Aucune promesse orale ne vaut exclusivité.

22.2 Pendant le contrat et douze (12) mois après son terme, le Client s'interdit de solliciter, débaucher ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié, alternant ou prestataire du Vendeur ayant participé à ses prestations, sans l'accord écrit du Vendeur. Tout manquement oblige le Client à verser une indemnité égale à six (6) mois de la dernière rémunération brute de la personne concernée, ou à six (6) mois du chiffre d'affaires facturé par le prestataire concerné au Vendeur.

Article 23. Données personnelles

23.1 Pour la gestion de sa relation commerciale (prospection, devis, facturation, suivi, rendez-vous, accès aux maquettes en ligne), le Vendeur est responsable de traitement ; sa politique de confidentialité est publiée sur ses sites.

23.2 Lorsqu'il traite des données pour le compte du Client (audiences, prospects, contacts, formulaires, scans de produits NFC, CRM Impulsio, statistiques, sites hébergés), le Vendeur agit en sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD, dans les conditions de l'Annexe 1, que le Client accepte.

Article 24. Cession et transfert du contrat

Le Vendeur peut céder ou transférer tout ou partie du contrat, des abonnements, de l'activité ou de la marque concernée (notamment Impulsio, Studio Cadence ou Codexe) à toute société qu'il contrôle, qui le contrôle ou qui serait créée avec ses associés, ou à tout repreneur, par cession de contrat, de fonds ou de branche d'activité, apport, fusion ou scission. Conformément à l'article 1216 du Code civil, le Client y consent dès à présent ; la cession lui est notifiée par écrit et libère le Vendeur pour l'avenir. Elle n'aggrave pas les obligations du Client, sous réserve de l'article 5.3. Le Client ne peut céder le contrat sans l'accord écrit du Vendeur.

Article 25. Force majeure, imprévision et remèdes

25.1 Aucune partie n'est responsable d'une inexécution due à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Sont assimilés, pour le Vendeur, la panne ou l'indisponibilité durable d'une plateforme, régie, hébergeur ou fournisseur, une cyberattaque, et l'indisponibilité soudaine de l'intervenant clé d'une session. Les obligations sont suspendues ; au-delà de soixante (60) jours, chaque partie peut résilier la prestation affectée, les prestations exécutées restant dues. L'obligation de payer une somme d'argent n'est jamais suspendue.

25.2 Le prix étant protégé par l'indexation et la révision de l'article 5, les parties écartent l'application de l'article 1195 du Code civil et assument le risque d'un changement de circonstances.

Article 26. Litiges et droit applicable

26.1 Le contrat est soumis au droit français. La version française des CGV fait foi.

26.2 Avant toute action, la partie la plus diligente adresse à l'autre une réclamation écrite ; les parties disposent de trente (30) jours pour trouver un accord amiable. Cette démarche n'est pas requise pour les actions en recouvrement, les injonctions de payer et les procédures d'urgence.

26.3 Si le Client est commerçant ou société commerciale, tout litige relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Caen (ou de la juridiction qui lui serait substituée), y compris en référé, en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Pour les autres Clients, les règles de compétence de droit commun s'appliquent.

26.4 La durée des préavis prévus aux CGV a été fixée en tenant compte de la nature des prestations ; leur respect exclut toute indemnité pour rupture d'une relation commerciale établie.

Article 27. Dispositions finales

La nullité d'une clause n'affecte pas les autres ; elle est remplacée par la clause valable la plus proche de l'intention des parties. Le fait de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation. Les notifications sont valablement faites à l'adresse email ou postale figurant au devis. Le Vendeur peut modifier les CGV ; les

nouvelles versions s'appliquent aux nouvelles commandes, et aux abonnements en cours à leur prochaine reconduction, après information écrite au moins un (1) mois avant.

Partie II-A · Les Communi'Caen : conseil, création, formation, photo et vidéo sur mesure

A1. Champ

Ce cahier régit les prestations vendues sous la marque Les Communi'Caen : audit et conseil en communication, création graphique et identité visuelle, supports imprimés, fiches d'établissement, formation, gestion de réseaux sociaux historique, photo et vidéo sur mesure hors abonnement.

A2. Audit et conseil

L'audit est une prestation intellectuelle livrée sous forme de restitution (document, présentation, carte, analyse). Ses recommandations sont formulées en l'état des informations transmises et des données publiques disponibles à sa date ; leur mise en œuvre et ses résultats relèvent du Client. Une restitution présentée est due en totalité, que le Client donne suite ou non.

A3. Création graphique et supports

1. Le devis fixe le nombre de pistes créatives et d'allers-retours inclus ; à défaut, une piste et deux séries de corrections.
2. La validation d'une piste ferme le choix créatif ; un changement de piste après validation est une nouvelle prestation.
3. Le bon à tirer (BAT) validé par le Client engage sa responsabilité sur le contenu, l'orthographe, les coordonnées, les dimensions et les couleurs. Le Vendeur ne répond pas des écarts de rendu entre écran et impression, ni des défauts d'un imprimeur choisi par le Client.
4. Pour un logo ou une identité visuelle, la cession prévue à l'Annexe 2 intervient au paiement intégral. Le Client fait procéder, s'il le souhaite, aux recherches d'antériorité et au dépôt de marque ; le Vendeur ne garantit pas la disponibilité d'un signe à titre de marque.

A4. Formation

1. Toute formation fait l'objet d'une convention ou d'un contrat de formation conforme aux articles L. 6353-1 et suivants du Code du travail, qui précise le programme, la durée, les modalités et le prix, et prévaut sur le présent cahier.
2. Les prix des formations professionnelles continues sont exonérés de TVA en application de l'article 261, 4, 4° a du Code général des impôts (article L. 213-93 du Code des impositions sur les biens et services à compter de 2027), sous réserve de l'attestation délivrée au Vendeur par la DREETS ; à défaut, ou pour les prestations annexes (conseil, supports vendus séparément), la TVA s'applique.
3. Annulation par le Client : moins de dix (10) jours ouvrés avant la session, 50 % du prix est dû ; moins de trois (3) jours ouvrés, ou absence le jour même, 100 %. Ces sommes sont un dédommagement, facturé distinctement et non imputable sur un financement de la formation professionnelle (article L. 6354-1 du Code du travail).
4. Le Vendeur n'étant pas certifié Qualiopi à la date des présentes, les formations requérant cette certification pour un financement public ou mutualisé sont, au choix du Client, vendues sans ce financement ou réalisées par un organisme partenaire certifié.
5. Les supports pédagogiques sont remis pour l'usage interne des stagiaires ; toute reproduction ou diffusion est interdite.

A5. Photo et vidéo sur mesure (hors abonnement)

1. Une journée ou demi-journée de tournage réservée est un créneau bloqué. Report ou annulation par le Client : plus de sept (7) jours avant, sans frais si la nouvelle date est fixée dans les trois mois ; entre sept (7) jours et quarante-huit (48) heures, 50 % du prix du tournage ; moins de quarante-huit (48) heures, le jour même ou en cours de tournage, 100 %. Les frais engagés (déplacements, hébergements, locations, intervenants, autorisations) restent dus.
2. Les conditions météorologiques défavorables pour une prise de vue extérieure permettent un report sans frais, décidé par le Vendeur, au plus tard la veille.
3. Les prises de vue aériennes par drone sont réalisées par un télépilote habilité, dans le respect de la réglementation aérienne. Leur faisabilité dépend des autorisations, zones et conditions du jour ; une

impossibilité d'y procéder n'ouvre droit qu'à la déduction de la ligne correspondante du devis.

4. Le Vendeur reste seul maître de ses choix techniques et artistiques, de son matériel et de son workflow. Le montage est livré dans les formats du devis ; deux séries de corrections sont incluses, sauf mention contraire.
5. Les rushes ne sont pas livrés (article 14.3). Le Vendeur les conserve, sans obligation, douze (12) mois après le tournage ; leur remise est possible sur devis. L'archivage des livrables incombe au Client dès leur réception.

A6. Gestion de réseaux sociaux (offres historiques)

Les articles 8, 12 et 13 s'appliquent. Le préavis de résiliation est de trois (3) mois. Le Vendeur assure la planification et la publication des contenus validés ; il ne modère les messages et commentaires que si le devis le prévoit, et jamais en continu ni en dehors des jours ouvrés.

Partie II-B · Studio Cadence : vidéo par abonnement

B1. Champ et nature de l'offre

Studio Cadence désigne les offres de production et de diffusion de capsules vidéo par abonnement : audit de cadrage, écriture des scripts, sessions de tournage en studio ou sur site, montage, déclinaisons, programmation sur les réseaux du Client, gestion de campagnes publicitaires et reporting. L'offre est un service de production et de diffusion régulière : le Client achète une cadence et un accompagnement, non un nombre de vidéos. Les noms des formules (notamment Signature, Ancrage, Amplification, La Session) sont commerciaux ; seul le devis fixe leur contenu, leur cadence, leur durée et leur prix.

B2. Prestations de mise en place

1. L'audit de cadrage et la configuration des campagnes publicitaires sont facturés une fois, à la commande de l'abonnement, et ne sont vendus qu'avec lui.
2. L'audit est dû et acquis dès la tenue du rendez-vous d'audit, même si le Client met ensuite fin à l'abonnement pendant un éventuel délai de rétractation ou à son terme.
3. Une reconduction ou un renouvellement ne donne pas lieu à un nouvel audit, sauf demande du Client.

B3. Scripts

Les scripts sont rédigés par le Vendeur à partir de l'audit et soumis au Client, qui les valide par écrit avant la session. Les règles éditoriales propres au Client (sujets exclus, vocabulaire, mentions réglementaires) sont celles qu'il a communiquées par écrit ; il appartient au Client de les signaler. Un script validé ne peut plus être contesté sur son fond après tournage.

B4. Sessions de tournage

1. La durée d'une session (en principe une demi-journée) et sa fréquence sont fixées au devis. La date est arrêtée d'un commun accord et confirmée par écrit.
2. Le Client s'engage à être présent, préparé (scripts relus, tenues prévues) et ponctuel. Un retard de plus de trente (30) minutes réduit d'autant la session, sans prolongation ni réduction de prix.
3. Report ou annulation par le Client : plus de sept (7) jours avant, une nouvelle date est fixée sans frais dans la période en cours ; entre sept (7) jours et quarante-huit (48) heures, la session est reportée une fois et 50 % de sa valeur, calculée au prorata de l'abonnement ou au prix de captation du devis, est facturé ; moins de quarante-huit (48) heures, ou absence, la session est réputée tenue. Une session non tenue du fait du Client avant la fin de la période est perdue (article 8.5).
4. Une captation sur site, hors studio, est une option facturée selon le devis ; le Client met à disposition un lieu calme, alimenté, et l'accès nécessaire à l'installation.

B5. Volumes et cadence

1. Les volumes annoncés « jusqu'à » (notamment « jusqu'à 24 vidéos par session ») sont des plafonds. Le nombre de capsules effectivement produites dépend de la matière captée, de la préparation et de l'aisance des intervenants, et des validations. Un volume inférieur au plafond, sans faute du Vendeur, ne réduit pas le prix (article 5.1).
2. La cadence de publication (par exemple une, deux ou cinq vidéos par semaine) est un objectif de rythme sur la période, non un engagement par semaine calendaire. Elle peut être adaptée par le Vendeur aux performances observées et aux contraintes des plateformes.

3. La première publication est visée vingt (20) jours après la réunion de toutes les conditions de démarrage (article 11.1), sous réserve de la validation des scripts et de la tenue de la première session dans ce délai.

B6. Montage, validation et publication

1. Le Vendeur assure le montage, l'habillage, les sous-titres, l'étalonnage et le contrôle qualité selon sa charte de production. Chaque capsule fait l'objet d'une série de corrections incluse ; les corrections portent sur des erreurs objectives (nom, chiffre, coupe, sous-titre), non sur un nouveau choix de prise ou de narration.
2. Les capsules sont soumises au Client avant publication. Sans réponse dans les quarante-huit (48) heures ouvrées suivant leur envoi, le Vendeur peut les programmer, la capsule étant réputée validée.
3. Le Vendeur publie sur les comptes du Client désignés au devis, selon son calendrier éditorial, au moyen de ses outils de programmation. Le Client s'abstient de publier simultanément un contenu contradictoire et signale toute actualité sensible imposant une pause.
4. Une demande de suspension ou de dépublication du Client est exécutée dans les deux (2) jours ouvrés ; elle ne suspend pas l'abonnement.

B7. Publicité

Les campagnes sont diffusées sur les régies du groupe Meta, sauf autre mention au devis. Le budget média est payé directement par le Client à la régie (article 13.1) ; la commission de gestion est fixe selon le palier de budget prévu au devis (article 13.2). Le Vendeur ne garantit ni nombre de vues, ni nombre de prospects : les résultats cités dans ses études de cas sont propres à chaque client et ne valent pas engagement.

B8. Module conversation et prospects

Lorsque le devis prévoit un outil de réponse automatisée aux commentaires ou messages, ou de collecte de coordonnées, le Client est responsable de traitement des données collectées (Annexe 1), valide les messages automatiques, et répond lui-même aux prospects. Le Vendeur ne répond pas de la qualité, du nombre ni de la conversion des prospects.

B9. Reporting

Le reporting mensuel est établi à partir des données fournies par les plateformes et outils tiers, sans garantie de leur exactitude. Il est adressé par email, en principe dans les dix premiers jours du mois suivant.

B10. Droits sur les vidéos

1. Au paiement de la période concernée, le Client reçoit, pour chaque capsule montée et livrée, les droits définis à l'Annexe 2 : reproduction et représentation sur ses propres comptes, son site, ses supports de communication et ses campagnes publicitaires, dans le monde entier, pendant trois (3) ans à compter de la première publication. Une prolongation peut être acquise sur devis.
2. À l'expiration des droits, le Client n'est pas tenu de supprimer les publications organiques déjà en ligne, mais ne peut plus les republier, les sponsoriser ni les intégrer à de nouveaux supports.
3. Les rushes, fichiers projet et prises non retenues restent la propriété du Vendeur, qui les conserve sans obligation pendant la durée de l'abonnement et douze (12) mois après. Leur remise ou un nouveau montage sont possibles sur devis.
4. Les formats, trames de scripts, signatures visuelles et sonores, réglages d'étalonnage et méthodes de Studio Cadence restent la propriété du Vendeur ; le Client s'interdit de les reproduire avec un autre prestataire.

B11. Durée et fin de l'abonnement

1. La durée ferme est celle du devis (notamment six (6) mois pour la formule Signature). Les articles 8 et 9 s'appliquent ; le préavis de résiliation est de trois (3) mois avant le terme de la période en cours.
2. Les compléments réservés aux abonnés (packs d'heures, déclinaisons supplémentaires) sont utilisables pendant l'abonnement seulement.
3. En fin d'abonnement, la programmation des capsules non encore publiées est annulée ; les capsules payées et non publiées sont remises au Client au format livré, sauf impayé.

B12. La Session (offre ponctuelle)

La Session est une offre ponctuelle d'une session de tournage et de livraison des capsules montées, sans programmation, sans publicité et sans reporting. Elle est payable à la commande. Les articles B4 à B6 et B10 s'y appliquent, sans les stipulations relatives à l'abonnement.

Partie II-C · Codexe : sites web, outils sur mesure, hébergement et gestion

C1. Champ

Codexe désigne les prestations de création et de refonte de sites internet, de pages dédiées à une campagne ou à un événement, d'outils web sur mesure (simulateurs, configurateurs, jeux, mini-applications), ainsi que leur hébergement, leur maintenance et leur gestion dans la durée (« site géré »).

C2. Déroulé et délai

1. Le projet suit quatre étapes validées par écrit : échange de cadrage, maquette consultable en ligne, réalisation, mise en ligne.
2. Le délai annoncé (notamment « deux semaines maximum ») court à compter de la dernière des conditions suivantes : acompte encaissé ; réception de l'intégralité des contenus à fournir par le Client (textes, photos, logos, accès au nom de domaine et à l'ancien site) ; validation écrite de la maquette. Il est suspendu pendant tout délai de réponse du Client, et ne couvre ni les fonctionnalités ajoutées après la maquette, ni les délais de propagation DNS, ni les délais des services tiers.
3. Le délai ne s'applique qu'au périmètre « site vitrine » décrit au devis ; les outils sur mesure ont leur propre calendrier.

C3. Maquette et corrections

1. La maquette est mise à disposition sur une adresse de prévisualisation du Vendeur, protégée par un lien privé. Sa consultation peut être journalisée (nom déclaré, date) ; le Client en informe les personnes à qui il la transmet.
2. Deux séries de corrections sont incluses sur la maquette, et une série sur le site réalisé, sauf mention contraire. La validation de la maquette fige la structure, le design et l'arborescence ; tout changement ultérieur relève de l'article 4.2.
3. La maquette, tant que le site n'est pas payé, reste la propriété exclusive du Vendeur et ne peut être confiée à un tiers pour réalisation.

C4. Recette et mise en ligne

Avant mise en ligne, le Client dispose de cinq (5) jours ouvrés pour signaler par écrit les anomalies bloquantes (fonctionnalité prévue au devis inopérante). La mise en ligne, sur demande ou accord du Client, vaut réception sans réserve. Les anomalies mineures signalées n'empêchent pas la réception et sont corrigées dans un délai raisonnable.

C5. Contenus, référencement et redirections

1. Les textes rédigés ou reformulés par le Vendeur sont soumis au Client, qui en reste l'éditeur (article 16).
2. Le Vendeur applique les bonnes pratiques de référencement naturel au moment de la réalisation. Il ne garantit aucun positionnement, aucun trafic et aucun délai d'indexation, qui dépendent des moteurs de recherche.
3. En refonte, le Vendeur met en place les redirections des anciennes adresses qui lui sont communiquées ou qu'il identifie sur le site existant. Il ne garantit pas la conservation du positionnement antérieur.

C6. Conformité légale du site

Le Client est l'éditeur du site et le responsable de traitement des données qu'il collecte. Il fournit ses mentions légales, désigne son directeur de publication, et décide de sa politique de confidentialité, de cookies et d'accessibilité. Le Vendeur intègre les mentions, bandeau de consentement et pages légales prévus au devis, à partir des informations du Client, sans assumer de mission de conseil juridique. Le respect des obligations d'accessibilité numérique applicables au Client, et des règles propres à son secteur (simulateurs financiers, jeux-concours, collecte de données, mentions réglementaires), lui incombe.

C7. Outils sur mesure

1. Les simulateurs, calculateurs et configurateurs restituent des résultats selon les formules, hypothèses et paramètres validés par le Client ; ils sont indicatifs et le Client en assume l'exactitude, les avertissements et la conformité réglementaire.
2. Les jeux et concours sont organisés par le Client, qui rédige et publie leur règlement et en répond.
3. Le Vendeur ne garantit pas la compatibilité des outils avec tous les navigateurs, appareils et versions, mais avec les versions courantes des principaux navigateurs à la date de mise en ligne.

C8. Nom de domaine

Le nom de domaine est enregistré au nom du Client, qui en est titulaire et en supporte le renouvellement. S'il est enregistré par le Vendeur pour le compte du Client, il lui est transféré sur demande en fin de contrat, après paiement de toutes les sommes dues. Le Vendeur ne répond pas de l'expiration d'un domaine dont le renouvellement incombe au Client, ni des litiges sur la titularité d'un nom.

C9. Hébergement et site géré

1. Lorsque le devis prévoit l'hébergement ou le site géré, le Vendeur héberge le site sur l'infrastructure de son choix (hébergeur mutualisé ou plateforme d'hébergement tierce) et assure, selon la formule : les mises à jour techniques et de sécurité, les sauvegardes, la surveillance de disponibilité, et un volume de modifications de contenus défini au devis (à défaut, deux demandes simples par mois, traitées sous cinq jours ouvrés). Les demandes excédentaires sont facturées (article 4.2) et les volumes non consommés sont perdus (article 8.5).
2. Le Vendeur est tenu d'une obligation de moyens. Il ne garantit ni disponibilité permanente, ni absence de faille, et ne répond pas des interruptions de l'hébergeur, des attaques, ni des pertes de données au-delà de la restauration de la dernière sauvegarde disponible.
3. Le site géré est un abonnement soumis aux articles 8 et 9 ; le préavis de résiliation est d'un (1) mois avant le terme de la période en cours.
4. En cas d'impayé, le Vendeur peut suspendre l'hébergement après mise en demeure restée sans effet quinze (15) jours ; la remise en ligne est facturée.

C10. Code, droits et réversibilité

1. Au paiement intégral, le Client reçoit les droits définis à l'Annexe 2 sur le design et les contenus spécifiques de son site.
2. Les composants, bibliothèques, gabarits, scripts, effets, jeux et outils de production développés par le Vendeur et réutilisés d'un projet à l'autre restent sa propriété ; le Client reçoit une licence non exclusive, gratuite et perpétuelle de les utiliser au sein de son site, sans droit de les extraire, céder ou réutiliser ailleurs. Les composants libres sont soumis à leurs licences.
3. Fin du site géré : sur demande écrite reçue au plus tard à la date de fin, et après paiement de toutes les sommes dues, le Vendeur remet dans les trente (30) jours une archive du site dans son état de production (fichiers statiques ou export de l'outil de gestion de contenus et de sa base), au tarif de réversibilité du devis ou, à défaut, une heure au tarif horaire. Le Vendeur n'assure ni migration ni assistance chez le nouveau prestataire hors devis. Sans demande, le site et ses données sont supprimés soixante (60) jours après la fin du contrat.
4. Le Client qui fait modifier le code par un tiers pendant le site géré décharge le Vendeur de toute responsabilité sur le fonctionnement du site ; le Vendeur peut alors mettre fin au site géré.

C11. Aides au financement

Les dispositifs régionaux d'aide à la création de site sont sollicités par le Client (article 6.5). Le Vendeur n'est tenu ni d'adapter son devis à leurs critères, ni d'attendre leur décision pour facturer.

Partie II-D · Impulsio : produits connectés et plateforme

D1. Champ

Impulsio désigne les supports physiques connectés (cartes de visite en plastique, bois ou métal, boîtiers d'avis Uniquel et Uniquel Plus, enseignes, affiches, totems, porte-clés, objets et supports d'événement), leur page d'atterrissage, et l'accès à la plateforme Impulsio (gestion des produits, statistiques, CRM des contacts recueillis, application). L'usage de la plateforme est en outre régi par ses conditions générales d'utilisation, que le Client accepte à sa première connexion.

D2. Commande, BAT et fabrication

1. Le Client transmet ses logos et informations ; le Vendeur établit un bon à tirer selon son modèle de design, dont seuls les couleurs, le nom et le logo sont personnalisés sauf option au devis.
2. La validation du BAT déclenche la fabrication et engage la responsabilité du Client sur toutes les mentions. Après validation, aucune annulation ni modification n'est possible ; une refabrication est facturée.
3. Les produits personnalisés sont des biens confectionnés selon les spécifications du Client : ils ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés, sauf défaut de fabrication (article 19.2).

4. Les produits restent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral du prix, malgré leur livraison (réserve de propriété, articles 2367 et suivants du Code civil) ; les risques sont transférés dès la livraison.

D3. Configuration et fonctionnement

1. Chaque produit est associé à une adresse unique, encodée dans sa puce NFC et son QR code, puis verrouillé. La destination de cette adresse se modifie depuis la plateforme, non sur le produit.
2. Le fonctionnement dépend de l'appareil de l'utilisateur (compatibilité NFC, réglages, appareil photo), de sa connexion, de la plateforme et des services de destination. Le Vendeur ne garantit pas la lecture par tous les appareils.
3. Le Client choisit et répond des destinations, contenus et formulaires associés à ses produits.

D4. Boîtiers d'avis

Le Client utilise les boîtiers d'avis dans le respect des règles des plateformes d'avis et de la loi, notamment l'interdiction des avis sollicités contre une contrepartie, sélectionnés ou fictifs, et l'obligation d'information sur le contrôle des avis. Le Vendeur ne répond ni du contenu, ni du nombre, ni de la suppression des avis, ni des sanctions d'une plateforme ou d'une autorité.

D5. Abonnements et formule « à vie »

1. L'accès aux fonctions dynamiques (modification des destinations, statistiques, CRM, application) est lié à un abonnement mensuel ou annuel, ou à une formule à paiement unique dite « à vie », selon le devis. Les articles 8 et 9 s'appliquent ; le préavis est d'un (1) mois.
2. La formule « à vie » donne accès aux fonctions prévues, pour le produit concerné, pendant toute la durée d'exploitation commerciale de la plateforme Impulsio par le Vendeur ou par tout cessionnaire, et pendant vingt-quatre (24) mois au moins à compter de la mise en service. Elle n'est attachée qu'au produit identifié, ne couvre ni son remplacement ni les nouvelles fonctions payantes, et n'est ni cessible ni remboursable.
3. En cas d'arrêt de la plateforme, le Vendeur prévient le Client au moins six (6) mois à l'avance et lui permet de fixer une dernière destination permanente pour chacun de ses produits, ou de récupérer ses données. Au-delà de la période minimale de vingt-quatre (24) mois, l'arrêt n'ouvre droit à aucune indemnité.
4. Sans abonnement actif, ou en cas d'impayé, le produit peut renvoyer vers une page par défaut du Vendeur, les fonctions dynamiques sont coupées et les avantages attachés cessent (modifications, remplacement, statistiques).
5. Les modifications de destination et de contenu réalisées par le Vendeur pour le Client sont incluses dans la limite prévue au devis ; au-delà, elles sont facturées.

D6. Statistiques, CRM et géolocalisation

Les statistiques de scans, les contacts recueillis et la localisation approximative des scans sont des données traitées par le Vendeur pour le compte du Client (Annexe 1). Le Client informe les personnes concernées et dispose d'une base légale pour chaque usage, notamment pour la prospection. Les statistiques sont fournies en l'état, sans garantie d'exhaustivité.

D7. Perte, casse et remplacement

Lorsque l'offre prévoit un remplacement en cas de perte, de casse ou de dysfonctionnement, il s'applique au produit identique, après déclaration écrite du Client et vérification par le Vendeur, dans la limite d'un remplacement par période d'abonnement sauf mention contraire, et seulement si l'abonnement est à jour.

Annexe 1 · Accord de sous-traitance (article 28 du RGPD)

Le Client (« Responsable de traitement ») confie au Vendeur (« Sous-traitant ») les traitements ci-dessous, pour la seule exécution des prestations commandées.

Rubrique	Contenu
Objet et finalités	Gestion et programmation des publications ; ciblage et suivi publicitaires ; collecte et transmission de prospectus ; réponses automatisées ; reporting ; hébergement et maintenance de sites et formulaires ; plateforme Impulsio (produits, scans, CRM)
Personnes concernées	Prospectus, clients, abonnés et audiences du Client ; visiteurs de ses sites ; personnes scannant ses produits ; ses salariés et intervenants filmés
Données	Identité, coordonnées, messages et commentaires, données d'interaction et de navigation, localisation approximative d'un scan, image et voix des personnes filmées

Rubrique	Contenu
Durée	Durée du contrat, puis restitution ou suppression selon le point 7

- Instructions.** Le Sous-traitant traite les données sur instruction documentée du Responsable, constituée du devis, des CGV et des demandes écrites. Il informe le Responsable si une instruction lui paraît contraire à la réglementation, sans être tenu d'un conseil juridique.
- Confidentialité.** Les personnes autorisées à traiter les données sont soumises à une obligation de confidentialité.
- Sécurité.** Le Sous-traitant met en œuvre des mesures adaptées : comptes nominatifs et double authentification lorsque disponible, chiffrement des mots de passe stockés, principe du moindre accès, sauvegardes, hébergement auprès de prestataires reconnus.
- Sous-traitants ultérieurs.** Le Responsable autorise de manière générale le recours aux catégories de prestataires suivantes : régies et réseaux sociaux (Meta, Google, LinkedIn, TikTok) ; outils de planification et d'analyse (Metricool) ; outils de réponse automatisée (ManyChat) ; hébergement, bases de données et déploiement (o2switch, OVHcloud, Vercel, Supabase, Cloudflare) ; prise de rendez-vous et formulaires (Cal.com, Web3Forms) ; diffusion vidéo (Vimeo, YouTube) ; facturation (Pennylane) ; outils d'intelligence artificielle (notamment Anthropic). La liste à jour est communiquée sur demande ; tout ajout est notifié par écrit, le Responsable pouvant s'y opposer pour un motif légitime dans les quinze (15) jours, auquel cas chaque partie peut résilier la prestation concernée sans indemnité. Lorsque les réseaux sociaux et régies agissent comme responsables de traitement autonomes ou conjoints avec le Responsable, leurs conditions s'appliquent directement à ce dernier.
- Transferts.** Certains prestataires traitent des données hors de l'Union européenne ; ces transferts sont encadrés par une décision d'adéquation (notamment le cadre de protection des données UE-États-Unis) ou par les clauses contractuelles types de la Commission européenne.
- Assistance et violations.** Le Sous-traitant aide le Responsable, dans la mesure de ses moyens et sur facturation au-delà d'une heure par an, à répondre aux demandes d'exercice des droits et aux analyses d'impact. Il notifie toute violation de données dont il a connaissance dans les quarante-huit (48) heures, avec les informations disponibles.
- Fin du contrat.** Au choix du Responsable, exprimé dans les trente (30) jours de la fin du contrat, le Sous-traitant restitue les données dans un format courant ou les supprime ; sans réponse, il les supprime, sous réserve des obligations légales de conservation et des sauvegardes, effacées à leur cycle normal.
- Audit.** Le Responsable peut demander les informations nécessaires pour démontrer le respect du présent accord. Un audit sur place est possible une fois par an, à ses frais, avec un préavis de trente (30) jours, par un auditeur tenu au secret et non concurrent du Sous-traitant.
- Obligations du Responsable.** Il dispose d'une base légale pour chaque traitement, informe les personnes, recueille les consentements requis (notamment pour la prospection électronique et les traceurs), tient son registre et répond aux demandes des personnes.
- Responsabilité.** La responsabilité du Sous-traitant au titre du présent accord est soumise à l'article 18 des CGV, sauf disposition légale impérative contraire.

Annexe 2 · Grille de cession des droits

La cession prend effet au paiement intégral de la prestation concernée et porte sur les seuls livrables finaux livrés. Elle comprend, selon la ligne, les droits de reproduction (sur tout support numérique ou imprimé), de représentation (diffusion au public par tout réseau) et d'adaptation (recadrage, sous-titrage, déclinaison de format, traduction), à l'exclusion de toute modification portant atteinte à l'intégrité de l'œuvre. Son prix est compris, de façon forfaitaire, dans celui de la prestation. Le devis peut étendre ou restreindre chaque ligne.

Livrable	Exclusivité	Destination et supports	Territoire	Durée	Restent au Vendeur
Logo et identité visuelle	Exclusive	Tous usages d'identification du Client, y compris dépôt de marque	Monde	Durée légale des droits	Pistes non retenues, fichiers de travail
Supports graphiques (brochures, flyers, signalétique)	Non exclusive	Communication du Client	Monde	Durée légale des droits	Gabarits, fichiers sources

Livrable	Exclusivité	Destination et supports	Territoire	Durée	Restent au Vendeur
Capsules Studio Cadence	Non exclusive	Comptes du Client, site, supports de communication, publicité en ligne	Monde	3 ans à compter de la première publication	Rushes, prises non retenues, formats, signatures, LUT
Vidéos et films sur mesure	Non exclusive	Communication interne et externe du Client, publicité en ligne	Monde	5 ans à compter de la livraison	Rushes, fichiers projet
Photographies	Non exclusive	Communication du Client, hors revente et banque d'images	Monde	5 ans à compter de la livraison	Fichiers bruts, images non retenues
Scripts et textes	Non exclusive	Avec le livrable auquel ils sont attachés	Monde	Celle du livrable	Trames, formats, méthodes
Site web : design et contenus spécifiques	Non exclusive	Exploitation du site du Client et de ses évolutions	Monde	Durée légale des droits	Composants et outils réutilisables (licence, article C10)
Outils web sur mesure	Licence non exclusive	Usage sur le site ou l'espace du Client	Monde	Durée du contrat, perpétuelle si acquis en paiement unique	Code source, sauf cession expresse au devis
Audit et restitutions	Licence non exclusive	Usage interne du Client, sans diffusion	Monde	Illimitée	Méthode, carte, modèles
Supports de formation	Licence non exclusive	Usage personnel des stagiaires	Monde	Illimitée	Contenu pédagogique
Design des produits Impulsio	Non exclusive	Produits commandés au Vendeur	Monde	Durée de vie du produit	Modèle de design, plateforme

Le Vendeur garantit au Client la jouissance paisible des droits cédés contre toute revendication d'un auteur intervenu pour son compte, sous réserve des éléments fournis par le Client et des éléments tiers sous licence.

Annexe 3 · Rétractation des petites entreprises (contrats hors établissement)

Qui est concerné. Le Client qui emploie cinq (5) salariés au plus, a signé hors des locaux du Vendeur, et dont l'objet du contrat n'entre pas dans son activité principale (article L. 221-3 du Code de la consommation).

Délai. Quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour une prestation de services, ou de la réception du produit pour un bien. Le Client exerce son droit sans motif, par toute déclaration dénuée d'ambiguïté ou par le formulaire ci-dessous, adressé à contact@lescommunicaen.com ou au 8 rue des Compagnons, 14000 Caen.

Effets. Le Vendeur rembourse les sommes versées dans les quatorze (14) jours de la rétractation, par le moyen de paiement utilisé. Si le Client a demandé expressément un démarrage avant la fin du délai, il doit le montant proportionné à ce qui a été exécuté. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations pleinement exécutées avant la fin du délai avec l'accord exprès du Client, ni aux produits confectionnés selon ses spécifications (cartes, supports personnalisés).

Demande de démarrage anticipé. « Je demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation. Je reconnais que je devrai payer ce qui aura été exécuté si je me rétracte, et que je perdrai mon droit de rétractation pour ce qui aura été pleinement exécuté. » (à cocher ou à recopier sur le devis)

Formulaire de rétractation

À l'attention de SAS LES COMMUNI'CAEN, 8 rue des Compagnons, 14000 Caen, contact@lescommunicaen.com :

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation ou le produit ci-dessous : ____

Devis n° ____ · Signé le ____ · Reçu le ____

Entreprise, nom du signataire : ____ · Adresse : ____

Date et signature : ____

Annexe 4 · Modèle d'autorisation de captation et d'exploitation de l'image et de la voix

Modèle mis à disposition du Client, qui le fait signer par chaque personne filmée ou photographiée et le conserve (article 17).

Je soussigné(e) ____, demeurant ____, autorise ____ (le « Client ») et son prestataire, la SAS LES COMMUNI'CAEN et ses marques, à me filmer, me photographier et enregistrer ma voix lors de la séance du ____, et à reproduire, représenter et adapter ces images et enregistrements :

- pour la communication du Client : réseaux sociaux, site internet, supports imprimés et numériques, publicité en ligne ;
- pour la présentation, à titre de référence, des réalisations du prestataire sur ses propres supports ;

pour le monde entier, pendant ____ ans (trois ans à défaut) à compter de la première publication, à titre gracieux. Je reconnais que les contenus publiés pendant cette durée n'ont pas à être retirés à son terme, sauf atteinte à ma dignité ou à ma réputation. Je peux retirer cette autorisation pour l'avenir par écrit adressé au Client ; ce retrait ne vaut pas pour les contenus déjà publiés et n'engage pas le prestataire.

Fait à ____, le ____ · Signature précédée de « Bon pour accord »

Pour un mineur : signature des deux titulaires de l'autorité parentale.

CGV de la SAS LES COMMUNI'CAEN, version 4, applicables à compter du 30 juillet 2026. Elles remplacent toute version antérieure pour toute commande postérieure, et pour les abonnements en cours à leur prochaine reconduction (article 27).

Signature

Fait à Caen, le 12 octobre 2026.

Pour la SAS LES COMMUNI'CAEN, sa Présidente, la société VALIOS HOLDING, elle-même représentée par son gérant, M. Loïck Chabaud.

Signature :

Loïck Chabaud
