



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE de l'Agence MERCI CREATIVE

Définitions

Les présentes conditions de vente et de fourniture de services s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des produits et des services proposés par l'Agence MERCI CREATIVE.

« Commande » désigne l'acceptation sans réserve par le preneur, par tous moyens écrits, des éléments caractéristiques de la commande et des présentes conditions générales de vente.

« L'Agence » désigne ci-après le Vendeur qui délivre la mission sollicitée.

« Le Client » désigne l'acheteur de mission.

Article 1 – Contenu des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente définissent les conditions de vente des services et produits proposés par l'Agence au Client.

Toute souscription d'un service auprès de l'Agence par tous moyens écrits ou par la voie de la signature électronique, implique l'acceptation pleine et entière des tarifs et des présentes conditions générales de vente.

Le contrat conclu entre l'Agence et le Client, formant un tout indissociable et indivisible, est composé de :

Le devis établi sur lequel figure les détails des prestations
Les présentes conditions générales,
Les éventuelles conditions particulières,
L'échéancier de règlement le cas échéant.

Toute disposition du devis ou contrat conclu et/ou des conditions particulières en contradiction avec les présentes conditions générales de vente prévaudra sur les présentes conditions générales de vente.

Article 2 – Validation de commande

L'Agence établit le devis au regard des informations échangées avec le client ou contenues dans son bon de commande sous réserve de disponibilité de ressources, et lui transmet le devis.

Le contrat prend effet lorsque le devis est retourné signé par le Client, par courrier électronique, sans modification ni altération, avant la fin de sa période de validité.

Il prend également effet au cas où le Client n'aurait pas renvoyé le devis signé mais validé par mail ou par courrier sa commande, avant la fin de la période de validité du devis. Dans ce cas, le Client ne pourra se prévaloir de l'absence de renvoi du devis signé pour contester l'exécution du contrat, le paiement et/ou l'opposabilité des présentes conditions générales de vente.

Article 3 – Obligations du Vendeur

3.1 L'Agence s'engage à soumettre au Client pour validation, la commande effectuée.

3.2 Les délais de livraisons transmis au client sont donnés à titre indicatif et ne peuvent aucunement donner lieu à une annulation du contrat par le client. Aussi, le retard ne saurait être constitutif d'une cause d'annulation recevable.

3.3 L'Agence garantit au Client qu'il est titulaire de l'intégralité des droits d'exploitation permettant la diffusion des produits délivrés par l'Agence, sous réserve du règlement par le Client du renouvellement de ces droits ou des ces services.

Article 4 – Obligations du Client

4.1 Le Client reçoit un devis du service commercial, conformément aux échanges établis au préalable.

Le prix, ainsi que les réductions tarifaires éventuelles sont mentionnés sur le devis. Il est adressé par l'Agence au Client, par courrier ou par email, et doit être retourné signé.

La signature du devis acte la validation de la commande et l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

Dès réception du devis signé, le projet peut être planifié par les équipes de production selon les spécifications de la commande.

4.2 La conformité de la mission est validée par le Client via la signature d'un bon de livraison, d'un BAT ou tout autre échange écrit et cela l'engage sur l'acceptation du produit et/ou du service livré.

4.3 Pour les contenus textes, une attention particulière doit être portée aux informations écrites, l'Agence ne saurait être tenue responsable des erreurs de saisies quand bien même elles résulteraient de cette dernière.

4.4 A toutes fins utiles, il convient de rappeler que tout autre mode de communication explicite (mail, courrier, échange téléphonique) pourra faire office de validation, et in fine, constituer un engagement entre les parties.

4.5 Le Client a la possibilité de solliciter la résiliation de son contrat, et doit le faire par écrit, à l'attention du Service financier. Cela n'exonère pas le Client de verser le paiement de la facture du mois en cours et des factures antérieures dues à date de résiliation. Il convient de rappeler que certains produits auront des clauses spécifiques engageant le client sur une période donnée.

Article 5 – Spécificités relatives au graphisme et au design

5.1 Les étapes de validation de graphisme et du design apportent un cadre à la mise en œuvre des supports numériques ou physiques, toute modification ultérieure à la validation du bon de fabrication (BAT) fera l'objet d'un devis complémentaire et de la signature d'un avenant au contrat.

5.2 Les fautes de grammaire ou d'orthographe sont également sous la responsabilité du Client, qui, sauf mention contraire (dans le cadre d'une prestation de correction par exemple), doivent être relevées lors de la relecture.

5.3 Les traductions et erreurs de symboles sont également sous la responsabilité du Client, qui, sauf mention contraire (dans le cadre d'une prestation de traduction), doivent être relevées lors de la relecture.

5.4 Sauf disposition particulière contraire, les impressions réalisées par l'Agence MERCI CREATIVE peuvent porter la mention de l'Agence.

Article 6 – Spécificités relatives au digital

6.1 Les étapes de validation des maquettes UI et UX ainsi que celles relatives au développement apportent un cadre à la mise en œuvre des supports numériques, toute modification ultérieure à la validation de ces différentes étapes fera l'objet d'un devis complémentaire et de la signature d'un avenant.

6.2 Le Client s'engage à fournir à l'Agence des données et des accès dont il est légitimement en droit de partager. Le Client est tenu de s'assurer de la conformité des contenus éditoriaux et des mentions légales dont il est entièrement responsable.

6.3 Durant la phase de recettage, les projets sont migrés sur l'infrastructure de pré-production. Aussi, des frais de serveur et de maintenance s'appliquent de façon forfaitaire, à savoir 250 euros / mois.

6.4 La validation écrite du client est nécessaire pour permettre la migration des contenus de l'infrastructure de pré-production vers les serveurs de production, mettant fin à la phase de recettage et à la mission des équipes de production digitale, les contenus seront dès lors indexables et publics. Sous réserve de souscription, l'équipe support prend dès lors en charge le suivi, les mises à jour et les évolutions du site web conformément aux services souscrits.

6.5 Les informations diffusées et récoltées par le client sur son site internet, après sa mise en ligne, le sont sous sa seule responsabilité.

6.6 Toute demande non formulée au devis initial fera l'objet d'un devis complémentaire et de la signature d'un avenant.

Article 7 – Spécificités relatives aux services web, support et maintenance

7.1 Les services sont souscrits pour une durée d'un (1) an à compter de la date de signature du devis ou du paiement de la première annuité. Sauf résiliation par le Client avec un préavis de trente (30) jours avant l'échéance, le contrat sera tacitement reconduit pour une nouvelle période d'un an.

7.2 Le service comprend les prestations souscrites par le client et détaillées dans la facture de services. A titre d'exemple, les services de domain, les certificats SSL, l'hébergement web, les infrastructures CDN, la gestion des backups, la gestion des comptes mails, l'accès au support technique, le tracking et les bilans datas, l'optimisation technique et les mises à jour de plugins, la mise en conformité RGPD, la gestion de plugins...

7.3 Toute demande additionnelle fera l'objet d'un devis distinct et d'une facturation complémentaire.

7.4 Le prix du service est payable annuellement, en une ou plusieurs échéances définies. Tout retard de paiement entraîne des pénalités de retard égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

7.5 Le Prestataire s'engage à fournir un service conforme aux normes en vigueur et aux engagements pris. Toutefois, il ne saurait être tenu responsable des interruptions de service dues à des tiers (fournisseurs d'accès, hébergeurs, mise à jour d'API, etc.), à des cas de force majeure ou à une

mauvaise utilisation du service par le Client.

7.6 Le Prestataire se réserve le droit de suspendre le service en cas d'utilisation non conforme ou de non-paiement.

7.7 Le support technique couvre l'assistance relative aux produits et services fournis par le prestataire, notamment : Assistance à l'utilisation des solutions développées ; Diagnostic et résolution des dysfonctionnements techniques ; Support pour les mises à jour ; Conseils sur l'optimisation des performances. Le support ne couvre pas : Les développements sur mesure non inclus dans l'offre initiale ; Les problèmes liés à des modifications effectuées par des tiers ; La formation approfondie sur l'utilisation des solutions ; L'assistance relative à des services ou technologies tiers.

7.8 Le support technique est accessible selon les modalités suivantes : Du lundi au vendredi, de 9h à 16h via Email et téléphone. Aucun support n'est assuré les week-ends ni les jours fériés.

7.9 Le Prestataire ne saurait être tenue responsable des dommages indirects ou consécutifs résultant d'un dysfonctionnement technique, d'une mise à jour, ni des problèmes causés par un paramétrage ou des interventions extérieures.

Article 8 – Spécificités relatives au growth marketing

8.1 Les étapes de validation de growth marketing (services de gestion et optimisation de campagnes publicitaires Google Ads, Meta Ads, LinkedIn Ads, conseil en stratégie digitale et analyse de données) apportent un cadre à la mise en œuvre des missions, toute modification ultérieure à la validation de la stratégie initiale fera l'objet d'un devis complémentaire et de la signature d'un avenant.

8.2 Les fautes de grammaire de frappe ou d'orthographe sont également sous la responsabilité du Client, qui, sauf mention contraire (dans le cadre d'une prestation de correction par exemple), doivent être relevées lors de la relecture.

8.3 Les traductions et erreurs de symboles sont également sous la responsabilité du Client, qui, sauf mention contraire (dans le cadre d'une prestation de traduction), doivent être relevées lors de la relecture.

8.4 Les délais sont indicatifs et soumis aux contraintes des plateformes publicitaires et du Client. Aucun retard ne peut engager la responsabilité de l'Agence.

8.5 Le Client fournit les éléments nécessaires dans des délais raisonnables (5 jours) et garantit leur conformité aux réglementations en vigueur.

8.6 L'Agence est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Elle ne saurait être responsable des performances des campagnes ni des sanctions imposées par les plateformes.

8.7 Les parties s'engagent à la confidentialité des informations échangées, y compris après la prestation.

8.8 Les livrables et les campagnes restent la propriété de l'Agence jusqu'au paiement intégral. Leur usage sans autorisation écrite est interdit.

Article 9 – Tarifs – Facturation – Règlements

9.1 Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de l'édition du devis.

Les taxes en vigueur au moment de l'exécution de la commande sont à la charge du Client et viennent s'ajouter au prix hors taxes.

Ils ne peuvent quels qu'ils soient, créer motif à résilier le contrat.

9.2 Le Mandat de prélèvement dit Mandat SEPA,

est le mode de règlement par défaut de l'Agence. Aussi, le document est à retourner dûment complété par voie de signature électronique.

Le Client doit remplir la demande de prélèvement transmise par le Service financier qui indiquera la date à laquelle le prélèvement sera effectué, et sera également chargé de valider les paiements en plusieurs mensualités, si cela devait être envisagé.

A cet égard, le Client s'engage, en cas de suppression de son Mandat SEPA auprès de son Organisme bancaire, à en informer le Service financier, a minima deux mois avant le règlement échü. Le Client sera tenu, à cet effet, de transmettre les coordonnées bancaires actualisées afin de permettre au créancier de procéder au prélèvement à la date convenue.

9.3 Les factures relatives à des crédits temps sont exigibles dès réception, et seul le règlement réceptionné et validé par le Service financier permet de bénéficier des heures de production allouées.

9.4 Les prestations fournies font l'objet d'une facture émise au nom du Client et adressée à ce dernier.

9.5 Le Client dispose de deux modes de règlement, soit le pré-paiement total de la mission en amont, soit la mise en place d'un prélèvement SEPA automatique permettant des facilités de paiement sur un échéancier défini avec le Service financier.

9.6 Les factures d'acompte, d'abonnements divers, et les sommes dues au titre des facilités de paiement accordées sont exigibles à réception. Les factures de solde sont payables à 30 jours.

Lorsque pour des raisons internes propres au Client, et à la demande de ce dernier, une facture peut être rééditée pour modification, la date d'échéance de la facture initiale est maintenue.

L'Agence se réserve la possibilité, si les circonstances l'imposent, d'assortir le règlement de toutes garanties nécessaires, y compris d'exiger, avant tout exécution de la commande, le règlement préalable, total ou partiel, du prix, ou d'exiger le règlement au comptant à réception de la facture.

9.7 Toute somme non payée à échéance, y compris les sommes dues au titre de l'application de la clause pénale prévue ci-après, donne lieu à facturation de pénalités de retard exigibles dès le jour suivant de la date d'échéance figurant sur la facture, calculée sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de l'exigibilité de ces sommes, ainsi qu'à facturation d'une indemnité forfaitaire des frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

Lorsque le montant des frais de recouvrement est supérieur au montant de l'indemnité forfaitaire, l'Agence se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire sur justification.

Sans préjudice de son droit au paiement de la totalité du prix convenu majoré des pénalités et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement visée ci-dessus, tout retard de règlement permet au Vendeur de :

a). si le contrat est en cours, de

Suspendre l'exécution des prestations à venir jusqu'à régularisation complète des impayés, sept (7) jours après la réception d'une mise en demeure avec accusé de réception, restée sans effet,

Résilier le contrat de plein droit et de retirer la mise en ligne du site, sept (7) jours après la réception d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, en réclamant à titre d'indemnité, outre les sommes dues, échues ou non échues, soit le solde du contrat souscrit, soit une majoration de 25% de la créance.

b). si le contrat est expiré, de

Majorer la créance de 25%, huit (8) jours après, la réception par le Client d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

Toutes sommes dues en vertu de ces dispositions donnera lieu à facturation de pénalités de retard exigibles dès le jour suivant de la date figurant sur la facture et calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur le jour de l'exigibilité de ces sommes ainsi qu'à la facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant minimum de 40 euros.

9.8 L'Agence se réserve le droit de modifier son offre commerciale, ses tarifs et les présentes conditions à tout moment et sans préavis.

Article 10 – Délais de livraison

10.1 Lorsque la commande comporte de la fabrication avec un délai de livraison (impression, fabrication d'enseigne, objets publicitaires...) ou de la sous-traitance d'une manière générale, l'édition de la facture est faite lors de la validation de la commande, et non de sa livraison.

10.2 Pour les prestations dont la réalisation dépasse les trente jours à partir de la signature du contrat, il pourra être demandé une facturation intermédiaire qui correspondra au volume de travail déjà réalisé, même si le projet final n'a pas encore été livré.

10.3 Dans le cadre de commandes qui resteraient en attente de validation ou d'un retour client plus de 30 jours, ils seront valorisés comme étant entièrement effectués, mais les éventuelles corrections seront bien réalisées si elles sont demandées par la suite dans un délai de six mois.

Article 11 – Protection des données à caractère personnel

11.1 L'Agence met en œuvre des traitements automatisés de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des clients et des prospects. Il conserve les données personnelles du Client pour gérer l'exécution du contrat puis dans sa base de contacts.

11.2 Conformément à la réglementation relative aux données personnelles, le Client peut exercer son droit d'accès, de modification, et d'opposition pour la prospection, relativement à l'ensemble des données personnelles le concernant. Ce droit sera exercé par le Client par voie postale (MERCI CREATIVE Service Financier – 236 Avenue du Centenaire – 73700 Bourg-Saint-Maurice) ou par mail (finance@wearemerci.com)

Article 12 – Réclamation

Toute réclamation concernant la facturation doit être, sous peine d'irrecevabilité, formulée au plus tard vingt (20) jours après la date d'émission de la facture, sauf dans l'hypothèse où la facturation est effectuée à l'avance. Dans ce cas, ce délai expire vingt (20) jours après la fin de l'exécution du contrat en cause.

A défaut, le Client est irrévocablement réputé y avoir renoncé, ainsi qu'à tout recours contre le Vendeur.

Article 13 – Attribution de Juridiction – Loi applicable

Tout différend né à l'occasion de l'interprétation, la conclusion ou l'exécution du contrat relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Chambéry auquel les parties contractantes déclarent attribuer juridiction, nonobstant appel en garantie ou pluralité de défendeurs.