



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### - Réseaux sociaux -

#### **Engagement contractuel**

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre :  
La société AUR&VA  
SAS au capital social de 1000 €

#### **Siège Social :**

15 rue du 19 mars 1962  
30210 REMOULINS  
N° TVA intracommunautaire FR24919335158  
Tél. 07 49 78 18 07  
Mail : [contact@aureva.fun](mailto:contact@aureva.fun)  
Ci-après l'Agence,

et le client (le Client) de L'Agence.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes prestations de services réalisées par notre Agence. En conséquence, sauf conditions particulières consenties préalablement et par écrit par notre Agence au Client, toute commande de prestation emportée de la part du Client son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente, nonobstant toute stipulation contraire figurant dans ses propres conditions générales d'achat, et notamment, aucune obligation de non-concurrence ne peut nous être imposée.

L'Agence est un intervenant indépendant. Les présentes conditions générales de vente préservent l'indépendance des parties et ne généreront aucun lien quelconque de subordination ou de représentation entre elles.

Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, site internet, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

Les présentes conditions générales de vente ont été communiquées au Client dès avant ce jour, comme expliqué sur le site des services publics, les CGV étant fournies automatiquement aux particuliers et à la demande aux professionnels. Les présentes conditions sont modifiables à tout moment par l'Agence. Seule la dernière version de nos conditions générales de vente est applicable. La communication de cette version actualisée lors de la passation d'une commande annule et remplace tous accords antérieurs.

L'Agence se réserve le droit de modifier tout ou partie des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV). Le Client sera tenu informé par mail des nouvelles Conditions Générales. Si le Client ne souhaite pas accepter les nouvelles Conditions Générales, il doit en informer l'Agence par courrier électronique dans un délai d'un mois à compter de la date de notification des modifications. Dans ce cas, les Conditions Générales antérieures resteront applicables à toute Mission en cours jusqu'à la résiliation du compte de l'Utilisateur à la fin de cette Mission. Si le Client ne notifie pas son désaccord dans le délai imparti, il sera considéré comme ayant accepté les modifications apportées aux Conditions Générales.

## 1- Lexique

Pour faciliter les échanges et la collaboration entre l'Agence et le Client, l'Agence propose les définitions suivantes qui s'appliqueront tout au long de la relation avec le Client :

Anomalie ou Dysfonctionnement désigne tout bogue, erreur, dysfonctionnement, incident, blocage, défaut de réalisation, non-compatibilité ou non-conformité des Livrables aux Spécifications et/ou à la réglementation applicable sur le périmètre fonctionnel et géographique des Livrables à la date de la validation des Spécifications techniques et fonctionnelles, et empêchant l'utilisation et/ou l'exploitation normale de tout ou partie des Livrables ou des résultats produits par les Livrables sur les réseaux sociaux.

Anomalie Critique désigne l'Anomalie qui rend impossible toute interaction sur une plateforme de réseaux sociaux, telle que l'impossibilité de publier ou d'interagir avec le contenu.

Anomalie Bloquante désigne l'Anomalie qui empêche le fonctionnement essentiel des outils de gestion des réseaux sociaux, comme l'impossibilité d'accéder aux statistiques ou de planifier des publications.

Anomalie Majeure désigne l'Anomalie qui altère significativement le fonctionnement des outils ou des fonctionnalités des réseaux sociaux, comme une erreur dans les analyses de données ou dans l'affichage du contenu.

Anomalie Mineure désigne l'Anomalie qui affecte légèrement une fonction peu critique des outils des réseaux sociaux, sans en interrompre l'utilisation générale.

Application désigne tout programme (incluant notamment les logiciels, plateformes, applications pour réseaux sociaux et mobiles, modules, widgets, etc.) et la documentation y afférente le cas échéant, réalisée et/ou développée et/ou mise à disposition par l'Agence dans le cadre des prestations régies par les présentes conditions générales de vente.

Application tierce désigne tout programme (incluant notamment les logiciels, plateformes, applications pour réseaux sociaux et mobiles, modules, widgets, etc.) développée par un éditeur tiers et intégrée par l'Agence à l'Application réalisée et/ou développée et/ou mise à disposition par l'Agence dans le cadre des prestations régies par les présentes conditions générales de vente.

Base de Données désigne une base de données informatique dans laquelle sont stockées des informations du Client, telles que les données des utilisateurs, les statistiques d'engagement ou les contenus publiés.

BAT ou Bon à Tirer désigne la confirmation par le Client à l'Agence de la conformité d'un contenu de publication ou d'une campagne publicitaire préalablement à sa diffusion sur les réseaux sociaux.

Calendrier de Publications désigne un planning détaillant les dates et horaires prévus pour la publication de contenus sur les réseaux sociaux, ainsi que les thèmes ou sujets abordés dans chaque publication.

Créations désigne les contenus créés pour les réseaux sociaux, tels que les images, vidéos, infographies, textes, et autres éléments protégés au titre du droit d'auteur, ainsi que les stratégies et méthodologies associées fournies par l'Agence au Client.

Éléments de l'Agence désigne les Créations, les Bases de Données, les Livrables, les Applications et tout autre élément protégeable ou non au titre de la propriété intellectuelle fournis par l'Agence au Client dans le cadre des prestations régies par les présentes conditions générales de vente.

Éléments du Client désigne les éléments, documents et informations transmis par le Client à l'Agence pour les besoins de l'exécution des prestations, tels que les accès aux comptes de réseaux sociaux ou les directives de contenu.

Gabarits de Publications désigne des modèles préconçus pour la création de publications sur les réseaux sociaux, incluant les éléments visuels et textuels réutilisables pour assurer la cohérence et l'efficacité des contenus.

Ligne Éditoriale désigne les directives stratégiques définissant le ton, le style, les thèmes et la fréquence des publications sur les réseaux sociaux, ainsi que les objectifs de communication à atteindre.

Livrables désigne tout développement spécifique ou non spécifique fourni au Client par l'Agence dans le cadre des prestations commandées par le Client et régies par les présentes conditions (comme par exemple : des campagnes de publicité sur les réseaux sociaux, des outils de gestion de contenu, des rapports d'analyse, etc.). Les interfaces de gestion des réseaux sociaux sont comprises dans les Livrables.

## **2 - Communication et visibilité sur les réseaux sociaux**

Le choix et la création de contenus thématiques à destination des réseaux sociaux : posts, stories, reels..

Pour ces contenus, l'Agence peut faire appel à des freelances et à des outils d'automatisation de création de contenu. Les thématiques sont proposées au client pendant la rédaction de la ligne éditoriale.

La ligne éditoriale sera proposée au Client en début de collaboration et servira de référence pour la création de tout contenu conformément aux exigences du Client, sauf si le Client exprime un refus ou demande des ajustements spécifiques avant la publication des contenus. Les ajustements devront être communiqués et validés par l'Agence dans un délai raisonnable pour garantir leur prise en compte effective.

Le Client est responsable de l'examen et de l'approbation de la ligne éditoriale et des contenus proposés. En cas de demande d'ajustements après validation de la ligne éditoriale, le Client devra fournir des instructions claires et détaillées. Toute modification substantielle demandée par le Client pourra entraîner des frais supplémentaires et des délais additionnels, qui seront communiqués et approuvés par le Client avant leur mise en œuvre.

Les thématiques validées seront ensuite déclinées par nos équipes de production afin d'envoyer chaque mois un cycle de publications (format : lien) au client par mail. Chaque cycle devra être vu et validé par le client sous 3 jours ouvrés post livraison. Chaque cycle peut faire l'objet de 2 A/R (allers/retours éditoriaux ou graphiques sur des reprises objectives) maximum côté client et L'Agence reprendra les demandes sous 4 jours ouvrés en fonction de la nature de la reprise (reprise simple ou complexe). Il est à noter qu'une livraison est envoyée au client

pendant les jours ouvrés et ce avant 16H (heure FR). Le client s'engage à respecter les délais de retour, sauf s'il a demandé un délai supérieur à 3 jours ouvrés en début de collaboration. En dehors de ce cas, L'Agence ne pourra pas être tenu d'un retard de livraison ou d'intégration de contenus de la part du client.

Une fois validés, ou sans retour du client dans le délai imparti, les contenus pourront être publiés sur les réseaux sociaux du client (Facebook, Instagram, LinkedIn, Google My Business) si L'Agence est nommée administrateur des réseaux sociaux du client. Sans ces accès, rien ne pourra être publié et il restera à la charge côté client de les intégrer. Cela signifie aussi que le client devra avoir préalablement créé ses comptes professionnels (pour en être propriétaire) sur les réseaux choisis, et ce pour des raisons de sécurité (GDPR).

La publication de posts sur les réseaux sociaux (FB, Instagram, LinkedIn, Google My Business) est aussi proposée mais il faut que le client ait préalablement créé ses comptes professionnels (pour en être propriétaire) sur les réseaux choisis et qu'il ait ensuite donné des accès à l'Agence. En aucun cas l'Agence ne peut être tenue responsable de la non intégration du contenu si le client n'a pas validé les contenus proposés par notre équipe.

En cas de questions sur la partie accès, il peut se faire aider par nos services, à savoir une personne dédiée mais il en va de la responsabilité du client de fournir à l'Agence tous les outils nécessaires à la bonne exécution du contrat. De même si les comptes sociaux sont bloqués pour des raisons indépendantes à l'intervention de l'Agence, l'Agence ne pourra pas intégrer le contenu et/ou ne pourra pas en être tenu responsable.

Dans le cas où le client ne peut associer sa page Instagram à son compte professionnel Facebook, l'Agence se réserve le droit de facturer un supplément au client pour que les contenus soient intégrés manuellement. Si cela n'est pas possible, l'Agence ne peut être tenue responsable de l'absence d'intégration des contenus sur les réseaux sociaux.

Dans le cas où le client n'a pas validé les contenus proposés mensuellement par l'Agence au cas où il ait spécifié de vouloir le faire, s'il n'a pas nommé L'Agence administrateur de ses réseaux ou encore fourni les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation (photos le cas échéant, informations métier via l'interview envoyée par L'Agence...etc), l'Agence ne peut être tenu responsable de la bonne exécution du contrat.

### **3 - Gestion mensuelle des comptes Google My business**

L'Agence peut gérer mensuellement les comptes Google My Business de ses clients.

L'Agence proposera en fonction de la mission une optimisation au démarrage et/ ou une optimisation mensuelle.

Cette optimisation sera présente dans le document de livraison mensuel nommé "Calendrier de publications".

Le client pourra voir les optimisations proposées à venir et devra les valider avant intégration du côté de l'Agence. L'Agence proposera aussi en option un listing de mots clés relatifs à l'activité professionnelle du client afin de suivre les classements locaux du client sur ces mots clés sur Google.

Les résultats liés aux actions de l'Agence sur la fiche Google my Business feront l'objet d'un extrait de statistiques proposé à partir du mois 3 et sur demande de la suite du partenariat par le client.

### **4 - Gestion des campagnes publicitaires**

L'Agence peut être amenée à créer et/ ou gérer les campagnes publicitaires de ses clients sur Google (Ads) ou Facebook (Meta). Dans les 2 cas, la mission devra préciser sur quel réseau aura lieu la publicité.

Sur Facebook / Instagram, l'Agence devra créer les visuels publicitaires et sur Google Ads, l'Agence proposera une liste de mots clés pour lancer la campagne. Le client devra faire un retour sur cette liste sous 3 jours ouvrés. A défaut, L'Agence ne sera pas tenue responsable du non lancement des campagnes.

Une fois ces visuels ou listings acceptés par le client, la campagne pourra démarrer soit avec une vérification et un correctif hebdomadaires avec un envoi de statistiques hebdomadaires et des actions à mener à valider côté client, soit une vérification et un correctif mensuel avec un envoi de statistiques mensuelles.

L'Agence ne pourra pas être tenue des résultats dans le cas où le client ne met pas tout en œuvre au niveau accès et réponses dans les délais impartis.

Les campagnes de publicité seront signées sur minimum 3 mois avec renouvellement automatique sauf description de mission contraire.

Si le Client souhaite que l'Agence acquiert en son nom et pour son compte des espaces publicitaires sur tout ou partie des supports digitaux précisés dans la mission, afin de diffuser des annonces publicitaires pour promouvoir les produits ou services du client, ce dernier donne donc mandat à l'Agence. Les supports peuvent être Facebook, Google, etc. Dans ce cas, le client devra avoir payé ces budgets avant tout lancement via les RIB fournis par la comptabilité lors du lancement de campagnes. A défaut la campagne ne pourra être lancée.

Si après lancement de la mission, il s'avère que le client a un compte publicitaire bloqué et que la décision est prise d'héberger la publicité du côté de l'Agence, l'Agence ne pourra être tenue responsable du retard de lancement de la campagne par rapport au planning initial fourni au client.

L'Agence travaille avec des comptes publicitaires opérationnels et ne peut travailler sur des comptes bloqués. Il ne peut en aucun cas débloquer un compte. Dans le cas où le compte publicitaire du client est bloqué pour des raisons indépendantes de l'Agence avant le démarrage de la mission (et la situation est découverte après lancement) et que le client souhaite héberger la campagne chez lui ou dans le cas où l'Agence ne peut héberger la campagne, l'Agence pourra mettre fin à la mission et procédera au remboursement total ou partiel de celle-ci.

Le client peut aussi demander l'option "shooting photo" pour que l'Agence puisse réaliser des publications plus facilement. Pour ce shooting une autorisation de réalisation et d'exploitation des photos et vidéos sera signée avec le/la photographe afin de pouvoir utiliser ses photos, vidéos et en faire des montages pendant le contrat et ce pendant une période fixée par la photographe, au-delà de laquelle l'Agence ne pourra être tenu responsable en cas de réutilisation des photos par une tierce personne. Le client devra au-delà de cette période demander des droits supplémentaires à l'auteur des photos pour pouvoir les utiliser.

Les Services présentés ci-dessus recevront un commencement d'exécution dans un délai de 12 jours ouvrés à compter de la réception du paiement par le client (par virement).

La responsabilité de l'Agence ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture des Services imputable au Client, ou en cas de force majeure.

## **5- Force Majeure**

Sont considérées comme causes exonératoires, au titre des présentes conditions, outre la force majeure stricto sensu, la destruction ou la dégradation partielle ou totale du site dans lequel doit être réalisée la prestation, les perturbations et coupures de réseaux (internet, téléphoniques, autres), les attaques de cybercriminels, les virus informatiques, les grèves,

les attentats, le lock-out, la maladie ou l'accident de l'intervenant devant réaliser la prestation, et tous événements échappant raisonnablement au contrôle de l'Agence.

## **6 - Tarifs**

Les tarifs de l'Agence sont ceux figurant dans le devis fourni au Client avant toute commande.

En outre, tous travaux, prestations ou demandes supplémentaires du Client, non exprimés dans le devis initial, feront l'objet d'un devis préalable avant mise en œuvre.

Le Client est informé que les tarifs appliqués par l'Agence sont les suivants :

- Prestations spécifiques – Tarifs mensuels :
- Adaptation & programmation : 250€ HT avec engagement 12 mois / 300€HT sans engagement
- Rédaction, programmation & modération : 360€HT avec engagement 12 mois / 435€HT sans engagement
- Post supplémentaire : 90€HT

Dans le cadre de l'accompagnement personnalisé, la prestation sera facturée par l'Agence à hauteur de 80€HT ou 10€HT par ticket (un ticket vaut trente (30) minutes d'intervention).

## **7 - Conditions de Règlement et Facturation**

Toute facture ou demande de provision est payable à réception, sauf conditions contraires précisées dans le devis. Les conditions de règlement varient en fonction des prestations fournies.

Une facture sera délivrée par l'Agence dès la finalisation de chaque phase principale de la prestation. Tous les paiements doivent être réalisés par chèque ou virement bancaire SWIFT selon l'IBAN fourni par l'Agence. Aucun escompte ni intérêt ne seront accordés pour paiement anticipé, et les frais éventuels liés au paiement sont à la charge exclusive du Client. Les paiements doivent être effectués dans la devise indiquée sur la facture. Les paiements dus ne peuvent être suspendus, réduits ou compensés sans accord écrit de l'Agence.

En cas de paiement par chèque, la date de paiement est celle de l'encaissement des sommes dues par le Client. En cas de retard de paiement, des pénalités égales au taux d'intérêt légal majoré de 10% seront appliquées au montant HT restant dû par mois de retard, sans besoin de rappel préalable. Ces pénalités seront portées au débit du compte du Client dès le premier jour de retard. Le Client sera également redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, en plus des pénalités de retard, sans préjudice de la réclamation du coût réel de recouvrement si celui-ci est supérieur. Tout paiement est imputé sur les sommes dues en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Pour les prestations d'abonnement et autres services, les modalités sont les suivantes :

- Le service de gestion de la visibilité locale et autres services sont facturés selon le devis. La première facture déclenche le démarrage du travail, et les paiements suivants doivent être effectués chaque mois à la date anniversaire du premier paiement. En cas de souhait de stopper la prestation après le premier mois, le Client doit prévenir par mail à [contact@aureva.fun](mailto:contact@aureva.fun) au moins 5 jours avant le 2ème paiement. Le premier mois est non remboursable. Si le 2ème paiement est réalisé, le Client est engagé pour une durée de 6 ou 12 mois selon le contrat.

Les paiements doivent être réalisés en amont de la prestation. Pour l'achat d'espaces publicitaires, le Client paiera le montant alloué ainsi que la commission de l'Agence. Une facture mensuelle sera générée et envoyée par mail, et les paiements doivent se faire par virement. Les paiements effectués ne sont pas remboursables.

En cas de facture impayée pendant plus de 15 jours après l'échéance, l'Agence peut suspendre temporairement ou définitivement les missions jusqu'au paiement complet. Si les abonnements sont impayés pendant deux mois, le Client doit régler la totalité du solde dû pour la période d'engagement en cours. Les prix des missions sont indiqués dans le devis et payables en euros.

En cas de paiement anticipé, l'Agence émettra une facture standard attestant du montant payé, mais ne pourra pas fournir une facture acquittée rétroactivement en raison des limitations de son logiciel de comptabilité. Les pénalités de retard pour paiement tardif sont trois fois le taux d'intérêt légal, avec une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, conformément à l'article L.441-6 du Code du commerce.

En cas de défaut de paiement total ou partiel à l'échéance, l'Agence suspendra la réalisation de la prestation jusqu'à régularisation. L'Agence pourra également résoudre la commande trois jours après une mise en demeure en conservant les versements effectués à titre de clause pénale. Si des raisons sérieuses de non-paiement apparaissent, l'Agence peut exiger un paiement comptant ou des garanties supplémentaires. Le transfert de droits de propriété au Client est subordonné au paiement complet des sommes dues.

## **7 - Les moyens de communication :**

Les clients peuvent contacter pendant la collaboration leur cheffe de projets :

- Echange téléphonique sur RDV
- Envoi d'un mail à tout moment
- Echange visio sur rdv

La Cheffe de projets est votre contact dédié tout au long du partenariat.

Elle est le relais entre toutes les équipes : freelances, rédacteurs, correcteurs, designers, intégrateurs, finance et équipe technique.

En cas de souci de factures, les clients peuvent contacter le service suivant : [compta@aureva.fun](mailto:compta@aureva.fun)

En cas de de souci avec la gestion des comptes sociaux, les clients peuvent écrire à [contact@aureva.fun](mailto:contact@aureva.fun)

## **8 - Obligations du Client**

Pour permettre la réalisation des prestations commandées à l'Agence, le Client s'engage à consacrer le temps nécessaire à son projet et à répondre sans délai aux sollicitations et, notamment aux demandes de renseignements ou de validation de l'Agence. Le Client s'engage à répondre et à respecter les délais précisés dans le calendrier convenu avec l'Agence et à respecter les jalons de validation (spécifications, gabarits etc.). Le Client s'engage à fournir tous renseignements et données nécessaires à la bonne exécution de la prestation conformément aux Spécifications établies par l'Agence et validées par le Client, comprenant notamment :

- Charte graphique
- Accès aux comptes
- Spécifications techniques des services tiers

Le Client s'engage à collaborer étroitement avec l'Agence. Le Client désignera un interlocuteur privilégié qui le représentera auprès de l'Agence. Cet interlocuteur pourra être modifié à tout moment sur simple notification par tout moyen.

Le Client s'engage à signaler à l'Agence, immédiatement après en avoir eu connaissance, toute utilisation non autorisée des Eléments de l'Agence et/ ou Application et/ou Livrable fournis par l'Agence au Client dans le Cadre des prestations, en particulier celle fonctionnant en mode Saas, réalisée par un membre de son personnel ou par toute autre personne.

Le cas échéant, le Client fera tout son possible pour faire cesser immédiatement ces utilisations non autorisées.

## **9 - Les performances attendues**

Sur la partie Communication et visibilité sur les réseaux sociaux, les performances sont visibles dès quelques mois et le client doit s'entretenir avec l'Agence pour comprendre son métier et son expertise terrain sur le premier mois de collaboration en priorité. En l'absence de non renvoi des documents de brief proposés par le CSM en début de collaboration ou de non échange avec son CSM malgré les sollicitations par mail, l'Agence ne pourra pas être tenue responsable de contenus non personnalisés et non performants.

En cas de non prise d'opérations de sponsorship dans le partenariat avec l'Agence et donc sans budget de sponsorship permettant d'augmenter la communauté clients, l'Agence ne pourra être tenu du non gain d'abonnés sur le compte client pour les comptes en dessous de 3000 abonnés sur Instagram ou Facebook. Par translation, pour les comptes à moins de 3000 abonnés, la publication des posts seuls (sans sponsorship) ne pourra amener qu'une dizaine d'abonnés captifs par mois.

Sur la partie Google my Business, Le client devra valider un listing de mots clés relatifs à son activité professionnelle pour permettre à l'Agence de suivre les classements locaux, en plus des interactions de la fiche GMB (appels, recherches d'itinéraires et redirections sur le site internet ou autre support de redirection communiqué par le client).

De plus, Google étant un algorithme qui soumet ses utilisateurs à des changements algorithmiques, l'Agence ne pourra pas être tenue responsable d'une baisse de référencement dû à une politique plus agressive des concurrents du client sur Google.

Sur la partie publicitaire, la mission de l'Agence est d'optimiser le prix d'achat et le taux de clic observé sur les créations visuelles (Facebook Ads = Meta) ou listing de mots clés produits ( Google Ads). Le coût par prospect, par rdv ou par conversion est 100% dépendant du produit du client, de son site internet (design et offre). La conversion finale (génération de CA) étant 100 % dépendante de son discours commercial . Sans remontée hebdomadaire / mensuelle du client suite aux envois de reports de statistiques, l'Agence ne pourra procéder aux optimisations proposées.

Dans le cadre d'un accompagnement avec redirection d'une campagne vers un site internet ou prise de RDV, sans installation du pixel sur le site internet client par le prestataire technique du client, l'Agence ne pourra pas être tenue responsable des résultats de conversion d'une campagne non comptabilisée. L'Agence ne pourra pas mettre de campagne de retargeting en place.

Afin de discuter des performances d'un partenariat et d'une campagne, l'Agence est disponible à tout moment pour faire un point sur une mission. En tout état de cause, aucun bilan ne pourra être fait au bout du premier mois. Seul le reach et les interactions sont comptabilisables au démarrage d'une mission.

En cas de blocage client (accès non fournis, validation non confirmée, budget pub non payé)

L'Agence ne sera pas responsable des résultats obtenus et la responsabilité de la non publication de contenus ou de non lancement de campagnes publicitaires ne pourra être reproché à L'Agence)

## **10 - Responsabilité de la société : relation entre Aur&va et le Client**

L'Agence ne sera responsable que des dommages directs subis par le Client, dont il sera établi qu'ils résultent de l'inexécution par L'Agence de ses obligations.

En revanche, l'Agence ne saurait en aucun cas être tenu responsable :

Des dommages qui résulteraient du fait du Client, du fait d'un tiers ou d'un cas de force majeure ;

Des dommages indirects, ceux-ci étant définis de façon non limitative comme les pertes d'exploitation (chiffre d'affaires, revenus ou bénéfices), les pertes d'opportunités, de données, les préjudices d'images ou de réputation, préjudice commercial ou économique, la cessation éventuelle de l'activité du Client.

Aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra pas être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties plus de six (6) mois après la survenance du fait générateur.

La responsabilité de l'Agence dans l'hypothèse où celle-ci serait reconnue par une décision judiciaire, ne pourra excéder cinquante pour cent (50%) du montant total effectivement versé à la Société par le Client au titre du Contrat au cours des douze (12) derniers mois ayant précédé la survenance du fait générateur de la responsabilité de la Société.

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des Parties de ses obligations au titre du Contrat, celui-ci pourra être résilié au gré de la partie lésée. Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit un (1) mois après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure devra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

## **11 - Propriété intellectuelle**

L'agence est propriétaire exclusive de ses gabarits de publications.

Toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle, des gabarits de publications ou de l'un des éléments qui le composent, sans l'autorisation de l'Agence, est interdite et constitue une contrefaçon sanctionnée par le Code de la Propriété Intellectuelle.

La transmission des droits de propriété intellectuelle sur les gabarits de publications et le transfert de propriété des fichiers sources graphiques des Livrables sont facturés à hauteur de vingt (20) % du tarif de la prestation de conception et déclinaisons graphiques

Lorsque l'Agence fournit une charte éditoriale et graphique au client, le client est en droit de reprendre les templates graphiques et design élaborés pour lui sur une période de 3 ans uniquement à destination de ses propres réseaux sociaux professionnels. Il ne peut en aucun cas les réutiliser pour une autre société (url) ou sur un espace non digital différent du support initial ou ont été intégrés les designs initiaux.

Si le client n'a pas acheté de charte éditoriale ou graphique, le client ne peut en aucun cas utiliser les templates qui sont de la propriété intellectuelle de L'Agence.

En créant du contenu l'Agence, l'utilisateur freelance autorise expressément la Société à utiliser, diffuser, héberger, stocker, reproduire, communiquer, publier, modifier, adapter, et afficher ces Contenus publics sur le Site, les pages de réseaux sociaux de la Société, les blogs exploités par la Société et/ou sur tous autres supports (notamment support physique et numérique, dossier de presse, support commercial, matériel promotionnel et/ou publicitaire), par tous moyens, à des fins d'exploitation, d'amélioration, de promotion, de marketing, de

publicité des Services et du Site ou pour les besoins de la mise en place de partenariats. Cette autorisation est valable pour le monde entier et pour la durée des droits d'auteur, étant précisé que le Contenu diffusé sur le Site à partir du profil de l'Utilisateur n'a vocation à être diffusé que pour la durée de l'inscription de l'Utilisateur sur le Site.

Le Client reconnaît que toute utilisation de son Contenu effectuée par l'Agence préalablement à sa désinscription, la suppression ou la résiliation de son compte ne pourra pas être remise en cause.

## **12 - Durée et résiliation**

La durée du contrat se détaille ainsi :

- Le premier mois sans engagement à l'issue desquels le client peut stopper le contrat sans contrepartie.
  - les 11 mois suivants reconductibles tacitement à la date d'anniversaire de la souscription sauf préavis d'1 mois avant la fin du mois 7 ou du mois 13.
- Toute mission démarrée et faisant partie de la période d'engagement doit être menée à son terme. Sauf accord différent entre les parties et tel qu'indiqué dans le calendrier des publications, L'Agence sera en droit de demander le paiement de la prestation jusqu'à la fin de la période d'engagement comme précisé ci-dessous.

## **13 - Précision sur les résiliations lors des durées d'engagement contractuel :**

Sur 12 mois :

Après la période du premier mois, le client doit dénoncer son contrat 5 jours ouvrés avant le paiement du 2ème mois s'il ne souhaite pas continuer le partenariat par mail à son chef de projet dédié ou à l'adresse [contact@areva.fun](mailto:contact@areva.fun). Si ce mail n'est pas reçu côté L'Agence (si le client ne reçoit pas de mail de confirmation en retour) , le contrat est automatiquement renouvelé sur 12 mois.

S'il souhaite stopper son contrat à l'issue des 12 mois (après le premier mois payant mais sans engagement), il doit prévenir L'Agence 30 jours avant le paiement du 13ème mois. Il reçoit à cet effet une notification de renouvellement par mail à laquelle il peut répondre à [contact@areva.fun](mailto:contact@areva.fun). Si ce mail n'est pas reçu côté L'Agence, le contrat est automatiquement renouvelé sur 12 mois.

En cas de résiliation anticipée pendant la période d'engagement contractuel, le client s'engage à verser 60% du montant total de l'engagement restant.

Le contrat peut être résilié si une dénonciation de l'une des parties est adressée à l'autre par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courrier électronique à l'adresse [contact@areva.fun](mailto:contact@areva.fun) au moins trente (30) jours avant l'échéance de la période contractuelle en cours ou de son renouvellement.

## **14 - Protection des données personnelles**

Les données personnelles collectées auprès du Client sont nécessaires au traitement de sa commande, à la réalisation de la prestation de services afférente, et à l'établissement de la facture correspondante. L'exigence de fourniture de vos données a un caractère purement contractuel et conditionne l'exécution de la commande ou la réalisation de la réponse par l'Agence.

L'Agence prend en compte les principes de minimisation des données. Ainsi, elle collecte et traite uniquement vos données à caractère personnel strictement nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Les données personnelles du Client – et les cas échéants de ses salariés

- sont collectées, notamment lors de la prise de commande, par téléphone, lors d'un rendez-vous, sur le site internet de l'Agence ou lors de la réalisation de la prestation.

Les informations ainsi recueillies font l'objet d'un traitement, notamment informatique, destiné

à :

- L'envoi de notre newsletter contenant l'information sur nos actualités ;
- Effectuer les opérations relatives à la gestion Clients concernant : les contrats ; les commandes ; la réalisation des prestations ; les factures ; la comptabilité et en particulier la gestion des comptes Clients ;
- Le suivi de la relation Client, la mesure de la satisfaction Client, la gestion des réclamations et du « service après-vente », la gestion des avis des personnes sur les services ou contenus ;
- La réalisation des campagnes de communication (sms, mail) : numéro de téléphone, adresse email ;
- L'élaboration de statistiques commerciales ;
- Le respect de nos obligations légales et réglementaires au titre de notre statut d'organisme de formation ;
- La gestion des demandes relatives à vos droits concernant le traitement de vos données personnelles ;
- La gestion des impayés et du contentieux ;

Le cas échéant, concernant les données collectées via notre site internet : Permettre la navigation sur le site et la gestion et la traçabilité des demandes de contact, devis, ... par l'utilisateur Prévenir et lutter contre la fraude informatique (spamming, hacking...) : matériel informatique utilisé pour la navigation, l'adresse IP, le mot de passe, ...

Le destinataire des données est l'Agence, et le cas échéant et sur demande, les autorités de contrôle et de statistiques liées à notre statut d'organisme de formation. Seules les personnes dûment habilitées par l'Agence peuvent y accéder, sans préjudice de leur éventuelle transmission aux organes chargés d'une mission de contrôle ou d'inspection conformément à la réglementation applicable. Toutes les personnes ayant accès aux données personnelles du Client sont tenues par une obligation de confidentialité.

Les prestataires de l'Agence peuvent également être amenés à traiter des données à caractère personnel strictement nécessaires à la réalisation des prestations qui leurs sont confiées par l'Agence (hébergement, référencement SEO, administration, comptabilité) encadrées par des engagements contractuels visant à préserver strictement la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel du Client.

La durée de conservation des données est limitée à la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi qu'au respect de la réglementation. A cet égard, les données Clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de cinq (5) ans, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. Conformément à la réglementation, le Client bénéficie sur les informations qui le concernent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'un droit à la portabilité, d'un droit d'opposition et d'un droit de définir le sort des données à caractère personnel après son décès, et que le Client peut exercer en s'adressant à l'Agence. L'Agence pourra demander au Client de justifier de son identité en accompagnant sa demande d'une copie de sa pièce d'identité en cours de validité.

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois maximum suivant la date de réception de la demande. Au besoin ce délai pourra être prolongé de deux (2) mois par l'Agence qui en informera eu égard à la complexité et/ou du nombre de demandes. En cas de demande de suppression de données à caractère personnel et/ou en cas d'exercice d'un droit de solliciter l'effacement de données à caractère personnel, l'Agence pourra toutefois les conserver sous forme d'archivage intermédiaire pour la durée nécessaire au respect de ses obligations légales, ou à des fins probatoires pendant le délai de prescription applicable.

Le Client dispose de la faculté de retirer à tout moment son consentement sur le traitement de

ses données.

Le Client peut s'opposer, sans frais et sans justification, aux traitements des données qui le concernent. Cette opposition, comme le défaut de renseignement d'une information obligatoire (marquée d'un signe \* dans le formulaire de collecte), entraînera le cas échéant une impossibilité de traiter les demandes du Client.

Toutes les précautions ont été prises pour stocker les données à caractère personnel dans des environnements sécurisés et empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Les données ne font pas l'objet de prise de décision automatisée et notamment de profilage. Concernant les données téléphoniques, nous informons le Client de son droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

En cas de réclamation concernant le traitement de ses données, le Client peut s'adresser à la CNIL ou à toute autre autorité de contrôle compétente.

## **15 - Divers**

Les Clients consentent par les présentes une stipulation pour chacun de leur cocontractant, par laquelle ils acceptent que les éléments de Contenu, la description de la Mission, le Devis, et l'acceptation du Devis, fassent foi entre eux, sauf preuve contraire.

Les intitulés des articles du présent contrat ne figurent que pour plus de commodité et n'affectent en aucune manière le sens des dispositions auxquelles ils font référence. Il est précisé que la hiérarchie des titres n'est absolument pas une hiérarchie d'importance ; tous les points de ces Conditions Générales de Vente sont considérés comme également importants

Aucun fait de tolérance par l'une ou l'autre des Parties ne saurait constituer une renonciation de sa part à l'une quelconque des dispositions du présent contrat.

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations du présent Contrat n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

Cependant les Parties pourront d'un commun accord convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

## **16 - Droit applicable et juridiction compétente**

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

Tout différend né de la formation, l'exécution ou l'interprétation du contrat et plus généralement de la relation entre les parties commerçantes, sera soumis exclusivement aux juridictions compétentes de Nîmes. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et, quels que soient le mode et les modalités de paiement, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents des parties puissent mettre obstacle à l'application de la présente clause.

Dans le cas où l'Utilisateur n'est pas commerçant, les différends seront portés devant la juridiction compétente.

## **17- Assureur**

L'Agence a souscrit une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle n° 03835071F, auprès de la compagnie AREAS DOMMAGES (AREAS ASSURANCES) 107 rue de l'Oppidum, 34170 CASTELNAU LE LEZ, POUJOL Valentin tél. 06 50 68 55 44.

## **18- Force Majeure**

Sont considérées comme causes exonératoires, au titre des présentes conditions, outre la force majeure stricto sensu, la destruction ou la dégradation partielle ou totale du site dans lequel doit être réalisée la prestation, les perturbations et coupures de réseaux (internet, téléphoniques, autres), les attaques de cybercriminels, les virus informatiques, les grèves, les attentats, le lock-out, la maladie ou l'accident de l'intervenant devant réaliser la prestation, et tous événements échappant raisonnablement au contrôle de l'Agence.

## **19- Confidentialité - Publicité**

Sont considérés comme confidentielles toutes informations et/ou données, quels qu'en soient l'objet (technique, financier, commercial, etc.), la nature (savoir-faire, méthodes, procédés, etc.), le support (documents écrits ou imprimés, CD Rom, échantillons, dessins, etc.) ou le mode de transmission (écrit, oral, informatique) échangées entre les Parties. Les Parties s'engagent à n'utiliser ces informations que dans la limite et pour les besoins de l'exécution de la prestation. Les éléments déjà connus du public ou connus par l'autre Parties préalablement à la réalisation de la prestation ne sont pas visés par les présentes.

Toutefois, le Client par l'acceptation des présentes, autorise d'ores et déjà sans réserve l'Agence à mentionner son nom, ses marques, ses produits et/ ou les projets et Livrables réalisés par l'Agence dans le cadre de la promotion commerciale de l'Agence.

## **20 - Renonciation**

Le fait pour l'Agence de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## **21- Election de domicile et de juridiction**

Les droits et obligations des parties sont régis par le droit français. Élection de domicile est faite au siège social de l'Agence.

En cas de difficulté, l'Agence et le Client s'efforceront de trouver, avant toute action judiciaire, une solution amiable. Les contestations, de quelque nature qu'elles soient qui pourraient naître en lien avec les présentes conditions de ventes, seront préalablement à toute action juridictionnelle, obligatoirement soumises à la médiation de la Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation (CNPM), sise 23 rue de Terrenoire, 42100 SAINT-ETIENNE, qui sera saisie, sur simple demande, par la partie la plus diligente.

En cas d'échec de la médiation, les tribunaux du ressort de NÎMES en France (Occitanie) seront seuls compétents.

-----

*La signature du devis par le client implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente. Le client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et en accepter les termes avant de procéder à la signature du devis.*

Fait à,

le.,

Pour le CLIENT Nom :

Fonction :

Signature :

Pour l'AGENCE

Nom : Vanessa WAISLER

Fonction : Présidente & Cheffe de projets

Signature :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Waissler', written in a cursive style.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

- Site internet -

### Engagement contractuel

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre : La société AUR&VA  
SAS au capital social de 1000 €

### Siège Social :

15 rue du 19 mars 1962  
30210 REMOULINS  
N° TVA intracommunautaire FR24919335158  
Tél. 07 49 78 18 07  
Mail : [contact@aureva.fun](mailto:contact@aureva.fun)  
Ci-après l'Agence,

et le client (le Client) de L'Agence.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes prestations de services réalisées par notre Agence. En conséquence, sauf conditions particulières consenties préalablement et par écrit par notre Agence au Client, toute commande de prestation emporte de la part du Client son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente, nonobstant toute stipulation contraire figurant dans ses propres conditions générales d'achat – à fournir à l'Agence avant la signature du devis –, et notamment, aucune obligation de non-concurrence ne peut nous être imposée.

L'Agence est un intervenant indépendant. Les présentes conditions générales de vente préservent l'indépendance des parties et ne généreront aucun lien quelconque de subordination ou de représentation entre elles.

Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, site internet, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

Les présentes conditions générales de vente ont été communiquées au Client dès avant ce jour, comme expliqué sur le site des services publics, les CGV étant fournies automatiquement aux particuliers et à la demande aux professionnels. Les présentes conditions sont modifiables à tout moment par l'Agence. Seule la dernière version de nos conditions générales de vente est applicable. La communication de cette version actualisée lors de la passation d'une commande annule et remplace tous accords antérieurs.

L'Agence se réserve le droit de modifier tout ou partie des présentes Conditions Générales de Vente (CGV). Le Client sera tenu informé par mail des nouvelles

Conditions Générales. Si le Client ne souhaite pas accepter les nouvelles Conditions Générales, il doit en informer l'Agence par courrier électronique dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de notification des modifications. Dans ce cas, les Conditions Générales antérieures resteront applicables à toute Mission en cours jusqu'à la résiliation du compte de l'Utilisateur à la fin de cette Mission. Si le Client ne notifie pas son désaccord dans le délai imparti, il sera considéré comme ayant accepté les modifications apportées aux Conditions Générales.

## **1 - Lexique**

Pour faciliter les échanges et la collaboration entre l'Agence et le Client, l'Agence propose les définitions suivantes qui s'appliqueront tout au long de la relation avec le Client :

Anomalie ou Dysfonctionnement désigne tout bogue, erreur, dysfonctionnement, incident, blocage, défaut de réalisation, non-compatibilité ou non-conformité des Livrables aux Spécifications et/ou à la réglementation applicable sur le périmètre fonctionnel et géographique des Livrables à la date de la validation des Spécifications techniques et fonctionnelles, et empêchant l'utilisation et/ou l'exploitation normale de tout ou partie des Livrables ou des résultats produits par les Livrables.

Anomalie Critique désigne l'Anomalie qui rend impossible toute transaction sur un site e-commerce.

Anomalie Bloquante désigne l'Anomalie qui interrompt le fonctionnement du Livrable.

Anomalie Majeure désigne l'Anomalie qui altère le fonctionnement du Livrable.

Anomalie Mineure désigne l'Anomalie qui altère sans l'interrompre une fonction peu importante du Livrable.

Application désigne tout programme (incluant notamment les logiciels, plateformes et applications pour Internet et pour mobiles notamment fonctionnant en mode Saas, modules, widgets, etc.) et la documentation y afférente le cas échéant, réalisé et/ou développé et/ou mis à disposition par l'Agence dans le cadre des prestations régies par les présentes conditions générales de vente.

Application tierce désigne tout programme (incluant notamment les logiciels, plateformes et applications pour Internet et pour mobiles notamment fonctionnant en mode Saas, modules, widgets, etc.) développée par un éditeur tiers interfacée et/ou intégrée par l'Agence à l'Application réalisée et/ou développée et/ou mise à disposition par l'Agence dans le cadre des prestations régies par les présentes conditions générales de vente.

Base de Données désigne une base de données informatique dans laquelle sont stockées des données du Client.

BAT ou Bon à Tirer désigne la confirmation par le Client à l'Agence de la conformité d'un contenu établi par l'Agence préalablement à sa diffusion.

Cahier de Charges désigne un ou plusieurs document(s) décrivant à titre principal les prestations attendues dans le détail, ainsi que leurs conditions de mise en œuvre, et devant être fournies à l'Agence préalablement à une prestation. Le Cahier des Charges est fourni par le Client et formalise ses besoins. Le devis de l'Agence sera réalisé sur la base du Cahier des Charges. A ce titre, il est entendu que le Cahier des Charges pourra être constitué notamment d'une présentation marketing (brief marketing), d'une présentation de concept, d'un storyboard, d'un budget, d'un délai de mise en œuvre, ces éléments pouvant être cumulatifs.

Calendrier désigne un calendrier identifiant des délais indicatifs pour la fourniture d'une prestation.

Créations désigne les sites Internet, les éléments textes, images, graphiques, photos, vidéos, sons, emails, pages interactives, etc. protégeables au titre du droit d'auteur, ainsi que les inventions, idées, études, méthodologies, brevetables ou non, fournis par l'Agence au Client.

Eléments de l'Agence désigne les Créations, les Bases de Données, les Livrables, les Applications et tout autre élément protégeable ou non au titre de la propriété intellectuelle fournis par l'Agence au Client dans le cadre des prestations régies par les présentes conditions générales de vente.

Eléments du Client désigne les éléments, documents et informations transmis par le Client à l'Agence pour les besoins de l'exécution des prestations.

Livrables désigne tout développement spécifique ou non spécifique fourni au Client par l'Agence dans le cadre des prestations commandées par le Client et régies par les présentes conditions (comme par exemple : un site internet, des fonctionnalités additionnelles, une application mobile, une application web, etc.). Les interfaces sont comprises dans les Livrables.

Maintenance désigne les prestations de Maintenance corrective et/ou évolutive.

Recette désigne l'opération par laquelle le Client, seul ou assisté, procède à la vérification de la conformité des Livrables aux Spécifications, et le cas échéant, à leur validation formelle. Il est expressément convenu que seule une non-conformité aux Spécifications pourra empêcher la validation formelle du Livrable.

Spécifications désigne les caractéristiques techniques et fonctionnelles des Livrables attendues par le Client et définies par les Parties ainsi que toutes autres spécificités souhaitées par le Client et validées de manière expresse par les Parties. Les Spécifications serviront de référence pour le développement et la validation de chaque Livrable.

## **2 - Prestations - conditions d'exécution - propriété intellectuelle**

L'Agence propose à ses Clients un accompagnement en communication digitale, au travers de diverses prestations, à savoir :

### **- Création de site internet**

L'Agence met en œuvre les moyens et fonctionnalités techniques permettant la création et la mise en ligne de site internet, vitrine ou marchand, du Client conformément aux spécifications préalablement définies avec le Client. L'Agence met à disposition les ressources techniques et moyens permettant au Client de publier et d'exploiter un ou des sites internet. En fonction des Spécifications arrêtées avec le Client, cette prestation peut comprendre la création de maquettes graphiques correspondant à sa demande et à son « univers ». Ces maquettes graphiques sont strictement et exclusivement réservées à l'utilisation dudit site internet.

Cette prestation peut être complétée par une prestation de formation à l'utilisation de la plateforme digitale telle que détaillée ci-après.

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur le site internet réalisé pour le Client est transféré au Client à compter du paiement de toutes les sommes dues par le Client et de la fin de la maintenance correctionnelles afférentes à la création dudit site.

La propriété de la maquette graphique et des fichiers sources graphiques créés pour le site internet est exclue de ce transfert et l'utilisation de l'identité visuelle n'est accordée que pour les besoins dudit site internet.

Dans le cas où le Client souhaite utiliser l'identité visuelle sur tout autre support (carte de visite, logo, brochures, plans, etc.), la transmission au Client du fichier source et de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents au visuel fait l'objet d'une nouvelle prestation facturée comme indiqué dans l'article « Tarifs » ci-après. Le transfert des droits de propriété intellectuelle afférents est subordonné au paiement de toutes les sommes dues par le Client afférentes audit conception et déclinaisons graphiques.

### **- Création d'application mobile**

L'Agence met en œuvre les moyens et fonctionnalités techniques permettant la création de l'application mobile conforme aux Spécifications validée par le Client.

### **- Gestion de nom de domaine**

Cette prestation comprend la recherche de disponibilité, la réservation et l'achat du nom de domaine pour le compte du Client ainsi que les renouvellements afférents et éventuels pendant une durée d'une (1) année. L'Agence est l'administrateur technique du nom de domaine, le Client demeure toutefois entièrement propriétaire de son nom de domaine.

### **- Hébergement et assistance – support utilisateur**

Nous nous engageons à utiliser des plateformes protégées pour garantir la sécurité de vos données. Toutes les plateformes d'hébergement que nous utilisons sont sécurisées et garanties.

Cette prestation inclut la mise à disposition de votre site internet sur des serveurs sécurisés, assurant ainsi son accessibilité sur le Web. Notre équipe est disponible pour vous aider par téléphone 5 jours sur 7, 8 heures sur 24, du lundi au vendredi

(hors week-ends, congés annuels et jours fériés). Veuillez noter que l'assistance ne couvre pas les interventions sur le site internet ou dans le back-office. L'assistance est comprise dans le cadre d'un contrat de maintenance établie entre le Client et l'Agence.

La prestation d'hébergement-assistance a une durée d'une (1) année à compter de la date de la commande. Elle se renouvelle ensuite d'année en année par tacite reconduction sauf dénonciation avant la date d'anniversaire de la Commande par l'une ou l'autre des parties par courrier recommandé avec accusé de réception et sous réserve du respect d'un préavis de deux mois.

Hors hébergement, une prestation de support utilisateurs peut être proposée dans le cadre d'une prestation de maintenance corrective et évolutive détaillée ci-dessous.

#### **- Maintenance corrective et évolutive**

La Maintenance corrective consiste à réaliser les corrections de toutes les Anomalies portant sur les Livrables. L'Agence prend en charge l'ensemble des travaux de Maintenance corrective durant la période de garantie dès le signalement d'une Anomalie par le Client.

La Maintenance évolutive consiste à effectuer toutes les mises à jour, évolutions et modifications des Livrables. L'Agence procédera aux actions de maintenance évolutive dès l'acceptation du Client sur le prix et les délais proposés pour chacune d'entre elles. Ainsi l'Agence s'engage à faire tout son possible pour respecter les délais de correction, de réalisation et d'intervention identifiés lors de l'analyse de ces demandes.

En fonction des besoins du Client, la Maintenance peut, soit nécessiter l'élaboration d'un devis, soit être décomptée d'un crédit-temps utilisable sur une période de 24 mois. Ce crédit-temps correspond à une enveloppe de temps (minimum 5h) que le Client peut utiliser pour toute intervention sur son site internet (intervention d'une durée inférieure à 4h), que ce soit pour des évolutions, pour des corrections de bogues pendant la période de garantie émanant d'une mauvaise manipulation de sa part, ou pour des corrections de bogues lorsque la période de garantie est dépassée.

L'Agence décompte les temps nécessaires à la minute pour ces interventions. Ces temps correspondent au temps de prise en charge des demandes du Client, aux temps d'analyse et bien sûr aux temps d'intervention. Les rapports détaillés de consommation du crédit-temps vous sont fournis sur simple demande à votre chargée de projet.

#### **- Rédaction de contenu et ligne éditoriale**

L'Agence propose en option la prestation de rédaction de contenu pour le site internet du Client, comprenant le contenu des rubriques et des actualités. Cette prestation est payante et n'est pas incluse par défaut dans les services fournis. Si le Client choisit cette option, le contenu sera rédigé en veillant à ce qu'il soit optimisé pour le référencement naturel (SEO) et conforme aux bonnes pratiques pour être *Google-friendly*.

#### - **Ligne éditoriale :**

La ligne éditoriale sera proposée au Client en début de collaboration et servira de référence pour la création de tout contenu. Si le Client opte pour la prestation de rédaction de contenu, l'Agence mettra en place cette ligne éditoriale conformément aux exigences du Client, sauf si le Client exprime un refus ou demande des ajustements spécifiques avant la publication des contenus. Les ajustements devront être communiqués et validés par l'Agence dans un délai raisonnable pour garantir leur prise en compte effective.

Le Client est responsable de l'examen et de l'approbation de la ligne éditoriale et des contenus proposés. En cas de demande d'ajustements après validation de la ligne éditoriale, le Client devra fournir des instructions claires et détaillées. Toute modification substantielle demandée par le Client pourra entraîner des frais supplémentaires et des délais additionnels, qui seront communiqués et approuvés par le Client avant leur mise en œuvre.

#### - **Formation**

Les formations proposées concernent principalement l'utilisation et l'administration de la plateforme digitale du Client.

L'Agence se réserve le droit d'apporter à tout moment toute modification qu'elle juge utile à ses programmes et prestations de formation ainsi qu'au planning de ses formations. Elle se réserve le droit de modifier, sans avis préalable, les intervenants (à compétences équivalentes) et de supprimer un ou plusieurs titres de sa gamme de formations. Pour toutes modifications sur des prestations déjà commandées, l'Agence en informera le Client dans les meilleurs délais.

#### - **Gestion de projet**

Pour la réalisation de l'ensemble de ses prestations, l'Agence s'engage à collaborer avec le personnel du Client sur le périmètre d'exercice des prestations confiées à l'Agence dans le cadre d'une prestation forfaitaire de gestion de projet.

Si durant la collaboration il s'avérait que le Client ne pouvait consacrer le temps nécessaire au bon déroulement du projet (et qui provoquerait un retard de calendrier) ou des connaissances suffisantes (SIT, GRC/ CRM, ERP, Places de marché, bases de données, etc.) pour assurer ses engagements, l'Agence proposera un avenant au devis et à la commande initiale afin d'inclure une mission de gestion de projets facturée au temps passé.

### **3 - SEO - (Search Engine Optimization), ou Optimisation pour les moteurs de recherche**

Responsabilité en matière de positionnement : L'Agence s'engage à mettre en œuvre les meilleures pratiques en matière de référencement naturel (SEO) pour optimiser le site internet du Client. Toutefois, l'Agence ne pourra être tenue responsable si le site internet du Client n'apparaît pas dans les premières pages des résultats des moteurs de recherche sans qu'une campagne de référencement payante ait été effectuée. L'Agence précise que le SEO est un processus continu et que les résultats peuvent varier en fonction de nombreux facteurs, notamment la concurrence dans le secteur d'activité du Client.

Impact des changements algorithmiques et de la concurrence : le Client reconnaît que les moteurs de recherche, notamment Google, sont soumis à des changements algorithmiques fréquents qui peuvent influencer les positions des sites web dans les résultats de recherche. L'Agence ne pourra être tenue responsable d'une baisse de positionnement du site internet du Client due à des modifications dans les algorithmes des moteurs de recherche ou à une politique plus agressive de référencement de la part des concurrents du Client.

En cas de fourniture par le Client des textes destinés à être intégrés sur le site internet, l'Agence décline toute responsabilité quant à la qualité, la pertinence, et la compatibilité SEO de ces contenus. Il est expressément convenu que le Client est seul responsable des textes qu'il fournit et des conséquences qui en découlent, notamment en matière de référencement naturel (SEO) et d'indexation par les moteurs de recherche.

L'Agence peut, sur demande et moyennant des frais supplémentaires, fournir des conseils et recommandations pour améliorer la compatibilité SEO des contenus fournis par le Client. Toutefois, si le Client choisit de ne pas suivre ces recommandations, [Nom de votre Agence] ne saurait être tenu responsable des résultats obtenus ou de tout impact négatif sur le référencement du site.

En complément, l'Agence peut mettre à la disposition du Client un guide des bonnes pratiques pour la rédaction de contenus optimisés pour le SEO. Ce guide, fourni à titre informatif, ne constitue pas une garantie de résultat et ne saurait engager la responsabilité de [Nom de votre Agence] quant à son application par le Client.

#### **4- Acceptation de commande - Annulation**

Les commandes transmises à l'Agence sont irrévocables pour le Client, sauf application des dispositions ci-dessous. Dès la passation de la commande, matérialisée par l'acceptation du devis, le Client est définitivement engagé. La prestation débutera à compter du paiement de l'acompte à la commande.

Lors de sa première commande, le Client doit préciser ses coordonnées complètes, le numéro de Registre du Commerce et des Sociétés, son numéro de TVA ainsi que sa domiciliation bancaire. De plus, le Client doit informer l'Agence de toute spécificité particulière, telle que l'absence de collecte de la TVA ou le fait que la société soit située à l'étranger.

Le Client est engagé envers l'Agence à compter de la signature du devis et pour l'intégralité de la prestation commandée. En conséquence, toute prestation commencée et interrompue à l'initiative du Client sera due et facturée en intégralité au Client conformément au devis signé par le Client.

#### **5- Modifications, gestion des changements, évolutions**

Aux fins d'amélioration de la prestation, durant la phase de développement, l'Agence se réserve le droit de proposer toute modification de la prestation qu'elle jugerait utile sans que ce fait puisse donner lieu à une indemnité de quelque sorte, ou à une annulation de

commande. Le Client sera libre d'accepter, de poursuivre en l'état ou d'interrompre la prestation, sous condition de paiement des temps effectivement consacrés.

Le Client pourra demander par écrit et de manière détaillée à l'Agence des changements et/ou des évolutions des Livrables et/ou des services. L'Agence fournira, à cet effet, au Client un devis dans un délai raisonnable ne pouvant excéder 10 jours ouvrés à compter de la demande du Client excepté dans l'hypothèse où la complexité de la demande nécessite un délai plus long, auquel cas l'Agence s'engage à indiquer au Client dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la demande du Client le délai sous lequel l'Agence sera en mesure de fournir ledit devis.

Ce devis comprendra le prix de la modification demandée, l'impact sur les travaux en cours (en terme de charge, de délai, de priorités des tâches, etc.) et plus généralement toutes les conséquences de cette modification sur la fourniture des Livrables et/ou services.

L'acceptation du devis par le Client vaudra engagement de ce dernier et modification de la prestation initialement convenue. Dès cette acceptation, l'Agence s'engage à mettre en œuvre les changements et/ou évolutions des Livrables et/ou des services.

Les changements/évolutions pouvant raisonnablement être qualifiés par les parties comme étant mineurs (durée d'intervention inférieure à 8h) ne donneront pas lieu à la formalisation d'un devis mais seront prises en charge dans le cadre d'un contrat de maintenance évolutive. Si les Parties ne trouvent pas d'accord quant aux modifications nécessaires, la demande de changement ne sera pas réalisée par l'Agence.

## **6- Tarifs**

Les tarifs de l'Agence sont ceux figurant dans le devis fourni au Client avant toute commande.

En outre, tous travaux, prestations ou demandes supplémentaires du Client, non exprimés dans le devis initial, feront l'objet d'un devis préalable avant mise en œuvre.

Le Client est informé que les tarifs appliqués par l'Agence sont les suivants :

Tarif horaire concernant les mises à jour et corrections (hors garantie) du site internet : 60 €HT.

- Prestations spécifiques – Tarifs journaliers :
- Consulting web-marketing / Conseils : 450 €HT
  - Direction Artistique : 400 €HT
  - Webdesigner : 480 €HT
  - Gestion de projet : 400 €HT
  - Rédaction de contenu : 300€HT

Dans le cadre des formations et pour toute assistance de montage du dossier administratif, la prestation sera facturée par l'Agence à hauteur de 200€HT (350€HT si vente en ligne) par dossier.

Dans le cadre des prestations d'hébergement et d'assistance, le devis comporte le tarif de l'année en cours (date à date). Ces tarifs pourront toutefois varier en cas d'évolution des tarifs du prestataire de l'Agence. Dans ce cas, une notification sera envoyée au Client sans délai et celui-ci disposera d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de notification afin de résilier sa prestation auprès de l'Agence. A défaut et à l'expiration de ce délai, le nouveau tarif sera considéré comme accepté par le Client.

La transmission des droits de propriété intellectuelle sur les maquettes graphiques et le transfert de propriété des fichiers sources graphiques des Livrables sont facturés à hauteur de vingt (20) % du tarif de la prestation de conception et déclinaisons graphiques.

Le barème des remises éventuelles est indiqué directement dans les devis transmis et en fonction du volume de prestations demandées par le Client. En cas de réduction du volume des prestations commandées, les remises seront revues en conséquence. En tout état de cause, seules les remises confirmées par l'Agence seront applicables.

Les prix sont exprimés en euros.

L'Agence se réserve le droit de modifier ses tarifs ou les prestations qu'elle propose à tout moment, en fonction de sa politique commerciale et des conditions tarifaires de ses fournisseurs de services.

Les nouvelles conditions s'appliqueront aux commandes transmises à l'Agence après cette modification.

En cas de modification s'appliquant aux prestations en cours, notamment pour les prestations de Maintenance et d'Hébergement, le Client sera informé par écrit. En cas de refus de cette modification, le Client pourra résilier le contrat sans délai. A défaut, les nouveaux tarifs seront réputés acceptés de façon irrévocable et seront appliqués à la facturation qui suivra l'expiration d'un délai de prévenance de deux mois à compter de la notification écrite de la modification.

## **7 - Conditions de règlement et facturation**

Toute facture ou demande de provision est payable à réception, sauf conditions contraires précisées dans le devis. Les conditions de règlement varient en fonction des prestations fournies :

- **Création de site internet et applications mobiles :**
  - 30% du montant HT à la confirmation de commande, ce premier règlement déclenche le début de la prestation.
  - 30% du montant HT à la validation des maquettes et spécifications techniques et fonctionnelles.
  - 30% du montant HT à la livraison de l'environnement en pré-production.

- Le solde est payable comptant à la mise en production OU, si la mise en production n'a pas eu lieu, en tout état de cause, 10 semaines après la livraison de l'environnement en pré-production.
- **Formation** : 100% à l'issue de la formation.
- **Hébergement** : 100% à la livraison de l'environnement en pré-production.
- **Gestion de nom de domaine** : payable comptant à la commande.
- **Autres prestations** : payables comptant à réception de la facture.

Une facture sera délivrée par l'Agence dès la finalisation de chaque phase principale de la prestation. Tous les paiements doivent être réalisés par chèque ou virement bancaire SWIFT selon l'IBAN fourni par l'Agence. Aucun escompte ni intérêt ne seront accordés pour paiement anticipé, et les frais éventuels liés au paiement sont à la charge exclusive du Client. Les paiements doivent être effectués dans la devise indiquée sur la facture. Les paiements dus ne peuvent être suspendus, réduits ou compensés sans accord écrit de l'Agence.

En cas de paiement par chèque, la date de paiement est celle de l'encaissement des sommes dues par le Client. En cas de retard de paiement, des pénalités égales au taux d'intérêt légal majoré de 10% seront appliquées au montant HT restant dû par mois de retard, sans besoin de rappel préalable. Ces pénalités seront portées au débit du compte du Client dès le premier jour de retard. Le Client sera également redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, en plus des pénalités de retard, sans préjudice de la réclamation du coût réel de recouvrement si celui-ci est supérieur. Tout paiement est imputé sur les sommes dues en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Pour les prestations d'abonnement et autres services, les modalités sont les suivantes :

- Le service de gestion de la présence en ligne et autres services sont facturés selon le devis. La première facture déclenche le démarrage du travail, et les paiements suivants doivent être effectués chaque mois à la date anniversaire du premier paiement. En cas de souhait de stopper la prestation après le premier mois, le Client doit prévenir par mail à [contact@areva.fun](mailto:contact@areva.fun) au moins 5 jours avant le 2ème paiement. Le premier mois est non remboursable. Si le 2ème paiement est réalisé, le Client est engagé pour une durée de 6 ou 12 mois selon le contrat.

Les paiements doivent être réalisés en amont de la prestation. Pour l'achat d'espaces publicitaires, le Client paiera le montant alloué ainsi que la commission de l'Agence. Une facture mensuelle sera générée et envoyée par mail, et les paiements doivent se faire par virement. Les paiements effectués ne sont pas remboursables.

En cas de facture impayée pendant plus de 15 jours après l'échéance, l'Agence peut suspendre temporairement ou définitivement les missions jusqu'au paiement complet. Si les abonnements sont impayés pendant deux mois, le Client doit régler la totalité du solde dû pour la période d'engagement en cours. Les prix des missions sont indiqués dans le devis et payables en euros.

En cas de paiement anticipé, l'Agence émettra une facture standard attestant du montant payé, mais ne pourra pas fournir une facture acquittée rétroactivement en raison des limitations de son logiciel de comptabilité.

En cas de défaut de paiement total ou partiel à l'échéance, l'Agence suspendra la réalisation de toutes prestations et se réserve le droit de retirer le site internet du Client de la mise en ligne jusqu'à régularisation. L'Agence pourra également résoudre la commande trois jours après une mise en demeure en conservant les versements effectués à titre de clause pénale. Si des raisons sérieuses de non-paiement apparaissent, l'Agence peut exiger un paiement comptant ou des garanties supplémentaires. Le transfert de droits de propriété au Client est subordonné au paiement complet des sommes dues.

Les pénalités de retard pour paiement tardif sont trois fois le taux d'intérêt légal, avec une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, conformément à l'article L.441-6 du Code du commerce.

### **8- Les moyens de communication :**

Les clients peuvent contacter pendant la collaboration leur cheffe de projets :

- Echange téléphonique sur RDV
- Envoi d'un mail à tout moment
- Echange visio sur rdv

La Cheffe de projets est votre contact dédié tout au long du partenariat.

Elle est le relais entre toutes les équipes : freelances, rédacteurs, correcteurs, designers, intégrateurs, finance et équipe technique.

En cas de souci de factures, les clients peuvent contacter le service suivant : [compta@aureva.fun](mailto:compta@aureva.fun)

En cas de de souci avec le site internet (connexion sur son espace client etc...), les clients peuvent écrire à [support@aureva.fun](mailto:support@aureva.fun)

### **9 - Obligations du Client**

Pour permettre la réalisation des prestations commandées à l'Agence, le Client s'engage à consacrer le temps nécessaire à son projet et à répondre sans délai aux sollicitations et, notamment aux demandes de renseignements ou de validation de l'Agence. Le Client s'engage à répondre et à respecter les délais précisés dans le calendrier convenu avec l'Agence et à respecter les jalons de validation (spécifications, maquettes, etc.). Le Client s'engage à fournir tous renseignements et données nécessaires à la bonne exécution de la prestation conformément aux Spécifications établies par l'Agence et validées par le Client, comprenant notamment :

- Charte graphique
- Accès base de données
- Services tiers : ERP, GRC/CRM, solution de commercialisation, SIT, ...
  - ERP (Enterprise Resource Planning) : En français, cela se traduit par Planification des Ressources de l'Entreprise. Un ERP est un logiciel de gestion intégré qui permet de centraliser et de gérer les différentes fonctions d'une

entreprise, comme la comptabilité, les ressources humaines, la gestion des stocks, la production, les ventes, etc. L'objectif est d'améliorer l'efficacité et la cohérence des processus internes en utilisant une seule plateforme.

- GRC (Gestion de la Relation Client) / CRM (Customer Relationship Management) : Ce terme désigne un ensemble de stratégies, de pratiques et de technologies utilisées par les entreprises pour gérer et analyser les interactions avec les clients actuels et potentiels. Un logiciel CRM permet de centraliser les informations clients, de suivre les interactions, de gérer les ventes, et d'améliorer la satisfaction et la fidélité des clients. GRC est l'acronyme français, tandis que CRM est l'acronyme anglais, mais ils se réfèrent tous deux au même concept.
- Spécifications techniques des services tiers
- Contenus texte, médias, ... dans le volume prévu dans le cadre du projet.

Le Client s'engage à collaborer étroitement avec l'Agence. Le Client désignera un interlocuteur privilégié qui le représentera auprès de l'Agence. Cet interlocuteur pourra être modifié à tout moment sur simple notification par tout moyen.

Le Client s'engage à signaler à l'Agence, immédiatement après en avoir eu connaissance, toute utilisation non autorisée des Eléments de l'Agence et/ ou Application et/ou Livrable fournis par l'Agence au Client dans le Cadre des prestations, en particulier celle fonctionnant en mode Saas (Software as a Service), réalisée par un membre de son personnel ou par toute autre personne.

Le cas échéant, le Client fera tout son possible pour faire cesser immédiatement ces utilisations non autorisées.

### **10- Obligation de l'Agence - Garantie - Responsabilité**

L'Agence propose au Client une garantie commerciale sur les Livrables d'une durée de trois (3) mois à compter de la date de signature par le Client du Bordereau de Livraison (procès-verbal de réception et d'installation du Livrable), qui valide la réception de la prestation. Durant cette période de garantie, l'Agence fournira une maintenance corrective pour résoudre les Anomalies signalées par le Client. Le Client pourra signaler à l'Agence les éventuelles Anomalies qu'il constatera.

Durant la période de garantie, le Client pourra signaler à l'Agence les éventuelles Anomalies qu'il constatera.

L'Agence effectuera un audit pour en déterminer les causes et les solutions. Dans l'hypothèse où le dysfonctionnement serait imputable aux développements de l'Agence, cette dernière appliquera les solutions et en supportera le coût conformément à la présente garantie.

Dans l'hypothèse où le dysfonctionnement serait imputable aux modifications ou aux interventions effectuées par le Client, l'Agence appliquera les solutions à la charge du Client et après acceptation d'un devis par ce dernier.

Toute autre intervention et notamment hors de la période de garantie fera l'objet d'une prestation de Maintenance corrective et évolutive.

L'Agence s'engage à tenir le Client informé du déroulement et de l'avancée des prestations.

L'Agence s'engage à toujours se comporter loyalement envers le Client, et notamment à l'informer de toute difficulté qu'elle pourrait rencontrer dans le cadre de la fourniture des Prestations et qui risquerait d'avoir un impact sur le bon déroulement de celles-ci.

L'Agence fournit pendant toute la durée de la prestation tous conseils nécessaires au Client. Au titre de la présente obligation de conseil, l'Agence s'engage à tenir le Client informé durant l'exécution du Contrat, de le conseiller, et d'émettre des recommandations ainsi que des mises en garde nécessaires à la bonne exécution des livrables et des prestations. Ces conseils, d'ordre général et conformes à l'usage professionnel, ne peuvent toutefois pas se substituer à une formation du Client.

L'Agence s'engage à collaborer étroitement avec le Client. L'Agence désignera un chargé de projet qui sera l'interlocuteur privilégié du Client. Cet interlocuteur pourra être modifié à tout moment sur simple notification par tout moyen.

L'Agence s'engage à faire son possible pour respecter le calendrier de mise à disposition des livrables et/ou de fourniture des prestations. Toutefois, elle souscrit à cet égard une obligation de moyen. En outre, l'Agence ne saurait être tenue pour responsable de retards imputables au Client ou à la Force Majeure.

L'Agence pourra librement, sans accord ni information préalable du Client, sous-traiter à toute personne de son choix tout ou partie des prestations qui lui seront confiées (Référencement SEO, production de contenus, développement, hébergement, production de médias ...). L'Agence restera seule responsable vis-à-vis du Client de l'exécution des prestations par ses sous-traitants.

L'Agence intervient en tant que prestataire extérieur et n'a aucun lien de subordination avec les participants, salariés du Client.

La responsabilité de l'Agence ne pourra être engagée pour toute mauvaise utilisation des Livrables par le Client ou ses salariés ou pour toute mauvaise compréhension des informations délivrées lors de la formation, de la prestation.

En aucun cas, et quel que soit le motif du litige, l'Agence ne pourra être responsable d'une éventuelle perte de chiffre d'affaires du Client, de dommages immatériels (perte d'exploitation, moral ...), indirects ou accessoires, liés aux prestations, à leurs conséquences ou à leur utilisation.

En tout état de cause, la responsabilité de l'Agence et l'indemnisation afférente seront strictement limitées au remboursement du montant de ladite prestation litigieuse.

Aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra pas être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties plus de six (6) mois après la survenance du fait générateur.

#### **11- Assureur**

L'Agence a souscrit une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle n° 03835071F, auprès de la compagnie AREAS DOMMAGES (AREAS ASSURANCES) 107 rue de l'Oppidum, 34170 CASTELNAU LE LEZ, POUJOL Valentin tél. 06 50 68 55 44.

#### **12- Force majeure**

Sont considérées comme causes exonératoires, au titre des présentes conditions, outre la force majeure stricto sensu, la destruction ou la dégradation partielle ou totale du site dans lequel doit être réalisée la prestation, les perturbations et coupures de réseaux (internet, téléphoniques, autres), les attaques de cybercriminels, les virus informatiques, les grèves, les attentats, le lock-out, la maladie ou l'accident de l'intervenant devant réaliser la prestation, et tous événements échappant raisonnablement au contrôle de l'Agence.

#### **13- Confidentialité - Publicité**

Sont considérées comme confidentielles toutes informations et/ou données, quels qu'en soient l'objet (technique, financier, commercial, etc.), la nature (savoir-faire, méthodes, procédés, etc.), le support (documents écrits ou imprimés, CD Rom, échantillons, dessins, etc.) ou le mode de transmission (écrit, oral, informatique) échangées entre les Parties. Les Parties s'engagent à n'utiliser ces informations que dans la limite et pour les besoins de l'exécution de la prestation. Les éléments déjà connus du public ou connus par l'autre Parties préalablement à la réalisation de la prestation ne sont pas visés par les présentes.

Toutefois, le Client par l'acceptation des présentes, autorise d'ores et déjà sans réserve l'Agence à mentionner son nom, ses marques, ses produits et/ ou les projets et Livrables réalisés par l'Agence dans le cadre de la promotion commerciale de l'Agence.

#### **14- Renonciation**

Le fait pour l'Agence de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

#### **15- Election de domicile et de juridiction**

Les droits et obligations des parties sont régis par le droit français. Election de domicile est faite au siège social de l'Agence.

En cas de difficulté, l'Agence et le Client s'efforceront de trouver, avant toute action judiciaire, une solution amiable. Les contestations, de quelque nature qu'elles soient qui pourraient naître en lien avec les présentes conditions de ventes, seront préalablement à toute action juridictionnelle, obligatoirement soumises à la médiation de la Chambre

Nationale des Praticiens de la Médiation (CNPM), sise 23 rue de Terrenoire, 42100 SAINT-ETIENNE, qui sera saisie, sur simple demande, par la partie la plus diligente.

En cas d'échec de la médiation, les tribunaux du ressort de NÎMES en France (Occitanie) seront seuls compétents.

## **16- Protection des données personnelles**

Les données personnelles collectées auprès du Client sont nécessaires au traitement de sa commande, à la réalisation de la prestation de services afférente, et à l'établissement de la facture correspondante. L'exigence de fourniture de vos données a un caractère purement contractuel et conditionne l'exécution de la commande ou la réalisation de la réponse par l'Agence.

L'Agence prend en compte les principes de minimisation des données. Ainsi, elle collecte et traite uniquement vos données à caractère personnel strictement nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Les données personnelles du Client – et le cas échéant de ses salariés - sont collectées, notamment lors de la prise de commande, par téléphone, lors d'un rendez-vous, sur le site internet de l'Agence ou lors de la réalisation de la prestation.

Les informations ainsi recueillies font l'objet d'un traitement, notamment informatique, destiné à :

- L'envoi de notre newsletter contenant l'information sur nos actualités ;
- Effectuer les opérations relatives à la gestion Clients concernant : les contrats ; les commandes ; la réalisation des prestations ; les factures ; la comptabilité et en particulier la gestion des comptes Clients ;
- Le suivi de la relation Client, la mesure de la satisfaction Client, la gestion des réclamations et du
- « service après-vente », la gestion des avis des personnes sur les services ou contenus ;
- La réalisation des campagnes de communication (sms, mail) : numéro de téléphone, adresse email ;
- L'élaboration de statistiques commerciales ;
- Le respect de nos obligations légales et réglementaires au titre de notre statut d'organisme de formation ;
- La gestion des demandes relatives à vos droits concernant le traitement de vos données personnelles ;
- La gestion des impayés et du contentieux ;
- Le cas échéant, concernant les données collectées via notre site internet : Permettre la navigation sur le site et la gestion et la traçabilité des demandes de contact, devis, ... par l'utilisateur Prévenir et lutter contre la fraude informatique (spamming, hacking...) : matériel informatique utilisé pour la navigation, l'adresse IP, le mot de passe, ...

Le destinataire des données est l'Agence, et le cas échéant et sur demande, les autorités de contrôle et de statistiques liées à notre statut d'organisme de formation. Seules les personnes dûment habilitées par l'Agence peuvent y accéder, sans préjudice de leur

éventuelle transmission aux organes chargés d'une mission de contrôle ou d'inspection conformément à la réglementation applicable. Toutes les personnes ayant accès aux données personnelles du Client sont tenues par une obligation de confidentialité. Les prestataires de l'Agence peuvent également être amenés à traiter des données à caractère personnel strictement nécessaires à la réalisation des prestations qui leurs sont confiées par l'Agence (hébergement, référencement SEO, administration, comptabilité) encadrées par des engagements contractuels visant à préserver strictement la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel du Client.

La durée de conservation des données est limitée à la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi qu'au respect de la réglementation. A cet égard, les données Clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de cinq (5) ans, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription.

Conformément à la réglementation, le Client bénéficie sur les informations qui le concernent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'un droit à la portabilité, d'un droit d'opposition et d'un droit de définir le sort des données à caractère personnel après son décès, et que le Client peut exercer en s'adressant à l'Agence.

L'Agence pourra demander au Client de justifier de son identité en accompagnant sa demande d'une copie de sa pièce d'identité en cours de validité.

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois maximum suivant la date de réception de la demande. Au besoin ce délai pourra être prolongé de deux (2) mois par l'Agence qui en informera eu égard à la complexité et/ou du nombre de demandes.

En cas de demande de suppression de données à caractère personnel et/ou en cas d'exercice d'un droit de solliciter l'effacement de données à caractère personnel, l'Agence pourra toutefois les conserver sous forme d'archivage intermédiaire pour la durée nécessaire au respect de ses obligations légales, ou à des fins probatoires pendant le délai de prescription applicable.

Le Client dispose de la faculté de retirer à tout moment son consentement sur le traitement de ses données.

Le Client peut s'opposer, sans frais et sans justification, aux traitements des données qui le concernent. Cette opposition, comme le défaut de renseignement d'une information obligatoire (marquée d'un signe \* dans le formulaire de collecte), entraînera le cas échéant une impossibilité de traiter les demandes du Client.

Toutes les précautions ont été prises pour stocker les données à caractère personnel dans des environnements sécurisés et empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Les données ne font pas l'objet de prise de décision automatisée et notamment de profilage.

Concernant les données téléphoniques, nous informons le Client de son droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

En cas de réclamation concernant le traitement de ses données, le Client peut s'adresser à la CNIL ou à toute autre autorité de contrôle compétente.

## **17 - Divers**

Les Clients consentent par les présentes une stipulation pour chacun de leur cocontractant, par laquelle ils acceptent que les éléments de Contenu, la description de la Mission, le Devis, et l'acceptation du Devis, fassent foi entre eux, sauf preuve contraire.

Les intitulés des articles du présent contrat ne figurent que pour plus de commodité et n'affectent en aucune manière le sens des dispositions auxquelles ils font référence. Il est précisé que la hiérarchie des titres n'est absolument pas une hiérarchie d'importance ; tous les points de ces Conditions Générales de Vente sont considérés comme également importants

Aucun fait de tolérance par l'une ou l'autre des Parties ne saurait constituer une renonciation de sa part à l'une quelconque des dispositions du présent contrat.

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations du présent Contrat n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

Cependant les Parties pourront d'un commun accord convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

## **18 - Droit applicable et juridiction compétente**

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

Tout différend né de la formation, l'exécution ou l'interprétation du contrat et plus généralement de la relation entre les parties commerçantes, sera soumis exclusivement aux juridictions compétentes de Nîmes. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et, quels que soient le mode et les modalités de paiement, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents des parties puissent mettre obstacle à l'application de la présente clause.

Dans le cas où l'Utilisateur n'est pas commerçant, les différends seront portés devant la juridiction compétente.

-----

*La signature du devis par le client implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente. Le client reconnaît avoir pris*

*connaissance des CGV et en accepter les termes avant de procéder à la signature du devis.*

Fait à..... ,

le..... ,

Pour le CLIENT Nom :

Fonction :

Signature :

Pour l'AGENCE

Nom : Vanessa WAISLER

Fonction : Présidente & Cheffe de projets

Signature :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Waisler', written in a cursive style.