

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Applicables à compter du 01/10/2022

### **Clause n° 1 : Objet et champ d'application**

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la SAS LES COMMUNI'CAEN (nommée Impulsio dans le cadre de la vente de marchandise), appelée le vendeur et de son client, appelé l'acheteur, dans le cadre de la vente des prestations suivantes :

- Les services de Community management : formation à l'utilisation des réseaux sociaux.
- Les services de création/refonte de site vitrine
- Création graphique : logo, flyers, carte de visite, support graphique, vêtement ou autre prestation clés en main.

Et des marchandises suivantes :

- Boîtier Uniquial.
- Boîtier Uniquial Plus.
- Carte de visite sans contact
- Carte de visite dématérialisées
- Enseignes connectées
- Toutes autres cartes NFC, boîtier de collecte ou projets qui utilisent cette technologie.

Les caractéristiques techniques détaillées de chaque produit ou prestation sont stipulées sur le bon de commande, proposition commerciale ou devis.

Toute prestation ou vente de produit accomplies par la SAS LES COMMUNI'CAEN implique l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

Le premier échange ou rendez-vous donnera lieu à un devis envoyé par voie électronique ou remis en main propre lors d'un autre rendez-vous. Le client se verra donc dans la possibilité d'accepter le devis et de le retourner signé, ce qui donnera lieu à l'acceptation des CGV et des moyens à mettre en place. Ou bien, le client pourra exprimer les points à changer ou ne pas donner suite à ce devis. Si le client en émet la demande une facture pourra être directement envoyée sans devis au préalable, les mêmes règles s'appliquent.

Le boîtier Uniquial est un boîtier de simplification de récolte d'avis pour les entreprises. Il permet au consommateur de donner un avis en quelques secondes par le biais de la fiche google my business de l'entreprise demandeur. Celui-ci sera configuré par nos soins et plus aucune intervention de notre part ne pourra être réalisée sur ce produit. Une fois le boîtier livré, la SAS LES COMMUNI'CAEN ne pourra être tenue responsable des avis et propos tenus par les clients de l'entreprise demandeur du boîtier Uniquial. Aucune responsabilité ne peut être tenue à l'encontre de la SAS LES COMMUNI'CAEN une fois le boîtier Uniquial délivré.

Le boîtier Uniquial PLUS est un dispositif qui permet la collecte et/ou la transmission de données par un simple contact du téléphone avec le boîtier. Les liens vers les différents réseaux ; prises de rendez-vous, informations sont présentés sur une page d'atterrissage personnalisée. Le client choisi simplement ce qu'il souhaite consulter.

Les cartes de visite sans contact sont des cartes de visite permettant l'échange des informations de contact en quelques secondes juste en approchant la carte du téléphone compatible NFC. Celle-ci sera configurée par nos soins, les modifications le

seront également et aucune modification par une personne externe à l'entreprise n'est autorisée. Une fois la carte livrée, la SAS LES COMMUNI'CAEN ne pourra être tenue responsable de la perte, de la casse ou du non fonctionnement suite à une modification faite par une personne externe à l'entreprise. Aucune responsabilité ne peut être tenue à l'encontre de la SAS LES COMMUNI'CAEN une fois la carte délivrée.

Les cartes de visites dématérialisées sont des cartes qui sont présentées dans le Wallet du téléphone portable. Les données de contact sont accessibles par QR Code.

### **Clause n° 2 : Prix**

Les prix des prestations et marchandises vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros et calculés avec 20% de TVA car la SAS LES COMMUNI'CAEN est assujettie à la TVA.

Les tarifs en vigueur des prestations sur abonnement sont disponibles auprès de la SAS LES COMMUNI'CAEN.

En cas de hausse des tarifs, la modification correspondante sera notifiée au client au moins 1 mois avant cette mise en place.

Passé ce délai, ceux-ci seront considérés comme acceptés par le client de façon définitive et irrévocable.

### **Clause n° 3 : Rabais et ristournes**

Les tarifs proposés comprennent les rabais et ristournes que la SAS LES COMMUNI'CAEN serait amenée à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par l'acheteur de certaines prestations.

### **Clause n° 4 : Escompte**

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé ou comptant.

### **Clause n° 5 : Modalités de paiement**

Le règlement des commandes s'effectue par virement bancaire ou chèque.

Les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- Paiement à réception de la facture, à la commande sauf si précisé dans le devis, un acompte pourra être demandé en fonction des projets de prestation signés avec le client.
- L'agence débutera ses travaux à partir de l'encaissement de celui-ci.

Mentions spécifiques pour les commandes avec fabrication :

- Lorsque la commande comporte de la fabrication avec un délai de livraison (impression, fabrication d'enseigne, objets publicitaires ...), l'édition de la facture est faite lors de la validation de la commande (et non à sa livraison). Le règlement est donc demandé à réception de celle-ci.

Abonnements :

- Les tarifs d'abonnements sont à régler mensuellement, annuellement ou avec un étalement sur une durée définie au préalable comme annoncé avant la commande par virement bancaire.

- L'arrêt du règlement vous expose à l'arrêt du fonctionnement de vos dispositifs (carte, boîtier et potentiellement projets sur-mesure).
- Un engagement d'une année aux services fournis est mis en place à partir de la signature du devis (pour ce qui est des produits avec abonnements).

#### **Clause n° 6 : Retard de paiement**

En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations fournies par la SAS LES COMMUNI'CAEN à l'échéance, le client doit verser à la SAS LES COMMUNI'CAEN une indemnité forfaitaire de 40€ TTC, indiqué par Le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012 du Code du commerce, précisé dans l'article D. 441-5.

Le taux d'intérêts de retard est fixé à 15% de la facture due.

En cas de retard ou d'incident de paiement, la SAS LES COMMUNI'CAEN se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations ou de restreindre la fourniture des services.

Le fait de suspendre les prestations n'exonère pas le Client du paiement de la totalité des sommes dues et des majorations appliquées.

#### **Clause n° 7 : Résiliation**

La résiliation d'un contrat se fera toujours par écrit et envoyé par courrier avec accusé de réception aux coordonnées suivantes :

SAS LES COMMUNI'CAEN, 8 rue des compagnons, 14000 Caen.

Un préavis d'1 mois sera à respecter pour l'arrêt définitif des prestations.

En cas de résiliation, la SAS LES COMMUNI'CAEN remettra au client les outils ainsi que les codes et identifiants appartenant au client. La résiliation n'exonère pas du paiement de la facture du mois en cours et des factures antérieures.

Cependant si un dispositif particulier a été mis en place, tel qu'un échéancier pour paiement des factures, il sera alors demandé au client de régler 50% du reste dû de la facture à la date de clôture du contrat et de régulariser le manque à gagner des mois passés (si étalement progressif).

#### **Clause n°8 : Protection des données personnelles**

Les informations relatives à la collecte de données liées au paiement, notamment l'email et l'identité du Client, ne peuvent être utilisées sans son consentement.

Conformément aux dispositions de l'article 6 de la loi n°78-147 du 6 janvier 1978 « Informatique et liberté », le Client dispose à tout moment :

- D'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ces données à caractère personnel, notamment dans les cas où elles sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées ;
- D'un droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement.

Pour exercer ces droits, il convient simplement d'en faire la demande auprès de la SAS LES COMMUNI'CAEN par voie postale avec accusé de réception à l'adresse suivante : SAS LES COMMUNI'CAEN 8, rue des compagnons 14000 Caen.

#### **Clause n°9 : Propriété**

Les services et produits sont la propriété de la SAS LES COMMUNI'CAEN tant que le paiement n'est pas intervenu.

Sauf disposition particulière, les sources ne sont pas fournies pour les créations visuelles.

Le client est bien propriétaire de l'ensemble des productions réalisées, dans le respect des droits d'auteur et de la propriété intellectuelle. Sauf mention contraire, les réalisations devront conserver les crédits de l'agence.

Les noms de domaines sont la propriété du client, la SAS LES COMMUNI'CAEN en assure la gestion, le renouvellement et le paramétrage si le client en fait le choix lors de la mise en place du contrat.

Les cartes de visite ainsi que le boîtier Uniquel sont la propriété du client une fois le règlement effectué.

#### **Clause n°10 : Livraison**

La livraison est effectuée pour la fourniture des imprimés comme suit :

Compte tenu des pratiques admises dans la profession et des contraintes techniques liées à nos fabrications, la SAS LES COMMUNI'CAEN n'est pas tenue d'assurer la livraison de l'exacte quantité prévue à la commande. Le client est tenu d'accepter une tolérance en plus ou en moins de 5 % des quantités prévues.

Les imprimés commandés par le client lui seront remis en main propre lors d'un rendez-vous au sein de l'agence ou envoyé directement par la SAS LES COMMUNI'CAEN.

Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti.

Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans la livraison des produits et services ne pourra pas donner lieu au profit de l'acheteur à :

L'allocation de dommages et intérêts ;

L'annulation de la commande.

La livraison ou validation de la mise en production ou mise en ligne des services de l'agence Les Communi'Caen est effectuée comme suit :

Lors de commande de mise en production ou mise en ligne, le client est invité par l'agence à valider le lancement du process.

Cette validation a pour but de vérifier la conformité de ce qui lui est présenté, cela l'engage ensuite sur l'acceptation du service livré dans la mesure où celui-ci correspond bien à ce qui a été validé.

Pour les contenus textes, une attention particulière doit être portée aux informations écrites, la SAS LES COMMUNI'CAEN ne saurait être tenue responsable des erreurs de saisies quand bien même elles auraient été faites par l'agence.

Il en est de même pour les fautes de grammaire ou d'orthographe qui, sauf mention contraire (dans le cadre d'une prestation de correction par exemple), restent de la responsabilité du client lors de sa relecture.

Les étapes de validation de graphisme et de design apportent un cadre à la mise en œuvre des supports numériques ou physiques, toute modification ultérieure à la validation d'une maquette pourra entraîner un devis complémentaire.

Couramment c'est un document à retourner signé qui fait office de validation. Cependant tout autre mode de communication explicite peut faire office de validation et constituera un engagement.

La livraison est considérée comme effectuée lors de l'envoi des éléments par voie postale ; lorsque le client est venu récupérer la marchandise aux locaux de la SAS LES COMMUNI'CAEN ; lorsque la livraison est effectuée en main propre au client (prestation clé en main et marchandise) ; lorsque le site internet est mis en ligne et confirmé par le client.

#### **Clause n° 11 : Litiges -Tribunal compétent et Droit applicable**

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française. La langue des présentes Conditions Générales de Vente est la langue française. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

#### **Clause n° 12 : Mentions spécifiques**

Le Client autorise la SAS LES COMMUNI'CAEN à mentionner son nom, ou sa dénomination sociale dans nos documents commerciaux à titre de références aux fins de sa propre promotion commerciale. Les documents (cartes, plaquettes, catalogue,) réalisés par la SAS LES COMMUNI'CAEN peuvent également être présentés en clientèle, sur le site ou tout autre support à titre de référence.

Sauf mention contraire, les supports imprimés réalisés par l'agence peuvent porter la mention de la SAS LES COMMUNI'CAEN et/ou ses marques commerciales. Les sites internet citeront les crédits sur une page dédiée ainsi qu'en bas des pages web.

Le client a la possibilité de refuser l'utilisation de ses documents commerciaux pour la promotion de la SAS LES COMMUNI'CAEN. Il doit alors nous l'indiquer par écrit par voie électronique ou voie postale avec accusée de réception.

#### **Clause n° 13 : Abonnement Cartes de visite et boîtiers**

Sur l'ensemble de nos produits (cartes et boîtiers), l'abonnement permet une économie de 50% pour le rachat de vos produits en cas de vol, casse, ou perte. Avant tout remplacement, la SAS LES COMMUNI'CAEN vérifiera que l'objet n'est plus fonctionnel avant de procéder à son renouvellement.

Toute modification d'informations sur nos produits (cartes ou boîtiers) est limitée à 2/mois/unité de produit. (Soit 24 modifications par an.

La transmission de données statistiques (KPI) se fait mensuellement, trimestriellement ou annuellement sur demande écrite du client.

Pour rappel, toute modification, tout renouvellement de produit ou toute transmission de données (KPI) ne peut être faites que si l'acheteur règle l'abonnement en cours. La SAS LES COMMUNI'CAEN ne peut pas être tenue responsable de l'arrêt des avantages client si ce dernier ne règle pas la prestation.

Tout arrêt du règlement de l'abonnement sera déclencheur de l'arrêt du fonctionnement du dispositif (carte ou boîtier).

#### **Clause n° 14 : Emballage**

Les emballages portant la marque du vendeur ne peuvent être utilisés que pour ses produits et ne peuvent en aucun cas servir pour d'autres produits que les siens. Toute infraction à cette règle exposerait son auteur à des poursuites pénales et au versement de dommages-intérêts.

#### **Clause n° 15 : Force Majeure**

Le vendeur ne pourra être tenu pour responsable si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du code civil, et ceux habituellement reconnus par la jurisprudence française.

Sont aussi considérés comme des cas de force majeure : pénurie de matériaux utilisés pour nos prestations ou marchandise, la fermeture de l'entreprise.

La fermeture de l'entreprise qui entraîne la fermeture du nom de domaine ne rendra pas responsable la SAS LES COMMUNI'CAEN de l'arrêt du fonctionnement des cartes de visite sans contact NFC, des boîtiers Uniquial ou tout autre produit ou service. La SAS LES COMMUNI'CAEN ne pourra être tenue responsable de cet événement et n'aura aucun recours possible auprès de ses clients.

#### **Clause n° 16 : Risques**

L'acheteur supporte les risques, même en cas de vente convenue franco, dès l'expédition des entrepôts du vendeur.

Il en résulte notamment que les marchandises voyagent aux risques et périls de l'acheteur auquel il appartient en cas d'avaries, de perte ou de manquants, de faire toutes réserves ou d'exercer tous recours auprès des transporteurs responsables.

La SAS LES COMMUNI'CAEN n'est pas responsable de l'utilisation faite par l'utilisateur pour les différentes prestations clés en main, les boîtiers Uniquial, ainsi que les cartes de visite sans contact. Si le client, ne respecte pas les conditions d'utilisation prévues dans le mode d'emploi/guide d'utilisation fourni avec le boîtier Uniquial. Aucune poursuite ne pourra être tenue contre la SAS LES COMMUNI'CAEN.

La SAS LES COMMUNI'CAEN ne peut pas être tenue responsable de l'arrêt du fonctionnement d'un site web si le client ne prend plus en charge son propre abonnement ou si l'activité de la SAS LES COMMUNI'CAEN venait à s'arrêter.

#### **Clause n° 17 : Responsabilité du contenu et conformité légale**

##### **17.1 Responsabilité du contenu diffusé via les produits et services de la SAS LES COMMUNI'CAEN**

Le client est seul responsable du contenu diffusé ou accessible via les produits et services fournis par la SAS LES COMMUNI'CAEN, y compris, sans s'y limiter, les enseignes connectées, les boîtiers Uniquial, les cartes de visite NFC, les sites web, et toute autre solution de communication ou de collecte de données. Cela inclut les textes, images, vidéos, liens, et toute autre information ou publicité. La SAS LES COMMUNI'CAEN décline toute responsabilité en cas de diffusion de contenus trompeurs, mensongers, illégaux ou non conformes à la législation en vigueur.

### 17.2 Conformité avec les obligations légales

Le client est tenu de respecter l'ensemble des obligations légales en matière de protection des consommateurs, y compris l'affichage des prix, la communication des conditions générales de vente, et la collecte de données personnelles. La SAS LES COMMUNI'CAEN ne pourra être tenue responsable en cas de non-respect de ces obligations par le client. Il incombe au client de s'assurer que l'utilisation des produits et services de la SAS LES COMMUNI'CAEN est conforme aux lois et règlements applicables, y compris, mais sans s'y limiter, les règles relatives à l'affichage des prix et la collecte de données.

### 17.3 Non-responsabilité de la SAS LES COMMUNI'CAEN en cas de non-conformité

La SAS LES COMMUNI'CAEN ne pourra être tenue pour responsable des sanctions, réclamations, ou litiges découlant de l'utilisation de ses produits et services par le client en violation des lois applicables, y compris, mais sans s'y limiter, les règles relatives à l'affichage des prix, la diffusion de contenus non conformes, ou la collecte non conforme de données personnelles. Le client s'engage à indemniser et à dégager de toute responsabilité la SAS LES COMMUNI'CAEN en cas de réclamation ou action en justice engagée par un tiers ou une autorité compétente.

### 17.4 Contrôle des contenus et mise en conformité

La SAS LES COMMUNI'CAEN se réserve le droit, sans y être obligée, de contrôler les contenus diffusés via ses produits et services et d'exiger la modification ou la suppression de tout contenu jugé non conforme ou susceptible de contrevenir à la législation en vigueur. En cas de refus du client de se conformer à ces demandes, la SAS LES COMMUNI'CAEN se réserve le droit de suspendre ou de résilier le service sans préavis, sans que cela n'ouvre droit à une quelconque indemnisation pour le client.

### 17.5 Exigence d'autorisation préalable pour la collecte de données

En cas d'utilisation des produits et services de la SAS LES COMMUNI'CAEN pour la collecte de données personnelles (par exemple, via des formulaires accessibles par NFC ou en ligne), le client est tenu de se conformer aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et de s'assurer que les consentements nécessaires sont obtenus. La SAS LES COMMUNI'CAEN décline toute responsabilité en cas de collecte ou de traitement de données non conformes aux exigences légales.

## Clause n°18 : Garanties Applicables

### 1. Garanties pour les Produits NFC

#### 1.1 Garantie contractuelle

- La SAS LES COMMUNI'CAEN offre une garantie contractuelle de 12 mois à compter de la date de livraison ou d'installation des produits NFC, couvrant les défauts de fabrication ou les dysfonctionnements liés à un usage normal et conforme.
- Cette garantie couvre les produits suivants : enseignes connectées, boîtiers Uniquel, cartes de visite NFC, et autres dispositifs utilisant la technologie NFC.
- En cas de défaut avéré, la SAS LES COMMUNI'CAEN s'engage, à sa discrétion, à réparer ou remplacer le produit défectueux. Si aucune de ces solutions n'est

possible, une solution alternative ou un remboursement partiel, tenant compte de la vétusté, pourra être proposé.

#### 1.2 Limitation de la garantie des vices cachés

- La garantie des vices cachés s'applique pendant 12 mois à compter de la découverte du vice, et en tout état de cause, dans un délai maximum de 24 mois après la livraison. Le client doit signaler le défaut dans les 15 jours suivant sa découverte.
- La garantie des vices cachés couvre uniquement les défauts cachés qui rendent le produit impropre à l'usage auquel il est destiné.

#### 1.3 Exclusions de la garantie

- La garantie ne couvre pas les défauts résultant d'une mauvaise installation (si réalisée par un tiers), d'une utilisation non conforme, d'une modification du produit par le client ou un tiers, d'un entretien négligent, ou de dommages causés par des facteurs externes (chocs, intempéries, etc.).
- Les produits sur-mesure sont garantis uniquement contre les défauts de fabrication, les divergences par rapport aux spécifications fournies par le client étant exclues de la garantie.

#### 1.4 Conditions de mise en œuvre

- Pour toute réclamation au titre de la garantie, le client doit notifier le défaut par écrit à la SAS LES COMMUNI'CAEN, accompagné des preuves nécessaires (photos, vidéos, descriptions détaillées).
- Le retour des produits défectueux se fait aux frais du client, sauf accord contraire. Les produits doivent être retournés dans leur état d'origine et dans leur emballage d'origine, sauf accord préalable de la SAS LES COMMUNI'CAEN.

## 2. Garanties pour les Prestations de Services

### 2.1 Garantie de bonne exécution

- La SAS LES COMMUNI'CAEN garantit que les prestations de services, y compris la création de sites web, la création graphique, l'impression, et la formation aux réseaux sociaux, seront réalisées conformément aux spécifications convenues avec le client et dans les règles de l'art.
- Toute demande de correction ou d'ajustement doit être formulée dans les 30 jours suivant la livraison du service. Passé ce délai, toute modification ou intervention supplémentaire fera l'objet d'un devis complémentaire.

### 2.2 Limitation de la garantie

- La garantie ne couvre pas les modifications ou ajouts demandés par le client après la livraison, les erreurs ou omissions dans les contenus fournis par le client, ou les problèmes résultant de l'intervention d'un tiers sur le travail fourni.

- Pour les services de création de sites web, la garantie ne couvre pas les dysfonctionnements causés par l'hébergement, l'environnement technique du client, ou les modifications apportées au site après sa livraison sans l'accord de la SAS LES COMMUNI'CAEN.

### 2.3 Maintenance et mises à jour

- Les prestations de maintenance ou de mises à jour du site web ou des créations graphiques après livraison ne sont pas couvertes par la garantie initiale et doivent faire l'objet d'un contrat séparé.

### 2.4 Conditions de mise en œuvre

- Le client doit signaler tout défaut ou non-conformité par écrit à la SAS LES COMMUNI'CAEN dans les 30 jours suivant la réception du service. Toute réclamation formulée après ce délai sera traitée comme une demande de modification supplémentaire, avec facturation appropriée.

## 3. Limitation Générale de Responsabilité

### 3.1 Limitation des dommages

- La responsabilité de la SAS LES COMMUNI'CAEN, qu'elle soit contractuelle ou délictuelle, est limitée au montant total payé par le client pour le produit ou le service en cause. En aucun cas, la SAS LES COMMUNI'CAEN ne pourra être tenue responsable des pertes de profits, pertes de données, ou autres dommages indirects ou consécutifs.

### 4. Exclusion de la Garantie Légale de Conformité pour les Clients Professionnels

- La garantie légale de conformité, applicable aux consommateurs, ne s'applique pas aux ventes réalisées entre professionnels. Le client professionnel reconnaît avoir été informé de cette exclusion et l'accepte en signant le devis ou en passant commande.

Fait à Caen, le 21/08/2023

