

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de ventes (ci-après « CGV ») régissent les relations entre la SARL PAOMA STUDIO, ayant son siège au 40 Place du Théâtre - 59800 Lille, immatriculée au RCS de Lille sous le numéro 753 464 247 (ci-après « notre Société ») et ses clients (ci-après le ou les « Client(s) »), toute personne physique ou personne morale, sollicitant les services de notre Société. Toute commande de produits implique l'acceptation sans réserve par le Client aux présentes CGV qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire exprès et préalable de notre Société.

Le Client est informé sur le devis des CGV et peut les consulter à tout moment sur le site internet de notre Société « <https://www.paomastudio.fr/cgv> ».

ARTICLE 1 – Définitions

Une ou des « Prestation(s) » : désigne les prestations de notre Société sans ce que cette liste soit exhaustive, notamment :

- Les conseils et stratégies en construction d'image de marque, stratégie de communication et marketing (notamment charte graphique ou éditoriale),
- Les supports de communication : carte de visite, brochure, plaquettes, dépliants, flyers...
- Le web & digital : Création de site web vitrine et E-commerce, de campagne d'E-mailing, d'application mobile, de vidéo...
- Maintenance et mises à jour du site internet : elles feront l'objet d'un contrat indépendant et détaillé,
- Le référencement naturel et/ou payant : la mise en œuvre, le suivi et l'optimisation des campagnes publicitaires ou du référencement naturel fera l'objet d'un contrat indépendant et détaillé du site web,
- Médias Sociaux : Recommandation et stratégie des médias sociaux, gestion et animation des réseaux sociaux (Modération, Publications sponsorisées),
- Création et organisation d'événement : conception du projet, définition des budgets, mises en œuvre, organisation et suivi.

« Site web » : site internet ou une application métier ou tout autre interface accessible depuis un navigateur internet.

« Contenu » : désigne le contenu élémentaire nécessaire à la création d'une prestation: textes, images, catalogue produits, caractéristiques techniques liées à l'impression, accès au serveurs ou tout autre type de documents...Sauf mention contraire, la fourniture et la saisie du contenu dans le site web sont à la charge du Client.

« Pack Maintenance » : désigne une prestation mensuelle incluant la mise à jour du noyau WordPress et des plug-ins, ainsi qu'un back-up avec remise en ligne en cas de crash.

Compte tenu de la nature changeante du domaine de la cybersécurité, il ne peut être reproché à notre Société quelconques attaques malveillantes ou failles de sécurité des logiciels tiers.

ARTICLE 2 – Objet et champs d'application

Notre Société propose une ou plusieurs Prestations au Client. Chaque Prestation est détaillée dans le devis.

2.1 Cahier des charges : Il est conseillé au Client de remettre un cahier des charges de la Prestation à réaliser par notre Société. Après approbation par les deux parties, ce cahier des charges servira de base à l'établissement du devis. A défaut, le devis et le bon de commande serviront de base pour la Prestation de notre Société.

2.2 Le caractère définitif de la commande : Toute commande signée par le Client, établie sur les bons de commande de notre Société, constitue un accord ferme et définitif sous réserve de l'acceptation de notre Société. Les offres de notre Société sont valables un (1) mois à compter de leur date d'émission sauf dérogation confirmée par écrit. Par commande, il faut entendre tout ordre portant sur notre Prestation, et accepté par notre Société, accompagné du paiement de l'acompte prévu sur le bon de commande de notre société.

2.3 Abonnement mensuel : La signature d'un bon de commande relatif à une prestation mensuelle (pour une durée de 30 jours à partir de la date de souscription), implique une facturation récurrente mensuelle.

Abonnement mensuel sans engagement : En cas d'abonnement mensuel sans engagement, le Client peut résilier son contrat à tout moment moyennant un préavis de 15 jours. La résiliation doit être notifiée à notre Société par courrier recommandé.

Abonnement mensuel avec engagement : En cas d'abonnement mensuel avec engagement, le Client s'engage à respecter le règlement des mensualités sur la période spécifiée. La reconduction tacite s'applique avec un préavis de 30 jours avant la date de renouvellement du contrat. Si le Client souhaite éviter la tacite reconduction et résilier son abonnement avec engagement, il doit en informer notre Société par courrier recommandé avec un préavis de 30 jours avant la date de renouvellement du contrat.

2.4 Modification de la commande : Les commandes étant définitives et irrévocables, toute demande de modification de la Prestation faite par le Client est soumise à notre acceptation écrite.

Toute demande de modification entraînera l'établissement d'un nouveau bon de commande.

Notre société sera alors déliée des délais convenus pour l'exécution de la commande initiale.

2.5 Délais de livraison : La durée de réalisation de la Prestation sera évaluée lors de l'étude préalable, avec si possible un planning convenu d'un commun accord entre les parties lors de l'élaboration du cahier des charges. Les délais sont annoncés à titre indicatif. Notre Société s'engage à respecter au mieux les délais et informer régulièrement le Client des avancées.

Notre Société décline toute responsabilité en cas de retard lié à la transmission insuffisante ou tardive des informations nécessaires pour la réalisation de la Prestation. Le retard dans la réception ne peut justifier une résiliation du présent contrat.

2.6 Bon à tirer : Selon le type de mission, une maquette finale du projet éditée par notre Société matérialisant les éléments de création peut-être présentée au Client, avant sa production, son impression ou sa diffusion. Elle doit faire l'objet d'une validation par le client par tous moyens écrit (lettre, fax, courriel...), plus communément appelée « bon à tirer ».

Le Client s'engage à contrôler, relire et demander les corrections éventuelles de la maquette si nécessaire, avant validation définitive du bon à tirer pour les produits ou services commandés.

Par conséquent, le Client n'a pas la possibilité de mettre en cause la responsabilité de notre Société après validation de la maquette ou du bon à tirer pour les produits ou services commandés dans le cas où il aurait omis de signaler une erreur ou un oubli apparaissant sur la maquette présentée pour validation.

Si les corrections souhaitées par le Client devaient entraîner des modifications significatives et de ce fait, aboutir à un remaniement profond du projet de départ validé par le Client, notre Société se réserve le droit de réviser le devis initialement accepté par le Client.

ARTICLE 3 - Prix et Modalités de paiement

Nos prix sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la commande. Un prix selon la performance pourra être convenu entre les Parties. Ils s'entendent toujours en euros, hors taxes entre professionnels. Sauf autres modalités prévues expressément par des conditions particulières, le prix ou le solde du montant de la commande est payable, soit au comptant à réception de la facture, soit 30 jours de la date de facture, par tous moyens de paiement d'usage. La date d'échéance figure sur la facture. Il sera exigé 30% d'acompte à la commande puis le solde lors de la finalisation de la Prestation.

Notre Société se réserve le droit, lorsque le prix convenu n'est pas payé à l'échéance, de résoudre le contrat par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception et de conserver à titre d'indemnité l'acompte versé à la commande.

ARTICLE 4 – Nom de domaine, hébergement et sécurité

4.1 Le nom de domaine : Les prestations de création ou de refonte de site internet s'entendent hors achat de nom de domaine et hors hébergement, ceux-ci étant à la charge du Client. Notre Société peut proposer au Client un fournisseur, mais le Client reste libre de choisir. Notre Société peut, sur demande et à titre onéreux, réserver un nom de domaine appartenant à Notre société (sauf demande contraire par le Client). Ce service sera convenu pour une période payée de 1 an. Chaque année une facture sera alors adressée au Client environ 1 mois avant la date de renouvellement. En cas de non règlement à la date anniversaire de la facture par le Client, notre Société attire l'attention du client sur le fait que le domaine pourra être désactivé par l'hébergeur et le site ne sera plus accessible.

4.2 L'hébergement : Dans le cas, où Le Client à souscrit à un hébergement chez un prestataire extérieur, Notre Société ne peut être tenue pour responsable en cas d'attaque, piratage, perte de données sur les serveurs d'hébergement ou d'inaccessibilité du site, cela reste imputable à l'hébergeur tiers. Notre Société peut cependant, sur demande et à titre onéreux, assurer la gestion administrative de l'hébergement.

4.3 Sécurité : En cas d'hébergement chez un prestataire tiers, toute attaque malveillante, faille de sécurité, perte de donnée ou indisponibilité du site internet ne peut être reproché à Notre Société. Le Client doit s'assurer du respect des règles élémentaires de la cyber-sécurité en se faisant accompagner par une société spécialisée sur le sujet.

Si un hébergement a été souscrit auprès de Notre Société, nous nous assurons de la mise à jour du serveur et des règles élémentaires de sécurité, cependant nous ne pourrions être tenu pour responsable pour toute attaque malveillante, faille de sécurité, perte de donnée ou indisponibilité du site internet compte tenu du caractère changeant du domaine de la cyber-sécurité.

Notre Société s'engage cependant à proposer au Client la souscription d'un PACK DE MAINTENANCE permettant de renforcer la sécurité de son

hébergement et ainsi minimiser la probabilité de voir son service perturbé.

ARTICLE 5 – Engagements du client

Les Contenus

Le Client s'engage à fournir l'intégralité des Contenus nécessaires à la réalisation de la Prestation, avant le commencement de la Prestation.

Le Client s'engage à sauvegarder l'intégralité des originaux de toutes les ressources et Contenus fournis à notre Société qui ne pourra être tenue pour responsable en cas de perte.

Les codes d'accès

Le Client s'engage à fournir à notre Société toutes informations requises pour assurer l'exécution de la Prestation, en l'occurrence les codes d'accès à son serveur d'hébergement, back-office, compte publicitaires afin de réaliser la prestation demandée.

Lorsque la maintenance du site a été prévue spécifiquement au devis, le Client s'engage également à fournir les mêmes informations.

Collaboration

Le Client s'engage à fournir au prestataire dans un délai de 2 mois après la date de l'acceptation du devis toutes les informations nécessaires (contenus/codes d'accès). Passé ce délai, la facture finale sera majorée en supplément de 5% de son montant total.

Droit de propriété intellectuelle:

Le Client doit s'assurer qu'il est propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle de tout élément présent sur son site, et plus généralement de tout élément transmis aux fins de réalisation de la Prestation et qu'ils ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

ARTICLE 6 - Engagements de notre Société

Notre Société a une obligation de moyens d'assurer au Client :

- la réalisation de la Prestation conformément au devis accepté par le Client,
- une information régulière du Client sur l'avancée de la Prestation,
- la confidentialité de toutes les ressources et contenus transmis par le Client.

ARTICLE 7 - Limite des prestations

Sont exclus des prestations :

- La formation aux logiciels et services tiers
- Les incidents imputables à des logiciels spécifiques et des logiciels métiers.
- Les incidents consécutifs à une installation et/ou utilisation des équipements (matériels et/ou logiciels) du client non conforme aux prescriptions de l'hébergeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur.
- Les incidents consécutifs à toute opération ou réparation effectuée par le Client

ARTICLE 8 - Garantie

Le Client doit vérifier la conformité de la Prestation commandée dans un délai de 15 jours à compter de la réception ou réalisation de la Prestation ou mise en ligne officielle du site internet.

Le Client doit informer notre Société de tout dysfonctionnement ou toute non-conformité de la Prestation dans un délai de 15 jours à compter de la réception ou réalisation de la Prestation ou de la mise en ligne officielle du site internet.

La mise en ligne officielle du site internet résultera de l'envoi d'un courriel par notre Société.

Dans ce délai de 15 jours, notre Société s'engage à remédier à tout problème de fonctionnement lié à un défaut de conception ou d'exécution de ses Prestations.

L'obligation de garantie de notre Société exclut les cas de dysfonctionnement lié à :

- une intervention du client ou d'un tiers,
- une mauvaise utilisation, ou une négligence du Client, ou encore un défaut de maintenance du Client.
- d'éventuelles incompatibilités d'affichage du site internet avec des versions anciennes de navigateur web.

Si aucun contrat de maintenance et de mises à jour n'est conclu, la responsabilité de notre Société est dérogée après l'expiration du délai de 15 jours à compter de la mise en ligne officielle du site, de la réception ou de la réalisation de la Prestation.

Dès lors que le client dispose d'un accès total à son site, notre Société se libère de toute responsabilité à l'égard de modifications éventuellement problématiques susceptibles d'affecter le site.

Les mises à jour du CMS, du thème et des modules installés sur le site internet sont à la charge du Client sauf si Le Client a souscrit à un PACK MAINTENANCE auprès de Notre Société.

Tout abonnement à des extensions souscrit par le biais de notre compte Wordpress, fera l'objet de notre propriété. Le Client pourra profiter de ces abonnements gratuitement sur une durée d'1 an. La prolongation de l'abonnement est toutefois possible au delà d'1 an auprès de Notre Société ou directement à la charge du Client.

ARTICLE 9 – Droits de propriété intellectuelle

La Société demeure seul titulaire de ses droits d'auteur résultant de ses Prestations. L'exploitation des créations et des services s'effectue conformément aux dispositions de la commande effectuée et des dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de la signature

du contrat.

Toute utilisation de la création, non prévue au présent contrat, doit faire l'objet d'une autorisation expresse préalable et d'une rémunération à convenir.

Annexe 9.1 - Clause de propriété : Comptes publicitaires

La gestion de campagnes publicitaires peut s'effectuer de deux façons :

- Le Client dispose d'un compte personnel au nom de son entreprise pour lequel il nous donne un accès administrateur. (cf. Article 5 - Les codes d'accès)

- Le Client ne dispose pas de compte publicitaire et la diffusion de ses campagnes se fait à travers le compte de Notre Société. Dans ce cas de figure, le Client n'a aucune légitimité à requérir les accès au compte de ce dernier afin de récupérer les statistiques, historique et stratégies réalisés par nos soins durant la durée du contrat qui nous liait.

ARTICLE 10 - Informatique et Libertés – Données Personnelles

Les informations collectées par notre Société lors de toute commande du Client sont nécessaires pour la gestion de sa commande par notre société et ses éventuels commerciaux. Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données le concernant auprès de notre Société.

Le Client s'engage quant à lui à respecter les dispositions relatives aux mentions légales obligatoires et celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en particulier celles relatives aux déclarations des traitements automatisés d'informations nominatives auprès de la CNIL.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 dit RGPD, le client personne physique bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement.

Les informations personnelles collectées par l'entreprise via le devis (nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, adresse électronique etc.) sont enregistrées dans son fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client et le traitement des commandes (prévention des impayés, prospection, etc.). Le devis indique par un astérisque la ou les informations dont la collecte est indispensable à la bonne exécution de la commande.

Les informations personnelles collectées sont conservées pendant une durée qui ne saurait excéder 5 ans, sauf si une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation du client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, la Société s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Dans le cas où le Client ne souhaiterait pas/plus recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix lors de la finalisation de sa commande, de modifier son choix en contactant l'entreprise dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus dans les messages.

ARTICLE 11 – Publicité

Le Client autorise notre Société à citer son nom et sa dénomination sociale, ainsi que son URL, à titre de références pour la promotion commerciale de notre Société. Le Client est informé qu'un lien vers son site sera réalisé depuis le site de notre Société. Le Client peut s'opposer à cette mesure par un simple mail ou courrier simple envoyé à notre Société.

Le Client s'engage à faire figurer en bas de page de son site internet la mention discrète «site réalisé par PAOMA » accompagné d'un lien pointant vers <https://www.paomastudio.fr/cgv>.

ARTICLE 12 - Non renonciation

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues comme non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Le fait pour notre société de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconques des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à

se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

ARTICLE 13 – Exonération de responsabilité et force majeure

Notre Société ne peut être tenue pour responsable des résultats commerciaux et financiers des actions de communication menées communément. Le Client ne pourra exiger aucun dommages et intérêts si les actions de communication ne permettent pas de développer les bénéfices de l'entreprise. Au même titre, la responsabilité de notre Société ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait du Client, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

ARTICLE 14 – Pénalités

Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par le Client ou d'annulation de la Prestation, l'acompte versé à la commande reste acquis à notre Société à titre d'indemnité.

Le retard de paiement d'une seule facture ou échéance peut entraîner de plein droit exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client et l'annulation ou la suspension de l'exécution des commandes et des livraisons en cours.

Conformément aux articles L. 441-6 et D. 441-5 du Code du Commerce, en cas de défaut ou de retard de paiement le Client sera redevable de plein droit, d'une pénalité de retard, fixée à 15% du montant en principal TTC de la créance restant due à ce titre, et ce, à titre de dommages et intérêts conventionnels et forfaitaires pour le préjudice résultant du recouvrement contentieux ainsi que d'une indemnité forfaitaire d'un montant de QUARANTE EUROS (40€) pour frais de recouvrement.

Toute lettre ou acte valant mise en demeure à l'introduction d'une procédure de recouvrement vaut également recouvrement contentieux.

ARTICLE 15 - Jurisdiction compétente - Loi applicable

Tous différends relatifs à l'interprétation et à l'exécution de ventes de produits seront de la compétence exclusive des Tribunaux de LILLE.

La loi française est applicable à l'exclusion de tout autre droit. 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 Clients puissent mettre obstacle à l'application de la présente clause.