

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Applicables à compter du 01/01/26

SAS LES COMMUNI'CAEN

SIRET 978 416 048 00012 – RCS CAEN
8 rue des Compagnons – 14000 Caen
Téléphone : 06 24 41 01 44
Ci-après dénommée « le Vendeur », « l'Agence »
ou « la SAS LES COMMUNI'CAEN ».

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir de manière détaillée, précise, complète et opposable les conditions dans lesquelles la SAS LES COMMUNI'CAEN commercialise ses prestations de services, ses abonnements, ses produits physiques, ses solutions numériques, ses supports de communication, ses dispositifs connectés, ainsi que toute prestation annexe, accessoire ou complémentaire.

Elles ont vocation à encadrer l'ensemble de la relation contractuelle entre le Vendeur et tout client professionnel ou, le cas échéant, non-professionnel, dans le respect du devis, de la proposition commerciale, du bon de commande, des échanges écrits, des validations données, et des contraintes techniques, matérielles, juridiques et opérationnelles liées aux missions confiées.

Les présentes CGV ont également pour objet de protéger le Vendeur contre toute contestation abusive, incompréhension, interprétation extensive ou demande formulée en dehors du périmètre initialement convenu.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant toute commande, les avoir comprises, les accepter sans réserve, et reconnaître qu'elles constituent le socle unique de la relation commerciale, sauf conditions particulières expressément acceptées par écrit par le Vendeur.

Clause n°1 : Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes de produits, prestations de services, abonnements, livrables, accompagnements, travaux de conception, réalisations, opérations de fabrication, prestations créatives, prestations techniques, prestations

numériques et prestations audiovisuelles proposées par la SAS LES COMMUNI'CAEN.

Relèvent notamment du champ d'application des présentes CGV, sans que cette liste soit limitative :

1.1 Prestations de services

- les services de community management ;
- les prestations de formation à l'utilisation des réseaux sociaux et outils numériques ;
- les prestations de conseil en communication, image de marque, marketing, stratégie éditoriale, visibilité, acquisition ou développement commercial ;
- la création, la refonte, l'optimisation, la maintenance ou l'accompagnement de sites internet, vitrines ou institutionnels ;
- les prestations de création graphique, d'identité visuelle, de logos, de chartes graphiques, de supports imprimés ou numériques, de documents commerciaux, de flyers, brochures, cartes, textiles, signalétiques et tout autre support de communication ;
- les prestations de photographie, de prise de vue, de shooting, de reportage photo ;
- les prestations de production audiovisuelle, tournage, captation, interviews, aftermovies, vidéos corporate, vidéos réseaux sociaux, capsules, teasers, montage, dérushage, post-production, sous-titrage, sound design, mixage, étalonnage, export, adaptation multi-formats et livraisons associées ;
- les prestations de suivi, de paramétrage, d'intégration, de configuration, d'activation, de mise en ligne, de maintenance, d'assistance, de support, de mise à jour ou de modifications de contenus ou de redirections.

1.2 Produits et dispositifs

- les boîtiers Uniquial ;
- les boîtiers Uniquial Plus ;
- les cartes de visite sans contact ;
- les cartes de visite NFC ;
- les cartes de visite dématérialisées ;
- les enseignes connectées ;
- les pages d'atterrissage associées à des produits connectés ;
- les supports imprimés ;
- les objets publicitaires ;
- les dispositifs de collecte ou transmission d'informations ;
- tout autre projet, produit, solution, support ou prestation utilisant la technologie NFC, QR code, webapp, landing page, lien dynamique, redirection évolutive, interface connectée ou technologie équivalente.

Les caractéristiques techniques détaillées, le périmètre, les quantités, les limites, les options retenues, le niveau d'accompagnement, les formats de livraison, les conditions tarifaires et toute éventuelle réserve sont précisés dans le devis, le bon de commande, la proposition commerciale ou tout document contractuel complémentaire.

Les présentes CGV prévalent sur toute autre condition générale ou document émanant du Client, sauf acceptation écrite préalable et expresse du Vendeur.

Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Clause n°2 : Formation du contrat, commande et validation

Le contrat entre le Vendeur et le Client est formé dès lors qu'un accord intervient sur la chose et sur le prix, et qu'une validation expresse ou non équivoque est donnée par le Client.

La commande devient ferme, définitive et irrévocable à compter de l'un des événements suivants :

- signature manuscrite ou électronique du devis ;
- validation écrite par email, courrier, message ou tout support écrit durable ;
- retour d'un bon pour accord ;
- émission d'un acompte ou règlement total ou partiel d'une facture ;
- demande de lancement, de fabrication, d'impression, de mise en production, de réservation de date, de tournage, de développement, de mise en ligne, ou toute instruction équivalente manifestant sans ambiguïté la volonté du Client de faire exécuter la prestation ;
- validation explicite d'un élément préparatoire permettant le démarrage opérationnel de la mission.

La validation de la commande emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV, du devis, des conditions tarifaires, des délais donnés à titre indicatif, des contraintes de production, des limites techniques, du périmètre convenu, ainsi que des éventuelles mentions particulières figurant sur les documents contractuels.

Aucune annulation unilatérale de commande ne pourra être acceptée après validation, sauf accord exprès et écrit du Vendeur. En cas d'annulation acceptée à titre exceptionnel, le Vendeur pourra

conserver tout acompte déjà versé, réclamer le paiement des travaux déjà réalisés, des dépenses engagées, du temps mobilisé, des achats effectués, des réservations bloquées, des frais de déplacement, des coûts de fabrication ou de sous-traitance déjà engagés, ainsi que de tout manque à gagner raisonnablement justifié.

Toute demande de modification, ajout, retrait, adaptation, évolution, déclinaison ou travail complémentaire formulée après validation de la commande pourra donner lieu à une réévaluation du prix, à l'émission d'un devis complémentaire, à un décalage des délais, à une replanification, voire à un refus si la demande est incompatible avec le calendrier, le périmètre ou les contraintes initialement convenus.

Sauf mention contraire, le Vendeur n'est tenu que par une obligation de moyens et non de résultat. Les choix créatifs, stratégiques, éditoriaux, esthétiques, techniques ou marketing proposés par le Vendeur s'inscrivent dans un cadre professionnel, mais ne sauraient garantir un résultat économique, commercial, algorithmique, médiatique ou publicitaire déterminé.

Clause n°3 : Devis, propositions commerciales et périmètre des prestations

Les devis, propositions commerciales, grilles tarifaires, emails récapitulatifs et tout document de cadrage ont pour objet de définir le périmètre de l'intervention du Vendeur.

Sauf stipulation contraire, les devis émis par le Vendeur ont une durée de validité de trente (30) jours à compter de leur date d'émission.

Le devis accepté fixe la nature de la mission, les quantités, les modalités d'intervention, les produits ou prestations inclus, les éventuelles options, ainsi que les conditions financières applicables.

Toute prestation, fourniture, correction, déplacement, réexport, modification, reformulation, nouvelle version, nouvelle maquette, nouvelle captation, nouveau montage, intervention sur urgence, assistance prolongée, déplacement supplémentaire, changement de brief, changement d'orientation, ajout d'une fonctionnalité, ajout de support ou ajout de livrable non expressément prévu au devis initial sera considéré comme hors périmètre et pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Le Client reconnaît qu'un devis ne couvre que ce qui y est expressément mentionné. En conséquence, tout élément non visé explicitement est réputé exclu.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et les conditions particulières figurant sur un devis signé, les conditions particulières prévalent uniquement sur les points expressément traités.

Clause n°4 : Prix

Les prix des prestations et produits vendus sont ceux en vigueur au jour de la commande.

Ils sont exprimés en euros et, sauf mention contraire, s'entendent hors taxes. La TVA est appliquée au taux légal en vigueur au jour de la facturation.

Les prix communiqués par le Vendeur sont établis au regard des éléments connus au moment de l'émission du devis ou de la proposition commerciale. Ils peuvent être révisés si des éléments extérieurs, techniques, logistiques, réglementaires, matériels ou opérationnels viennent modifier les conditions économiques d'exécution de la prestation.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, notamment en cas d'évolution de ses coûts de production, de ses coûts d'approvisionnement, des prix de ses fournisseurs, de ses charges, de ses contraintes logistiques, de l'inflation, de contraintes réglementaires ou d'évolution du marché.

Pour les prestations sous abonnement, toute évolution tarifaire sera notifiée au Client au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. À défaut de résiliation dans ce délai, les nouveaux tarifs seront réputés acceptés de manière expresse, définitive et irrévocable.

Les tarifs proposés tiennent compte, le cas échéant, des remises, rabais ou ristournes que le Vendeur serait amené à consentir ponctuellement. Aucune remise acquise pour une opération ne saurait être considérée comme reconduite automatiquement pour les opérations ultérieures.

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé ou comptant, sauf mention écrite contraire.

Clause n°5 : Modalités de paiement

Le règlement des commandes s'effectue par virement bancaire, prélèvement SEPA, chèque ou tout autre moyen de paiement accepté par le Vendeur.

Sauf stipulation contraire figurant sur le devis ou la facture, les factures sont payables à réception.

Le Vendeur se réserve le droit d'exiger :

- un acompte à la commande ;
- un paiement intégral avant démarrage ;
- un échancier ;
- un règlement avant livraison ;
- ou toute combinaison de ces modalités selon la nature du projet.

Le démarrage de toute prestation, fabrication, réservation de tournage, réservation d'une date, développement, création, impression, mise en ligne, paramétrage ou intervention technique est conditionné à l'encaissement effectif des sommes dues.

Lorsque la commande comporte de la fabrication, de l'impression, de la personnalisation, une commande fournisseur, une réservation de sous-traitant, une immobilisation matérielle, une réservation d'équipe ou un délai de livraison, la facture peut être émise dès validation de la commande, sans attendre la livraison finale. Le règlement demeure alors exigible à réception de la facture.

Le Client s'interdit d'opposer une compensation, une retenue, un différé de paiement ou une suspension unilatérale de règlement au motif d'une contestation, d'un retard, d'un désaccord commercial ou d'une difficulté interne, sauf accord exprès du Vendeur.

Toute contestation portant sur une facture devra être formulée par écrit dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de son émission. Passé ce délai, la facture sera réputée acceptée sans réserve.

Clause n°6 : Abonnements

6.1 Principe général

Certaines prestations, produits, services numériques, redirections, modifications, accès à la plateforme, hébergements, suivis, maintenances, statistiques, pages d'atterrissage, fonctionnalités associées, dispositifs connectés ou avantages spécifiques peuvent faire l'objet d'une facturation sous forme d'abonnement.

Ces abonnements peuvent être mensualisés, annualisés ou étalés selon les conditions précisées au devis ou au contrat.

6.2 Durée initiale d'engagement

Sauf mention particulière contraire, tout abonnement est conclu pour une durée initiale ferme, incompressible et irrévocable de douze (12) mois à compter de la signature du devis, de la

validation de la commande, ou de la date de mise en service du produit ou service concerné.

Pendant cette période initiale, le Client demeure redevable de l'intégralité des sommes prévues, même en cas de non-utilisation du service, d'utilisation partielle, de changement d'organisation interne, de désaccord commercial ultérieur, de perte d'intérêt économique, de changement de stratégie ou de cessation temporaire d'activité du Client.

6.3 Tacite reconduction

À l'issue de la période initiale d'engagement, l'abonnement est automatiquement reconduit par tacite reconduction pour une nouvelle période de même durée, sauf résiliation adressée dans les formes et délais prévus aux présentes CGV.

Le Client reconnaît expressément que cette tacite reconduction constitue une condition essentielle du contrat et qu'elle est acceptée au moment de la signature du devis, de la commande ou du règlement initial.

La poursuite de la prestation, le maintien de l'accès au service, la continuité des redirections, la conservation des avantages associés, l'accès aux statistiques, aux modifications, à la maintenance, à l'accompagnement ou aux fonctionnalités associées dépendent directement du maintien de l'abonnement en cours de validité.

6.4 Modalités de résiliation

Toute demande de résiliation d'un abonnement doit obligatoirement être formulée par écrit, par email ou par courrier recommandé avec accusé de réception, et parvenir au Vendeur au minimum un (1) mois avant la date d'échéance de l'abonnement concerné.

Toute demande reçue hors délai sera réputée tardive et ne prendra effet qu'à la prochaine échéance contractuelle, après reconduction de la période en cours.

Aucune résiliation anticipée ne sera acceptée, sauf accord exprès, écrit et exceptionnel du Vendeur.

6.5 Effets du non-paiement

Tout arrêt, rejet, suspension, contestation bancaire, révocation de mandat, incident de prélèvement ou défaut de règlement d'un abonnement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable si le Vendeur l'estime nécessaire :

- la suspension immédiate du service ;
- la désactivation de tout ou partie des fonctionnalités associées ;
- l'interruption des redirections ;
- l'arrêt des modifications ;

- la suspension des avantages attachés à l'abonnement ;
- l'arrêt éventuel du fonctionnement du dispositif, dans la limite des caractéristiques techniques du produit et des services associés.

Le Client reste néanmoins intégralement redevable de la période d'engagement en cours, des sommes échues, des sommes à échoir selon le contrat, ainsi que de toute pénalité ou frais applicables.

6.6 Paiement et exigibilité

Toute période commencée est intégralement due. Le Client ne peut en aucun cas décider unilatéralement de suspendre, réduire, interrompre ou moduler les paiements.

Le fait pour le Client de ne plus utiliser le produit, de perdre le support, de ne plus souhaiter bénéficier du service, de modifier sa stratégie ou de considérer que le service ne correspond plus à ses attentes ne constitue pas une cause de suspension, de remboursement ou d'extinction de son obligation de paiement.

6.7 Portée des avantages attachés à l'abonnement

Lorsque l'abonnement donne droit à des avantages particuliers, notamment en matière de modifications, maintenance, remplacement, accès à certaines fonctionnalités, transmission de données, statistiques, remises, priorisation, accompagnement ou support, ces avantages sont strictement conditionnés au règlement intégral et continu de l'abonnement.

En cas de défaut de paiement, de suspension ou de fin d'abonnement, ces avantages cessent immédiatement, sans qu'aucune indemnité, remboursement ou compensation ne puisse être réclamé.

Clause n°7 : Retard de paiement, pénalités et recouvrement

En cas de défaut de paiement total ou partiel à l'échéance, le Client sera redevable, de plein droit et sans mise en demeure préalable si le Vendeur le décide :

- d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros ;
- d'intérêts de retard calculés au taux de quinze pour cent (15 %) du montant TTC ou HT dû selon la base de facturation retenue ;

- de tous frais bancaires, frais de rejet, frais administratifs, frais de relance, frais de recouvrement amiable ou judiciaire supplémentaires effectivement exposés.

Le défaut de paiement autorise le Vendeur à suspendre immédiatement l'exécution des prestations en cours, à refuser toute nouvelle commande, à bloquer toute livraison, à geler toute modification, à désactiver les accès, à suspendre les redirections, à interrompre les supports ou à résilier le contrat aux torts du Client, sans que ce dernier puisse prétendre à une indemnité de quelque nature que ce soit.

Le fait pour le Vendeur de suspendre l'exécution du contrat ou d'un service ne saurait exonérer le Client du paiement de l'intégralité des sommes dues.

En cas de paiement fractionné ou d'échéancier, le non-paiement d'une seule échéance pourra rendre immédiatement exigible l'intégralité des sommes restant dues.

Clause n°8 : Résiliation générale hors abonnements

Tout contrat ou prestation récurrente peut être résilié dans les conditions particulières prévues au devis ou, à défaut, dans les conditions des présentes CGV.

La résiliation devra impérativement être formulée par écrit.

Sauf disposition contraire, un préavis d'un (1) mois devra être respecté pour toute demande d'arrêt d'une prestation récurrente.

La résiliation, quelle qu'en soit la cause, ne libère pas le Client du paiement :

- des factures déjà émises ;
- des prestations déjà réalisées ;
- des dépenses déjà engagées ;
- des achats, fabrications, réservations ou sous-traitances déjà lancés ;
- des échéances restant contractuellement dues ;
- des frais induits par la clôture, la désinstallation, la mise hors service, le transfert ou la restitution des éléments.

Si un échéancier particulier a été mis en place, le Vendeur pourra exiger le règlement immédiat de tout ou partie du solde restant dû, ainsi qu'une indemnité destinée à compenser le manque à gagner lié à l'interruption anticipée de la relation contractuelle.

Clause n°9 : Obligations du Client

Le Client s'engage à collaborer activement avec le Vendeur et à lui fournir, dans les délais nécessaires à la bonne exécution des prestations, l'ensemble des informations, contenus, accès, validations, documents, éléments graphiques, éléments techniques, identifiants, autorisations, fichiers, coordonnées, consignes et arbitrages utiles.

Le Client garantit l'exactitude, la licéité, la disponibilité et la conformité des éléments qu'il transmet au Vendeur.

Le Client reconnaît qu'un retard dans la transmission des éléments, une absence de validation, des réponses tardives, un brief imprécis, des changements répétés de direction, une communication lacunaire, des allers-retours excessifs ou toute désorganisation interne de sa part pourront entraîner un décalage des délais, une désorganisation du planning, une replanification de la mission ou une facturation complémentaire.

Le Client demeure seul responsable des décisions finales qu'il valide, des contenus qu'il transmet, des mentions qu'il souhaite faire apparaître, des corrections qu'il ne formule pas, et plus généralement de tout élément qu'il approuve expressément ou implicitement.

Clause n°10 : Prestations de création graphique, web, communication et contenus

Les prestations de création graphique, de communication, de webdesign, de mise en page, de rédaction, de maquettes, de développement, d'intégration, de paramétrage ou de stratégie sont exécutées sur la base du brief, des éléments fournis et des validations du Client.

Toute demande de modification ultérieure à une validation de maquette, d'axe créatif, de structure, de contenu, de design, de ton éditorial, d'arborescence, de wording, de développement ou de mise en production pourra entraîner l'émission d'un devis complémentaire.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable des erreurs, fautes, omissions, imprécisions, incohérences ou illégalités contenues dans les textes, visuels, logos, références, coordonnées, liens, mentions, informations commerciales, descriptifs, documents, prix, conditions ou contenus fournis ou validés par le Client.

Sauf mention expresse d'une mission de correction orthographique, juridique, SEO, réglementaire ou technique spécifique, le Vendeur n'assume pas une mission générale d'audit, de contrôle juridique ou de vérification exhaustive de conformité.

Le Client est tenu de relire avec attention tous les éléments soumis à validation. Toute validation, expresse ou non équivoque, vaut acceptation du livrable présenté.

Clause n°11 : Prestations photo, vidéo et audiovisuelles

11.1 Nature des prestations

Les prestations photo et vidéo peuvent comprendre, selon le devis : préparation éditoriale, brief, repérage, écriture, découpage, coaching, installation, captation, prise de son, éclairage, interviews, plans d'illustration, prises de vues drone lorsque cela est autorisé, dérushage, sélection, montage, habillage, sous-titrage, sound design, mixage, étalonnage, export et livraison.

Le Vendeur reste seul maître de son organisation, de ses méthodes de tournage, de ses choix techniques, de ses réglages, de son workflow, de ses outils, de son équipe, de ses sous-traitants éventuels, de son matériel et de ses arbitrages artistiques et techniques, sous réserve du respect du périmètre défini au devis.

11.2 Obligations du Client

Le Client est seul responsable de l'obtention des autorisations nécessaires au tournage ou au shooting sur les lieux concernés, de l'accord des personnes filmées ou photographiées, du respect du droit à l'image, du droit de propriété, du droit des marques, des autorisations d'accès, des autorisations de survol lorsque cela n'incombe pas directement au Vendeur, ainsi que de la licéité des contenus demandés.

Le Client s'engage à garantir au Vendeur qu'il dispose ou obtiendra tous les accords, autorisations, droits et consentements nécessaires à la réalisation et à l'exploitation des prises de vue demandées.

Le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'un refus d'accès, d'un défaut d'autorisation, d'un litige portant sur le droit à l'image, d'une opposition d'un tiers, d'un empêchement logistique ou d'une impossibilité de tournage causée par le Client ou par un tiers relevant de sa sphère d'organisation.

11.3 Conditions de tournage et aléas

Les horaires, lieux, contraintes de sécurité, contraintes techniques, accès, disponibilités des intervenants, météo, nuisances sonores, conditions de lumière, conditions d'exploitation du lieu, pannes, restrictions de circulation, contraintes réglementaires ou tout autre aléa extérieur peuvent influencer le résultat, le rythme ou l'étendue de la captation.

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable si certains plans, ambiances, scènes, interviews, prises de vues ou séquences initialement envisagés ne peuvent être réalisés pour une cause indépendante de sa volonté ou en raison des conditions réelles du terrain.

11.4 Rushs et fichiers sources

Sauf stipulation contraire expresse et écrite, les rushs, fichiers sources, fichiers projet, timelines, fichiers natifs, fichiers de montage, éléments de travail, exports intermédiaires, prises non retenues, fichiers LOG, projets logiciels et archives de production ne sont pas fournis au Client.

Le Vendeur demeure libre d'accepter ou de refuser leur transmission. En cas d'acceptation, cette transmission pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire, de conditions techniques spécifiques, d'une limitation de droits, ou d'une exclusion de responsabilité.

11.5 Modifications et retours

Le nombre d'allers-retours, corrections, retouches, versions et ajustements inclus est celui prévu au devis ou, à défaut, un nombre raisonnable au regard de la nature de la mission. Toute demande supplémentaire, refonte importante, changement d'angle, changement de narration, nouvelle sélection ou demande tardive pourra être refacturée.

11.6 Annulation, report et indisponibilité

En cas d'annulation ou de report du fait du Client moins de quarante-huit (48) heures avant la date prévue, cinquante pour cent (50 %) du montant de la prestation de captation ou de la journée réservée seront facturés. En cas d'annulation le jour même ou après début de mission, cent pour cent (100 %) des sommes prévues seront dus.

Les frais déjà engagés, réservations, déplacements, hébergements, locations, prestations de sous-traitants ou achats spécifiques resteront dus en sus.

Si le report est accepté par le Vendeur, il dépendra de ses disponibilités et pourra donner lieu à une facturation complémentaire.

11.7 Archivage

Sauf engagement contraire écrit, le Vendeur n'a aucune obligation d'archivage, de conservation ou de sauvegarde des fichiers au-delà de la livraison du projet. Il appartient au Client de procéder à ses propres sauvegardes dès réception.

Clause n°12 : Produits NFC, boîtiers, cartes et dispositifs connectés

Les produits vendus par le Vendeur, notamment les cartes NFC, cartes dématérialisées, boîtiers Uniquial, boîtiers Uniquial Plus, enseignes connectées et autres dispositifs similaires, sont configurés sur la base des informations communiquées par le Client.

Le Client est seul responsable des contenus, liens, pages, redirections, messages, informations, formulaires, coordonnées, appels à l'action, destinations et usages rattachés à ces dispositifs.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable :

- des avis laissés par les consommateurs ou usagers ;
- de la baisse, suppression ou modification d'un service tiers tel que Google, Apple, réseaux sociaux, agenda, site internet, plateforme tierce ou application externe ;
- des dysfonctionnements liés à un appareil utilisateur, à une incompatibilité logicielle ou matérielle, à un téléphone non compatible, à un paramétrage externe, à une intervention tierce, à un usage non conforme ou à une usure normale ;
- des conséquences liées à un lien erroné, une redirection obsolète ou un contenu fourni ou validé par le Client.

Toute modification effectuée par un tiers ou toute intervention extérieure non autorisée dégage le Vendeur de toute responsabilité.

Lorsque le fonctionnement d'un produit dépend d'un service tiers, d'un nom de domaine, d'un hébergement, d'une plateforme, d'une webapp, d'un abonnement, d'une licence, d'une connectivité, d'une maintenance, d'un navigateur ou d'un système externe, le Vendeur ne peut garantir la disponibilité permanente, continue et ininterrompue de ce service tiers.

Clause n°13 : Conditions particulières des abonnements cartes et boîtiers

Lorsqu'un produit connecté est associé à un abonnement, celui-ci peut notamment couvrir, selon l'offre souscrite, certaines modifications

d'informations, certaines redirections, l'accès à des statistiques, certains avantages tarifaires, certaines opérations de remplacement ou certains services associés.

Sauf mention contraire au devis, toute modification d'informations ou de paramétrage sur les cartes ou boîtiers peut être limitée en nombre, en fréquence ou en volume. Au-delà de cette limite, le Vendeur pourra facturer les demandes supplémentaires selon ses tarifs en vigueur.

La transmission de données statistiques, de KPI, de tableaux de bord ou d'extractions peut être réalisée selon la fréquence prévue contractuellement ou sur demande écrite du Client, sous réserve du règlement complet de l'abonnement.

Lorsque l'abonnement prévoit un avantage sur le remplacement du produit en cas de perte, casse, vol ou dysfonctionnement, cet avantage ne saurait s'appliquer sans vérification préalable par le Vendeur, sans retour d'information suffisant, ni en dehors des conditions strictement prévues par l'offre commerciale.

En l'absence d'abonnement actif ou en cas d'impayé, le Client perd immédiatement le bénéfice de tout avantage attaché à l'abonnement, y compris en matière de remise, maintenance, modifications, suivi ou statistiques.

Clause n°14 : Livraison, mise à disposition, validation et réception

Pour les produits physiques, la livraison est effectuée soit par remise en main propre, soit par expédition, soit par mise à disposition, selon les modalités convenues.

Compte tenu des pratiques admises dans certaines professions et des contraintes techniques liées à la fabrication, le Client accepte une tolérance raisonnable sur certaines quantités, formats, teintes, matières, finitions, découpes, placements, rendus d'impression ou micro-variations liées à la production.

Les délais de livraison, de fabrication, de production, de tournage, de montage, de mise en ligne, de développement, d'intégration, de paramétrage, d'activation ou d'expédition sont communiqués à titre purement indicatif, sauf engagement écrit exprès du Vendeur.

Aucun retard raisonnable, dès lors qu'il ne résulte pas d'une faute lourde du Vendeur, ne pourra justifier l'annulation de la commande, le refus de paiement, l'octroi de dommages et intérêts ou une quelconque pénalité à la charge du Vendeur.

Pour les prestations créatives, web, audiovisuelles ou numériques, la livraison est réputée effectuée dès lors que les éléments sont adressés au Client, mis en ligne, rendus accessibles, remis sur support, transférés par voie électronique, ou mis à disposition pour validation.

Toute validation, demande de mise en production, demande de mise en ligne, demande d'impression, ou toute utilisation du livrable par le Client vaut réception et acceptation sans réserve de l'élément concerné.

Le Client s'engage à vérifier les éléments livrés dans un délai raisonnable. À défaut de réserve écrite motivée dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la mise à disposition, le livrable sera réputé accepté définitivement.

Clause n°15 : Réclamations, corrections et validation implicite

Toute réclamation relative à un livrable, une facture, une livraison, une exécution ou une prestation devra être formulée par écrit, de manière détaillée et motivée, dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la réception du produit, de la livraison du livrable ou de l'émission de la facture concernée.

Passé ce délai, toute réclamation sera réputée tardive et le produit, le service ou la facture seront considérés comme acceptés sans réserve.

Le silence gardé par le Client après transmission d'une maquette, d'un BAT, d'un montage, d'un texte, d'un visuel, d'une page, d'un paramétrage ou de tout autre élément, pendant un délai raisonnable au regard du calendrier du projet, pourra être interprété comme une validation implicite dès lors que le Vendeur a relancé le Client ou l'a informé de la nécessité d'un retour pour poursuivre la mission.

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable des conséquences d'un retard causé par l'absence de retour du Client, ni des éventuelles erreurs non signalées avant validation, impression, fabrication, mise en ligne ou diffusion.

Clause n°16 : Protection des données personnelles

Les données personnelles éventuellement collectées dans le cadre de la relation commerciale sont traitées par le Vendeur pour les besoins de la gestion des commandes, des paiements, de la relation client, du suivi administratif, de la facturation et, le cas échéant, de la bonne exécution des prestations convenues.

Le Vendeur traite les données personnelles dans le respect de la réglementation applicable.

Le Client dispose, dans les conditions prévues par les textes en vigueur, d'un droit d'accès, de rectification, de modification, de suppression et d'opposition portant sur les données le concernant.

Toute demande devra être adressée au Vendeur par écrit.

Lorsque les produits ou services du Vendeur sont utilisés par le Client pour collecter, traiter, afficher, exploiter, transmettre ou héberger des données personnelles de tiers, le Client demeure seul responsable du respect de ses propres obligations légales, réglementaires, informationnelles, contractuelles et documentaires, notamment au regard du RGPD, des obligations d'information, du recueil des consentements, de la tenue de registres, des mentions d'information, des durées de conservation et de la sécurité des traitements.

Le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une utilisation non conforme par le Client de ses produits ou services au regard de la réglementation relative aux données personnelles.

Clause n°17 : Propriété, réserve de propriété et propriété intellectuelle

Les produits, supports, livrables, créations et prestations demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix, en principal, accessoires, intérêts et frais éventuels.

En matière de propriété intellectuelle, sauf stipulation contraire, le Client devient propriétaire des droits d'exploitation sur les livrables finaux expressément prévus au devis, sous réserve du parfait paiement des sommes dues, et dans la limite des droits effectivement cessibles par le Vendeur.

Sauf mention particulière écrite, ne sont pas transmis au Client :

- les fichiers sources ;
- les fichiers de travail ;
- les fichiers natifs ;
- les rushs ;
- les projets logiciels ;
- les polices non cessibles ;
- les outils internes ;
- les méthodes, procédés, trames, templates, bibliothèques, automatismes, systèmes, modules et éléments de savoir-faire développés ou utilisés par le Vendeur.

Le Vendeur conserve l'intégralité de ses droits sur son savoir-faire, ses méthodes, ses outils, ses procédés de production, son organisation, ses

gabarits, ses workflows, ses modèles, ses stratégies et ses techniques.

Le Client s'interdit de reproduire, céder, modifier, détourner, réutiliser hors périmètre, exploiter séparément ou faire exploiter par un tiers des éléments qui ne lui auraient pas été expressément cédés.

Le Client autorise, sauf refus exprès formulé par écrit avant la commande, le Vendeur à citer son nom, sa dénomination sociale, ses marques, ses réalisations et les livrables produits à titre de références commerciales, sur tout support de communication du Vendeur, sauf clause de confidentialité particulière convenue par écrit.

Les crédits du Vendeur peuvent être apposés sur certains supports imprimés, vidéos, sites internet, pages web ou réalisations, sauf opposition écrite acceptée par le Vendeur.

Clause n° 18 : Hébergement, noms de domaine, services tiers et dépendances externes

Lorsque la prestation implique un nom de domaine, un hébergement, un service SaaS, une solution tierce, une application, une plateforme externe, un système de paiement, un service de messagerie, un wallet, un agenda, un réseau social, une fiche établissement, une API, une extension ou tout autre service n'appartenant pas directement au Vendeur, le Client reconnaît que l'exécution de tout ou partie de la prestation dépend du bon fonctionnement de ces services tiers.

Le Vendeur ne peut être tenu responsable d'une panne, d'une interruption, d'une suspension, d'un changement de politique, d'une suppression de fonctionnalité, d'un blocage de compte, d'un bug, d'un refus de validation, d'une évolution technique, d'une incompatibilité ou d'une cessation d'activité affectant un service tiers.

Lorsque le Client choisit de ne plus prendre en charge les coûts liés à ces services tiers, ou cesse de régler un abonnement nécessaire au maintien du service, le Vendeur ne pourra être tenu responsable de l'arrêt, de l'altération ou de la dégradation du fonctionnement du produit ou service concerné.

Clause n° 19 : Garanties applicables aux produits et prestations

19.1 Garantie contractuelle des produits

Le Vendeur peut accorder, selon les cas, une garantie contractuelle limitée portant sur les défauts de fabrication ou les dysfonctionnements intervenant dans le cadre d'un usage normal et conforme des produits livrés.

Cette garantie est strictement limitée aux produits expressément visés, à la durée indiquée au devis, à la facture ou dans la documentation contractuelle. À défaut de mention particulière, elle ne couvre que les seuls défauts directement imputables au Vendeur.

19.2 Exclusions

Sont exclus de toute garantie, sans que cette liste soit limitative :

- l'usure normale ;
- la casse ;
- la perte ;
- le vol ;
- les chocs ;
- les dommages causés par un tiers ;
- les modifications non autorisées ;
- les dysfonctionnements liés à un mauvais usage ;
- les pannes liées à un environnement technique extérieur ;
- les défauts liés à un service tiers ;
- les produits sur mesure conformes aux spécifications du Client ;
- les conséquences d'un défaut d'entretien ou d'un usage non conforme.

19.3 Prestations de services

Le Vendeur garantit l'exécution de ses prestations conformément au périmètre convenu et dans les règles de l'art, sous réserve de la collaboration du Client et des contraintes inhérentes à la mission.

Toute demande de correction ou d'ajustement doit être formulée dans un délai raisonnable et en tout état de cause dans les délais prévus aux présentes CGV. Passé ces délais, toute intervention complémentaire pourra être facturée.

19.4 Limitation générale

En tout état de cause, la responsabilité globale du Vendeur, toutes causes confondues, est strictement limitée au montant hors taxes effectivement perçu par le Vendeur au titre du produit ou de la prestation directement à l'origine du dommage, à l'exclusion de tout dommage indirect, immatériel, commercial, d'image, de perte de profit, perte de chance, perte d'exploitation, perte de données, préjudice réputationnel ou conséquence économique indirecte.

Clause n°20 : Risques, transport et responsabilité sur les marchandises

Les marchandises voyagent aux risques et périls du Client dès leur remise au transporteur, dès leur enlèvement par le Client ou dès leur mise à disposition.

Il appartient au Client de vérifier l'état des colis, produits, emballages, quantités et références à réception, et d'émettre sans délai toute réserve utile auprès du transporteur et du Vendeur.

Aucune réclamation portant sur un dommage de transport, une perte, un manquant ou une avarie apparente ne pourra être valablement reçue si les réserves n'ont pas été formulées dans les formes et délais requis.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable des dommages intervenant pendant le transport lorsque celui-ci est assuré par un transporteur tiers.

Clause n°21 : Conformité légale, contenus diffusés et responsabilité éditoriale du Client

Le Client est seul responsable du contenu diffusé, affiché, publié, transmis, redirigé, distribué, imprimé ou rendu accessible au moyen des produits et services fournis par le Vendeur.

Cela inclut, sans limitation, les textes, images, vidéos, visuels, logos, avis, formulaires, données collectées, liens, redirections, publicités, promotions, offres commerciales, mentions légales, prix, conditions de vente, prises de contact, réservations, documents contractuels, contenus marketing, argumentaires ou tout autre élément communiqué au public ou à des tiers.

Le Client garantit que l'ensemble de ces contenus est licite, exact, non trompeur, non diffamatoire, non contrefaisant, conforme à la réglementation applicable et exempt de toute atteinte aux droits des tiers.

Le Vendeur décline toute responsabilité en cas de diffusion de contenus illicites, non conformes, trompeurs, mensongers, contrefaisants, illicites ou contraires à la réglementation en vigueur.

Le Client s'engage à garantir, indemniser et relever indemne le Vendeur de toute condamnation, réclamation, amende, sanction, frais, coûts de défense, dommage ou recours émanant d'un tiers, d'un consommateur, d'une administration, d'une plateforme ou d'une autorité en lien avec le contenu diffusé ou l'utilisation faite par le Client des produits et services fournis.

Le Vendeur se réserve le droit, sans y être obligé, d'exiger la modification, la suspension, la suppression ou le retrait de tout contenu qu'il estimerait manifestement illicite, risqué, non conforme ou susceptible d'engager sa responsabilité. En cas de refus du Client, le Vendeur pourra suspendre ou résilier le service sans préavis et sans indemnité.

Clause n°22 : Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations, documents, données, méthodes, tarifs, échanges, fichiers, stratégies, éléments techniques, éléments financiers et plus généralement toute information non publique obtenue dans le cadre de la relation commerciale.

Le Client s'interdit notamment de transmettre à des tiers les propositions commerciales, devis, méthodes, procédés, documents internes, fichiers de travail, stratégies, structures tarifaires ou éléments organisationnels du Vendeur, sauf nécessité légitime et encadrée.

Le présent engagement de confidentialité ne fait pas obstacle au droit du Vendeur d'utiliser les réalisations livrées comme références commerciales, sauf accord de confidentialité spécifique et écrit.

Clause n°23 : Force majeure et circonstances exceptionnelles

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable si la non-exécution, l'exécution imparfaite, le retard, la suspension ou l'impossibilité d'exécuter l'une quelconque de ses obligations résulte d'un cas de force majeure ou de toute circonstance échappant raisonnablement à son contrôle.

Sont notamment considérés comme tels, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles, intempéries, panne généralisée, panne réseau, coupure internet, indisponibilité de service tiers, incendie, dégât des eaux, pandémie, maladie, accident, grève, pénurie de matériaux, rupture d'approvisionnement, défaillance d'un sous-traitant ou d'un fournisseur, fermeture administrative, restriction réglementaire, cyberattaque, problème de sécurité, indisponibilité d'équipe, difficulté de transport ou impossibilité d'accès au lieu d'exécution.

Dans une telle hypothèse, les obligations du Vendeur sont suspendues pendant la durée de l'événement sans indemnité au profit du Client.

Si l'empêchement se prolonge, le Vendeur pourra replanifier, adapter, suspendre ou annuler tout ou partie de la prestation, sans que cela ne puisse donner lieu à une demande de dommages et intérêts.

toute validation de la commande valent acceptation expresse, pleine et entière des présentes CGV.

Fait à Caen, le 21/08/2023

Clause n°24 : Nullité partielle et indépendance des clauses

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV devait être déclarée nulle, inapplicable ou inopposable, en tout ou partie, par une juridiction ou une autorité compétente, les autres stipulations conserveraient toute leur force et leur portée.

Les parties conviennent alors de substituer, dans la mesure du possible, à la clause invalidée une clause valable se rapprochant au plus près de l'économie générale initiale.



Clause n°25 : Droit applicable et litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

Avant toute action judiciaire, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable, sans que cette tentative ne constitue une condition de recevabilité d'une action si l'urgence, la conservation des droits ou la stratégie du Vendeur justifient une saisine immédiate.

À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, l'inexécution, la résiliation ou les conséquences des présentes CGV, des devis, des factures, des commandes, des abonnements ou des prestations réalisées par le Vendeur relèvera de la compétence des juridictions compétentes du ressort de Caen, même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie, de procédure d'urgence, de référé ou de requête.

Clause n°26 : Acceptation expresse

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente avant toute commande, les avoir comprises, acceptées sans réserve, et renoncer à se prévaloir de toute contradiction avec ses propres documents ou conditions d'achat, sauf accord exprès, préalable et écrit du Vendeur.

La signature du devis, l'acceptation écrite de la proposition commerciale, le règlement total ou partiel d'une facture, la demande de démarrage ou