
Conditions générales de vente

VERSION : 27/12/2022

Préambule

Toute commande de prestation de service passée à Stéphanie Verdun, entrepreneur individuel installé au 370 rue Frédéric Mistral 30290 Laudun l'Ardoise - siret 814 200 200 00016, ci-après dénommée "Prestataire" implique que le "Client" a pris connaissance des présentes conditions générales de vente (CGV) et les accepte sans réserve.

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les relations commerciales entre le Prestataire et le Client, elles encadrent les conditions dans lesquelles le prestataire fournit ses services à ses clients professionnels ou particuliers qui lui en font la demande par voie directe ou support papier.

2. Définitions

Client ou **Cessionnaire** désigne la personne physique ou morale signataire du bon de commande, du devis ou ayant signifié sa commande par écrit.

Commande désigne toute commande passée par le client en vue de bénéficier des services du prestataire.

Prestataire ou **Cédant** désigne Stéphanie Verdun plus amplement désigné en préambule

Cahier des charges désigne la liste des travaux demandés à Stéphanie Verdun par le Client en amont de tout travail réalisé.

Brief désigne le compte rendu suivant un entretien virtuel ou présentiel, récapitulant les demandes exprimées à Stéphanie Verdun par le Client en amont de tout travail réalisé.

Utilisateur désigne l'internaute naviguant sur internet

Création désigne la réalisation graphique de chaque élément composant la Commande

3. Commande

Les ventes de services sont réalisées après établissement d'un devis à destination du Client, acceptation de ce devis par le Client et acceptation expresse de la Commande par le Prestataire.

Toute demande non mentionnée sur le devis fera l'objet d'un devis supplémentaire. Le devis signé fait office de contrat et peut être complété, selon la nature du projet, par un Cahier des charges ou Brief, afin de détailler plus amplement la prestation, signé, faisant également office de contrat. En cas de rétractation, toute prestation réalisée est due (voir détail article droit de rétractation). Si le Client souhaite retirer des parties du devis, il devra en faire la demande afin de mettre le devis à jour avant signature.

Sauf accord particulier, le Prestataire n'est lié par les prises de commande de ses Clients que sous réserve d'un versement d'un acompte de 30 à 50%, selon la nature du projet, du montant global du devis qui aura été établi. Les commandes ne seront prises en compte qu'au retour du devis et du Cahier des charges ou Brief correspondant, datés, signés et respectivement précédés de la mention « Bon pour accord » et, ou « lu et approuvé » par le Client, les signatures entraînant l'acceptation des termes du devis et validation du cahier des charges ainsi que l'acceptation des présentes conditions. Toutes les matières premières et documents confiés par le Client, ainsi que les travaux ou prestations réalisés par le Prestataire constituent un gage affecté au paiement. En tout état de cause, ces éléments peuvent

faire l'objet d'une rétention ou d'une suspension en cas de non-respect d'une obligation du Client. Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être transféré à un tiers sans l'autorisation du Prestataire.

4. Modification de la commande

Toute modification d'une Commande fera l'objet d'un nouveau devis. Toute annulation de la commande rend acquis au Prestataire l'acompte qui y était joint sans préjudice des indemnités supplémentaires que le Prestataire pourrait réclamer devant les tribunaux du fait de cette annulation.

5. Prestation de service et prix

Les tarifs sont ceux en vigueur au jour de la passation de la Commande, tels qu'établis sur le devis fourni au Client ou selon le barème indiqué sur place au Client.

Les tarifs sont présentés hors taxes (HT). Si le coût des Services ne peut être déterminé, a priori, avec certitude, un devis détaillé sera remis au Client avec la méthode de calcul du prix lui permettant de le vérifier.

Le tarif est entendu hors impression. Le service du Prestataire est un service pré-press. Les impressions sont réalisées par un intervenant externe indépendant du Prestataire et la responsabilité du Prestataire n'est pas engagée sur la qualité de l'impression et du service. Une validation écrite de la maquette est demandée au Client avant transmission des fichiers finaux, cette validation entraîne la seule responsabilité du Client quant au contenu des Créations. L'ensemble des fichiers finaux relatifs à la production sur support de la Création sera fourni dès réception du solde, il sera mentionné explicitement par mail que les fichiers sont destinés à être techniquement produits.

Il appartient au Client de vérifier les informations présentes sur les Créations définitives, en cas d'erreur il doit en informer le Prestataire avant l'envoi en production. Le Client est seul responsable du contenu. L'envoi des fichiers à l'imprimeur est considéré comme validation de la Commande, aucune erreur ne pourra alors faire l'objet d'une réclamation.

A chaque Commande, une facture est établie par le Prestataire à destination du Client.

6. Délais et modalités de paiement

Un acompte correspondant à un pourcentage du prix total des Services commandés et dont le montant est indiqué sur le devis est exigé lors de la passation de la commande. Le solde du prix est payable comptant au jour de la facturation. Les factures sont payables à réception, sauf accord particulier. Le paiement est attendu par virement bancaire avec une tolérance de 10 jours à compter de l'envoi de la facture.

En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations à la date convenue sur la facture, l'acheteur devra verser au Prestataire une pénalité de retard dont le taux est égal au taux pratiqué par la Banque centrale européenne pour son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage. Cette pénalité est calculée sur le montant de la somme restante due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité, produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement. Escompte pour paiement anticipé : néant.

Toute somme non réglée dans les délais, tout retard de paiement, ou tout impayé (en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé) d'une somme due par le Client, entraînera la suspension immédiate des prestations, en attendant la régularisation de la situation. Cette suspension ne peut constituer une cause de responsabilité pour le Prestataire. Le Prestataire se réserve tous les droits intellectuels et de propriété sur sa production jusqu'au règlement complet des factures. Le paiement est réalisé à l'encaissement effectif du prix; la remise d'une traite ou de tout autre document créant une obligation de payer ne constitue pas un paiement libératoire. A défaut, tous les documents devront être restitués sans délai au Prestataire ou seront supprimés des serveurs publics ou privés reliés à Internet. Dans le cas où le retard de paiement excéderait deux mois, le Prestataire se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires. Le Client ne pourra en aucun cas demander une indemnité au Prestataire du fait de la suspension de ses services suite à un incident de paiement.

Délai de réalisation estimé, après versement de l'acompte, sous réserve de la fourniture par le Client des contenus, informations et de la validation demandée à chaque étape du projet. Si la prestation n'est pas clôturée à l'issue de 4 mois par manque d'investissement du Client, le Prestataire se réserve le droit de facturer toute prestation entamée majorée de 20% sans attendre de validation du projet. L'ensemble des fichiers finaux sera fourni au Client dès réception du solde.

7. Réalisation des prestations

La prestation de Service commandée sera assurée par Stéphanie Verdun. Cependant, un intervenant extérieur peut être sollicité dans le cadre de la réalisation de la Commande exigée par le Client, dans ce cas, le Client en sera avisé par courrier électronique.

Le Prestataire s'engage à respecter au mieux les délais annoncés lors de la passation de la Commande. Cependant, elle ne peut en aucun cas être tenue responsable pour les retards de réalisation de prestation occasionnés en raison de fautes qui ne lui sont imputables.

En outre, la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée pour des motifs de délai de réalisation en périodes de forte demande, telles que les périodes de fêtes de fin d'année. Le Prestataire ne peut pas voir sa responsabilité engagée pour des délais provoqués pour des motifs de force majeure, c'est-à-dire en raison de la survenance d'un événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté du Prestataire.

ÉTAPES SUCCESSIVES

1. **RDV** _ Un rendez-vous gratuit téléphonique, visioconférence ou en présentiel est fixé pour établir une prise brief ou un questionnaire préalable au cahier des charges selon la complexité du projet, avec l'investigateur du projet, ou son représentant, un seul décideur étant l'interlocuteur du Prestataire dans le projet.
2. **CAHIER DES CHARGES OU BRIEF** _ Le brief ou cahier des charges est transmis au client par la suite en attente de sa validation.
3. **DEVIS** _ Un devis est alors établi sur la base du brief ou cahier des charges. Toute demande non mentionnée dans l'un de ces documents est par conséquent exclue, pouvant alors conduire à une modification ou création d'un nouveau devis. Le client s'engage à envoyer au Prestataire le devis signé accompagné du versement d'un acompte pour lancer le projet, son montant figure sur le devis. Aucun travail ne sera engagé sans versement de l'acompte.
4. **RÉCEPTION DES ÉLÉMENTS** _ A la suite de la signature du devis, le client s'engage à fournir l'entièreté des contenus en une seule fois, textes rédigés, tapés et ordonnés dans un fichier, images de bonnes résolutions et libres de droits, logo (fichier source vectoriel si possible), charte graphique si existante, et toute information nécessaire à la bonne réalisation du projet. Les éléments seront transmis par courrier électronique à stefgraphisme@gmail.com. Toute information n'ayant pas été portée à la connaissance du Prestataire lors de la Commande et/ou lors d'un envoi d'éléments supplémentaires pourra faire l'objet d'un refus ou de l'ajustement du devis par le Prestataire..
5. **PROPOSITION** _ Une proposition graphique est alors transmise au client, correspondant au brief ou au cahier des charges. Seul le logo en "forfait création" permet d'obtenir 3 propositions graphiques initiales, plus de détails dans la section "Logo"
6. **MODIFICATIONS** _ Le client peut alors apporter 2 fois des modifications mineures de type correction de texte, couleur. Si la proposition ne convient pas, elle fera alors l'objet d'un devis supplémentaire.
7. **VALIDATION** _ Après validation du client, le Prestataire prépare les documents finaux, ou dans le cadre d'un site web, la création complète du site web sur l'environnement du Prestataire consultable par le Client.
8. **FACTURATION** _ Le Client solde le montant total de la facture
9. **FICHIERS FINAUX** _ Les fichiers finaux sont transmis au Client. Dans le cadre d'une prestation web, le Prestataire procède alors à la mise en ligne de la Commande sur l'hébergement du Client.
10. **TESTS** _ Dans le cadre d'une prestation web, les tests de fonctionnement sont effectués et les derniers éléments liés au référencement sont mis en place.

Tout rendez-vous supplémentaire au rendez-vous de prise de brief fait l'objet d'une facturation en fonction du temps et du lieu de rendez-vous, le Client sera informé du montant au préalable.

8. Conditions particulières des prestations

GRAPHISME

Prestations graphiques de type pré-presse.

LICENCE & DROITS D'AUTEUR

Le tarif indiqué comprend l'entière fourniture des fichiers sources ayant servi à la conception du graphisme. Il ne doit être ni modifié, ni décomposé, il doit être utilisé tel qu'il a été transmis. Il est utilisable à volonté à condition de respecter le support pour lequel il a été créé. A titre d'exemple, une conception de tract publicitaire ne peut en aucun cas être utilisée pour une conception d'affiche ou un post sur les réseaux sociaux.

Un éventuel choix de typographie payante peut-être utilisé, le Client en sera informé lors de la présentation de la ou des créations. La licence de cette typographie appartient au Prestataire et ne peut être cédée. Le document créé est alors transmis avec des typographies au format vectoriel.

Les autres propositions graphiques n'ayant pas été retenues restent la propriété entière du Prestataire, elles ne peuvent en aucun cas être diffusées, revendues, utilisées, modifiées, copiées.

LOGO

1. **Forfait exécution** : Re-traçage d'un logo existant sans modification. Pas de recherche sur la concurrence ou le visuel.
2. **Forfait exé +** : Conception selon dessin/idée précise du Client, exprimée par écrit ou dessiné. Pas de recherche sur la concurrence ou le concept. Le Client a la possibilité de demander jusqu'à 3 modifications mineures (couleur, typographie, position élément) avant de valider son choix final.
3. **Forfait création** : Comprend recherches visuelles suite à l'étude de la concurrence et des tendances concernant l'activité du Client et création. 3 créations seront présentées, le choix du Client devra se porter sur l'une d'entre elles. A l'issue de ce choix, il aura la possibilité de demander jusqu'à 3 modifications mineures (couleur, typographie, position élément) avant de valider son choix final.

LICENCE, DROITS D'AUTEUR & LIVRABLES

Le Cédant cède au Cessionnaire pour une durée illimitée, les droits identifiés ci-après.

Le droit de reproduction comprend :

- Le droit de reproduction et/ou de faire reproduire par tous procédés techniques connus ou inconnus à ce jour (notamment par enregistrement, mémorisation...) sur tous supports (notamment magnétiques, numériques, électroniques...) et en tous formats le Logo définie ci-dessus, et d'en faire établir en nombre qu'il plaira au producteur, tous originaux, copies et doubles, sur tous supports, en tous formats par tous procédés de fixation actuel ou futur.
- Le droit de procéder à tout acte de reproduction aux fins de circulation de le Logo, comme notamment le téléchargement, le stockage ou tout acte de fixation temporaire qu'implique la transmission numérique et la diffusion de le Logo sur le réseau, et ce, quel que soit son format et le procédé technique utilisé

Le droit de représentation comprend :

- droit de mettre et/ou de faire mettre en circulation les originaux, doubles et copies de le Logo, pour toute communication au public par les modes d'exploitation suivants :
- droit de représentation publique de tout ou partie de le Logo dans toutes les manifestations, conférences ou colloques relatifs à la diffusion du savoir universitaire,

- droit de répertorier, de classer et d'identifier le Logo dans une banque de données par les éléments suivants: titre de l'enregistrement, auteur, année de création, et université de création.
- droit d'autoriser la reproduction et la représentation sur une banque de données d'extraits ou de résumés de le Logo, qu'ils soient écrits ou sonores, sous réserve du droit moral de l'auteur.

droit de mettre et/ou de faire mettre en circulation le Logo sur le réseau Internet.

Tous les droits qui ne sont pas expressément cédés restent l'entière propriété de l'auteur qui en dispose à son gré et sans aucune restriction. Sont de ce fait exclus, à titre indicatif et non exhaustif, les droits d'adaptation, de modification, de transformation, d'arrangement, de distribution et de traduction en toute langue.

En conséquence, le Cessionnaire acquiert la qualité d'ayant droit du Cédant pour l'exercice des droits ci-dessus cédés, que le Cessionnaire utilisera comme bon lui semble, notamment en passant des contrats d'édition, de production et de diffusion utiles à l'exploitation de le Logo.

Durée – Etendue géographique de l'autorisation d'exploiter le Logo

La présente cession est consentie par le Cédant à titre exclusif au producteur, pour toute la durée de la protection légale accordée actuellement et dans l'avenir à l'auteur et vaut pour la France.

Ce délai court à compter de la réception du Logo.

Un éventuel choix de typographie payante peut-être utilisé, le Client en sera informé lors de la présentation de la ou des créations. La licence de cette typographie appartient au Prestataire et ne peut être cédée. Un format vectoriel du logo est envoyé au Client afin de lui permettre l'utilisation du logo, cependant, s'il souhaite utiliser cette typographie sur d'autres documents autrement créés que par l'intermédiaire du Prestataire, il devra acquérir sa propre licence auprès du créateur de ladite police de caractère.

Les autres propositions de logo n'ayant pas été retenues restent la propriété entière du Prestataire, elles ne peuvent en aucun cas être diffusées, revendues, utilisées, modifiées, copiées.

A l'issue du règlement du solde, le Client reçoit son logo dans les formats suivants :

- JPEG (pixels) : logo versions fond clair et foncé
- PNG (fond transparent) : logo versions support clair et foncé
- SVG (web) : logo versions fond clair et foncé, bandeau si nécessaire
- PDF (vectoriel modifiable)
- Icône seule : logo sans l'écriture
- Couleurs utilisées

SITE VITRINE non administrable (HTML)

Hébergement du site et nom de domaine inclus pendant 1 an sauf mention contraire sur devis. Maintenance de 2 mois offerte. Site vitrine non paramétrable par le Client, adapté aux mobiles, ainsi qu'aux dernières versions des navigateurs principaux (Chrome, Firefox et Safari). Le Prestataire se dégage de toute responsabilité dès lors qu'une tierce personne intervient sur le site ou que les identifiants sont transmis à des personnes tierce. Le Client est tenu d'effectuer une sauvegarde régulière de son site, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de perte de données. Le Prestataire conserve une sauvegarde de la dernière version du site qu'il a mis en place. Aucune maintenance n'est nécessaire sur ce type de site. Lorsque le Client souhaite ajouter ou modifier des informations, le Prestataire établit un devis en fonction de la demande. **Mise en ligne du site après règlement total de la facture.**

LICENCE

Le design site est par défaut protégé par une licence standard dans le cadre d'un site vitrine et ne peut être transformé en site marchand sans possession d'une licence étendue. Le Client doit demander impérativement une licence étendue en vue d'une transformation en site marchand, quel que soit le type de produit ou service vendu par le biais du site.

SITE VITRINE non administrable (Formule "Essentiel")

Hébergement du site et nom de domaine inclus pendant 1 an. Maintenance de 2 mois offerte. Site vitrine non paramétrable par le Client, adapté aux mobiles, ainsi qu'aux dernières versions des navigateurs principaux (Chrome, Firefox et Safari).

Formule sans acompte, le règlement complet est attendu pour une mise en ligne sous 72h jours ouvrés dès réception du règlement complet par virement bancaire et réception du formulaire dûment rempli pour la mise en place des textes et images du Client.

La formule comprend la mise en place par le Prestataire d'un site d'une page, design et structure préconçus, visible via ce lien :

<https://www.stefgraphisme.fr/sites-cles-en-main/basique/>

La page est identique à celle présentée, la couleur principale (bleu) est remplacée par la couleur du choix du Client, logo fourni par le Client intégré, les photos sont fournies par le Client(dans la limite de 7 au total, orientation paysage), les textes sont transmis via le formulaire en ligne envoyé au Client au préalable.

Aucune autre modification n'est possible dans cette formule.

Le Prestataire se dégage de toute responsabilité dès lors qu'une tierce personne intervient sur le site ou que les identifiants sont transmis à des personnes tierce. Le Client est tenu d'effectuer une sauvegarde régulière de son site, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de perte de données. Le Prestataire conserve une sauvegarde de la dernière version du site qu'il a mis en place. Aucune maintenance n'est nécessaire sur ce type de site. Lorsque le Client souhaite ajouter ou modifier des informations, le Prestataire établit un devis en fonction de la demande. **Mise en ligne du site après règlement total de la facture.**

SITE VITRINE administrable (Wordpress)

Hébergement du site et nom de domaine inclus pendant 1 an sauf mention contraire sur devis. Maintenance 2 mois offerte. Site vitrine paramétrable par le Client, adapté aux mobiles, ainsi qu'aux dernières versions des navigateurs principaux (Chrome, Firefox et Safari). Mise en garde sur les sites Wordpress : Le Prestataire se dégage de toute responsabilité quant à une mauvaise utilisation de l'administration entraînant des dégâts sur le site, à l'action du tierce personne, ou à un mauvais entretien (ex: absence de mises à jour) pouvant nuire à la sécurité du site. Le Client est tenu de ne modifier que les zones de contenu pour lesquelles il a été formé et non la structure, et faire appel à un prestataire concernant les mises à jour à effectuer régulièrement. Le Client est tenu d'effectuer une sauvegarde régulière de son site, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de perte de données. Le Prestataire conserve une sauvegarde de la dernière version du site qu'il a mis en place. **Mise en ligne du site après règlement total de la facture.**

LICENCE

Le design site est par défaut protégé par une licence standard dans le cadre d'un site vitrine et ne peut être transformé en site marchand sans possession d'une licence étendue. Le Client doit demander impérativement une licence étendue en vue d'une transformation en site marchand, quel que soit le type de produit ou service vendu par le biais du site.

E-COMMERCE administrable (Prestashop)

Hébergement du site et nom de domaine inclus pendant 1 an sauf mention contraire sur devis. Maintenance 2 mois offerte. Site vitrine paramétrable par le Client, adapté aux mobiles, ainsi qu'aux dernières versions des navigateurs principaux (Chrome, Firefox et Safari). Mise en garde sur les sites Prestashop : Le Prestataire se dégage de toute responsabilité quant à une mauvaise utilisation de l'administration entraînant des dégâts sur le site, à l'action d'une tierce personne, ou à un mauvais entretien (ex: absence de mises à jour) pouvant nuire à la sécurité du site. Le Client est tenu de ne modifier que les zones de contenu pour lesquelles il a été formé et non la structure, et faire appel à un prestataire concernant les mises à jour à effectuer régulièrement. Le Client est tenu d'effectuer une sauvegarde régulière de son site, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de perte de données. Le Prestataire conserve une sauvegarde de la dernière version du site qu'il a mis en place. **Mise en ligne du site après règlement total de la facture.**

MAINTENANCE des sites administrables (WORDPRESS & PRESTASHOP)

Mise à jour des modules uniquement installés dans le cadre de la Commande auprès du Prestataire et ayant fait l'objet d'une mise à jour de sécurité par le développeur du module, 1 fois par mois pendant 12 mois à compter de la mise en ligne. Support par email, réponse sous 24h, aux jours et heures d'ouvertures, du lundi au vendredi, de 9h à 17h, hors périodes de congés ou jours fériés (à jour sur Google Business). Le support de maintenance est uniquement utilisable pour assurer le bon fonctionnement du site dans sa version initiale, en aucun cas il ne peut servir à apporter des améliorations, des fonctionnalités ou corriger des problèmes dû à l'action d'une tierce personne ou à une mauvaise utilisation. Mise en garde sur les sites Wordpress & Prestashop : Le Prestataire se dégage de toute responsabilité quant à une mauvaise utilisation de l'administration par le Client entraînant des dégâts sur le site, et/ou à l'intervention d'un tiers, et/ou à un mauvais entretien (ex: absence de mises à jour) pouvant nuire à la sécurité du site. Sans engagement, le Client peut cesser la maintenance à tout moment dans les conditions suivantes : toute année commencée est due, le client peut demander à arrêter le contrat après l'année contractée.

Le Prestataire conserve une sauvegarde de la dernière version du site, effectuée chaque mois avant la mise à jour des modules.

HÉBERGEMENT & NOM DE DOMAINE

Sauf mention contraire indiquée sur le devis, le nom de domaine et l'hébergement sont inclus dans la prestation pour une durée d'un an. L'hébergeur est choisi par le Prestataire, si le Client souhaite un hébergeur de son choix, il devra alors en informer le Prestataire avant signature du devis, effectuer les démarches de son côté et fournir les accès au Prestataire pour permettre l'installation du site. Le devis sera réajusté en conséquence. Le Client est dans tous les cas propriétaire de son site.

La souscription est exclusivement annuelle. Elle va comprendre l'hébergement internet et la fourniture gracieuse d'un nom de domaine (adresse internet). Le Prestataire ne pratique pas la tacite reconduction ou le prélèvement automatique.

Le Client est informé du renouvellement de son hébergement annuellement, un mois avant la date anniversaire, par e-mail. Le Client s'engage à régler par virement sous 10 jours la facture liée au renouvellement de l'hébergement. Si le renouvellement n'a pas été effectué, jusqu'à 60 jours après la date anniversaire, il est possible de lancer une procédure de restauration soumise à des frais supplémentaires. Au-delà de 60 jours, le domaine est expiré, il est de nouveau disponible à l'achat, le Client prend le risque qu'une autre personne réserve le domaine avant lui. Des frais de réinstallation du site web seront appliqués. Le Prestataire ne peut être tenu responsable du non renouvellement du domaine du Client.

Si le Client souhaite changer d'offre d'hébergement, les fichiers sources de son site lui seront transmis sur simple demande écrite. Tout renouvellement entamé est dû.

RÉFÉRENCIEMENT NATUREL OPTIMISÉ

Axé sur 5 à 10 mots clés ou expressions fournis par le Client avec appui du Prestataire. **RAPPEL important : Aucune garantie n'est fournie par le Prestataire sur le résultat de positionnement.** Toutes les mesures sont mises en place selon le niveau d'intervention de référencement choisi par le Client pour optimiser son site et **améliorer son positionnement** dans les résultats de recherche. Des éléments

extérieurs à cette prestation peuvent altérer les moyens déployés (construction du site, requêtes occupées par des concurrents trop puissants, décision de Google du positionnement, site non adapté aux mobiles...). Un délai de 6 mois est constaté en moyenne pour observer des résultats. Sous réserve de pouvoir mettre en place la totalité de cette prestation. Si pour des raisons techniques entre autres, des éléments s'avèreraient impossibles à modifier, les modifications en questions seraient déduites de la facture.

PRESTATIONS RÉSEAUX SOCIAUX

Réalisation d'une communication pour les réseaux sociaux adapté aux formats nécessaires avec rédaction du post, création du visuel et partage sur les pages et groupes liés au Prestataire. Selon accord préalable, soit le Client poste lui-même le contenu, soit un accès est créé pour le Prestataire afin de poster directement depuis les réseaux sociaux professionnels du Client. Par défaut, si l'accès auxdits réseaux n'est pas créé pour le Prestataire, le Client doit par conséquent poster lui-même les contenus créés.

NEWSLETTER

Hors envoi, hors abonnement, hors création de liste de contacts. Rédaction adaptée sur la base des textes et du message du Client. Intégration de photos, icônes, boutons d'action et liens. Utilisable après règlement total de la facture.

CALENDRIER MARKETING

Hors impression. Hors réalisation des actions. Actions proposées selon délai convenu dans le devis. Le Client n'est pas engagé auprès du Prestataire pour la réalisation de ces actions, il peut les effectuer par ses propres moyens s'il le désire..

Seront livrés : un calendrier avec actions à mettre en place, supports divers proposés selon objectif, le message principal, un devis pour l'éventuelle réalisation de ces actions (hors impression) par le Prestataire, une remise en cas de commande pour la réalisation de ces actions.

FORFAIT MENSUEL COMMUNICATION

Forfait mensuel communication de 10h/mois avec tarif préférentiel. **Engagement de 6 mois minimum.** Tarif fixe par mois, si le crédit temps est inférieur ou supérieur, la différence sera reportée sur le mois suivant. Ce forfait comprend des interventions de communications pour valoriser l'entreprise. Hors création de site web. Hors impression. Payable chaque fin de mois.

9. Contenus

Tout contenu rédactionnel est impérativement fourni par le Client, aucun travail de rédaction en dehors du référencement ne sera effectué par le Prestataire, sauf si ce service est mentionné dans le devis à la demande du Client.

NB sites web : L'impact d'un manque de contenu ou d'un contenu non pertinent est considérable dans les résultats de positionnement. Un soin particulier doit être apporté dans la rédaction des textes, la duplication de contenu existant étant fortement déconseillée car non prise en charge par Google pour le positionnement du site web.

Si le Client ne possède pas d'images ou souhaite déléguer cette partie, le Prestataire pourra lui en fournir issues de banques d'images, cette Prestation pourra faire l'objet d'un devis supplémentaire. Toutefois, les licences appartiennent au Prestataire, il ne vous est pas permis de les extraire, copier, modifier du document pour lequel un contrat a été établi et ne pouvez les utiliser à d'autres fins.

De la même manière, si le Client ne possède pas de police d'écriture, les licences des typographies utilisées pour la réalisation des prestations appartiennent au Prestataire et seront fournies en mode vectoriel, intégré au document pour lequel vous avez signé un contrat. Par conséquent, s'il souhaite les utiliser sur d'autres supports, le Client devra acheter sa propre licence.

10. Responsabilité du Client

Le Client mettra à la disposition du Prestataire, à titre confidentiel, tous les éléments qu'il lui sera possible de fournir et qui sont nécessaires à la connaissance des produits et services objets de la commande et à celle de leurs marchés. Le Client garantit le Prestataire de toutes les conséquences d'une action qui trouverait sa source dans les informations fournies par lui sur ses produits ou ses services. Il est de ce fait responsable des informations qu'il transmet au Prestataire portant notamment sur le nom, la composition, les qualités, les performances du produit ou du service faisant l'objet de la commande. Il est également responsable du respect des législations spécifiques à son activité et de la publication du contenu. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des projets qu'il aura soumis au Client et au sujet desquels elle aura obtenu son accord, notamment en cas d'action en responsabilité. Le Client garantit le Prestataire et se substituera à elle en cas d'action judiciaire et/ou de condamnation que cette dernière aurait à supporter du fait d'un manquement du Client à ces diverses obligations de déclaration et ce nonobstant la réparation de l'entier préjudice du Prestataire.

Le Client est responsable du contenu des documents réalisés par le Prestataire. Il appartient au Client de vérifier que tous les éléments (textes, images, polices d'écritures...) fournis au Prestataire sont libres de droits, et doit indiquer au Prestataire si l'auteur des éléments doit être mentionné.

11. Réclamation

Pour toutes les commandes réalisées, le Client dispose d'un droit de réclamation de 10 jours à compter de la fourniture de la Commande.

Pour exercer ce droit de réclamation, le Client doit faire parvenir au Prestataire, par courrier électronique à stefgraphisme@gmail.com, une déclaration dans laquelle il exprime ses réserves et réclamations, assorties des justificatifs y afférents, et s'assurer de la bonne réception de sa demande par le Prestataire.

Une réclamation ne respectant pas les conditions décrites ci-dessus ne pourra être acceptée.

Si la réclamation est justifiée et en accord avec la Commande passée par le Client, le Prestataire rectifiera le Service dans les plus brefs délais et à ses frais, dans les limites du possible.

12. Droit de rétractation

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client envoie une déclaration de rétractation à l'adresse 370 rue Frédéric Mistral 30290 Laudun l'Ardoise sous 14 jours.

Il sera remboursé de la totalité des frais versés pour la prestation de services dans les 14 jours suivant la prise de connaissance par le Prestataire de sa déclaration de rétractation, dans la mesure où la prestation n'a pas été engagée. Le remboursement sera fait par le même moyen de paiement que celui utilisé à l'achat.

Cependant, si la prestation de services est déjà entamée à la date de la prise de connaissance de la rétractation par le Prestataire, la valeur correspondant à la prestation de service déjà effectuée sera déduite du remboursement. Ce dernier sera opéré par le même moyen de paiement que pour l'achat.

Au-delà du délai de rétractation, un accord peut-être convenu entre le Client et le Prestataire. Cependant, l'acompte versé par le Client lors de la Commande ne sera pas restitué et les achats par le Prestataire pour contribuer à l'élaboration du projet du Client seront facturés à ce dernier.

13. Traitement des données personnelles

L'achat par le Client peut entraîner le traitement de ses données à caractère personnel. Si le Client refuse le traitement de ses données, il lui est demandé de s'abstenir de recourir aux services du Prestataire.

Ce traitement des données à caractère personnel se fait dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016.

Par ailleurs, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, de modification et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à l'adresse suivante : 370 rue Frédéric Mistral 30290 Laudun l'Ardoise

Ces données personnelles sont nécessaires au traitement de sa Commande et à l'établissement de ses factures le cas échéant, ainsi qu'à l'amélioration des services proposés par le Prestataire.

14. Partage des données collectées

Le Prestataire peut avoir recours à des sociétés tierces pour effectuer certaines opérations.

Le Client accepte que des sociétés tierces puissent avoir accès à ses données pour permettre la réalisation de sa commande.

Ces sociétés tierces n'ont accès aux données collectées que dans le cadre de la réalisation d'une tâche précise.

Par ailleurs, le Client peut être amené à recevoir des informations ou des offres commerciales de la part du Prestataire ou de ses partenaires.

Le Client peut à tout moment s'opposer à la réception de ces offres commerciales, en écrivant à l'adresse du Prestataire indiquée ci-dessus.

En outre, les informations des Clients pourront être transmises à des tiers sans leur accord express préalable afin d'atteindre les buts suivants :

- respecter la loi
- protéger toute personne contre des dommages corporels graves, voire la mort
- lutter contre la fraude ou les atteintes portées à le Prestataire ou à ses utilisateurs
- protéger les droits de propriété du Prestataire.

15. Protection des données

Le Prestataire assure un niveau de sécurité approprié et proportionnel aux risques encourus ainsi qu'à leur probabilité, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016.

Toutefois, ces mesures ne constituent en aucun cas une garantie et n'engagent pas le Prestataire à une obligation de résultat concernant la sécurité des données.

16. Cookies

Pour permettre à ses Utilisateurs de bénéficier d'une navigation optimale sur le Site et d'un meilleur fonctionnement des différentes interfaces et applications, le Prestataire est susceptible d'implanter un cookie sur l'ordinateur de l'Utilisateur. Ce cookie permet de stocker des informations relatives à la navigation sur le Site, ainsi qu'aux éventuelles données saisies par les Utilisateurs (notamment recherches, login, email, mot de passe).

L'Utilisateur autorise expressément le Prestataire à déposer sur le disque dur de l'utilisateur un fichier dit« cookie ».

L'Utilisateur dispose de la possibilité de bloquer, modifier la durée de conservation, ou supprimer ce cookie via l'interface de son navigateur. Si la désactivation systématique des cookies sur le navigateur de l'Utilisateur l'empêche d'utiliser certains services ou fonctionnalités du Site, ce dysfonctionnement ne saurait en aucun cas constituer un dommage pour le membre qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait.

17. Modifications

Les renseignements figurant sur les catalogues, sites, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Lorsqu'il passe une Commande, le Client est soumis aux stipulations énoncées par les CGV en vigueur lors de la passation de la commande.

18. Propriété intellectuelle

La marque, le logo et la charte graphique du Prestataire appartiennent au Prestataire. Toute diffusion, exploitation, représentation, reproduction, qu'elle soit partielle ou intégrale sans l'autorisation expresse du Prestataire exposera le contrevenant à des poursuites civiles et pénales.

Concernant les prestations, à défaut d'un contrat de cession de droits d'auteur établi entre le Client et le Prestataire ayant fait l'objet d'une rémunération complémentaire, les droits suivants sont appliqués :

Droit moral

- **Respect de l'auteur** : Le Client n'est pas tenu de citer le Prestataire
- **Respect de l'œuvre** : Le Client peut modifier la Création du Prestataire, excepté dans le cadre de la Création d'un logo.
- **Droit de divulgation** : Le Client et le Prestataire peuvent divulguer la Création à leur guise
- **Droit de repentir et de retrait** : Le Prestataire peut demander le retrait de sa Création (contre indemnisation de l'éventuel cessionnaire) et peut modifier celle-ci après divulgation au public.

Droits patrimoniaux

- **Droit de représentation** : Le Client peut diffuser publiquement la Création
- **Droit de diffusion** : Le Client peut créer des copies de la Création sur un support matériel en accord avec les droits d'adaptation.
- **Droit d'adaptation** : Le Client ne dispose pas de droit d'adaptation. La Création ne peut en aucun cas être adaptée ou déclinée sur un support différent (Par exemple, une Création pour un tract publicitaire doit être imprimée comme tract publicitaire et ne peut être déclinée en affiche). Seul dans le cadre d'une commande de logo, le Client peut adapter son logo à tous les supports.

Ces droits n'entrent en vigueur qu'à la seule condition que le solde de la prestation ait été entièrement réglé par le Client. A défaut de quoi, le Client n'est pas autorisé à diffuser, exploiter, représenter, reproduire, partiellement ou intégralement les Créations sans l'autorisation expresse du Prestataire exposant le contrevenant à des poursuites civiles et pénales.

19. Litige - Médiation de la consommation

En cas de litige entre le Client et le Prestataire, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du Prestataire ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du Prestataire).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du Prestataire dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle
www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux

20. Force majeure

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.