

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ANNEXE A – CONDITIONS PARTICULIÈRES

Prestations de Community Management

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Vente de Datts Lou. En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières prévalent pour les prestations de Community Management.

Annexe A – Conditions particulières - Sommaire

Article A1 – Objet
Article A2 – Validation des contenus
Article A3 – Modifications
Article A4 – Calendrier éditorial
Article A5 – Publications
Article A6 – Résultats
Article A7 – Publicité
Article A8 – Propriété intellectuelle
Article A9 – Fin de mission
Article A10 – Gestion des avis en ligne
Article A11 – Gestion des messages et commentaires
Article A12 – Gestion des situations sensibles
Article A13 – Utilisation d'outils numériques
Article A14 – Refus de publication

Article A1 – Objet

Les présentes Conditions Particulières régissent les prestations de Community Management proposées par Datts Lou.

Ces prestations peuvent notamment comprendre :

- Élaboration d'une stratégie Social Media ;
- Audit des réseaux sociaux ;
- Création d'un calendrier éditorial ;
- Création de visuels ;
- Création de contenus ;
- Rédaction des publications ;
- Planification des publications ;
- Gestion et animation des réseaux sociaux ;
- Modération des commentaires et messages (si prévue au devis) ;
- Analyse des performances ;
- Accompagnement stratégique.

Cette liste est non exhaustive. Les prestations effectivement réalisées sont celles figurant sur le devis accepté par le Client.

Article A2 – Validation des contenus

Lorsque le devis prévoit une validation préalable, les contenus sont transmis au Client avant leur publication.

Le Client dispose d'un délai de cinq jours ouvrés à compter de leur transmission pour :

- valider les contenus ;
- demander les modifications comprises dans la prestation ;
- signaler toute erreur factuelle, juridique ou commerciale.

À défaut de réponse dans ce délai, le Prestataire adresse une relance au Client.

Si le Client ne répond pas dans un délai supplémentaire de trois jours ouvrés :

- les contenus pourront être considérés comme validés uniquement lorsque cette règle est expressément prévue dans le devis ;
- à défaut d'une telle mention dans le devis, leur publication sera reportée.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'un retard de publication ou d'un décalage du calendrier résultant de l'absence de validation du Client.

Le Client demeure responsable de l'exactitude des informations qu'il valide.

Article A3 – Modifications

Sauf mention contraire au devis, la prestation comprend deux séries de modifications mineures par contenu ou par lot de contenus transmis simultanément.

Constituent notamment des modifications mineures :

- la correction d'une faute ;
- une modification limitée du texte ;
- le remplacement d'un visuel fourni par le Client ;
- une adaptation légère de la mise en page.

Sont notamment considérés comme des modifications substantielles :

- un changement de stratégie ;
- une nouvelle orientation graphique ;
- une réécriture complète ;
- une demande contraire au brief initial ;
- la recreation complète d'un visuel ou d'une publication validée.

Les modifications substantielles ou supplémentaires peuvent faire l'objet d'un devis ou d'une facturation complémentaire après accord du Client.

Article A4 – Calendrier éditorial

Lorsque la prestation comprend un calendrier éditorial, celui-ci est établi en fonction des informations disponibles au moment de sa création.

Il peut être ajusté en fonction de l'actualité de l'entreprise, des événements ou des demandes du Client.

Article A5 – Publications

Les publications sont réalisées conformément au calendrier validé.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable :

- d'un dysfonctionnement des plateformes ;
 - d'une interruption de service ;
 - d'une modification des algorithmes ;
 - d'un report dû à une validation tardive du Client.
-

Article A6 – Résultats

Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens**.

Aucun engagement ne peut être pris concernant :

- le nombre d'abonnés ;
- le nombre de vues ;
- le taux d'engagement ;
- le nombre de ventes ;
- le référencement ;
- les performances des campagnes.

Ces résultats dépendent de nombreux facteurs indépendants de la volonté du Prestataire.

Article A7 – Publicité

Sauf mention contraire sur le devis, les prestations concernent exclusivement la gestion organique des réseaux sociaux.

La création, la gestion ou l'optimisation de campagnes publicitaires (Meta Ads, TikTok Ads, LinkedIn Ads, Google Ads...) font l'objet d'une prestation distincte.

Les budgets publicitaires restent intégralement à la charge du Client.

Article A8 – Propriété intellectuelle

Les contenus créés par Datts Lou demeurent sa propriété intellectuelle jusqu'au paiement intégral des sommes dues.

Après règlement complet, le Client bénéficie d'un droit d'utilisation des contenus conformément à leur destination initiale.

Les polices d'écriture, logiciels, éléments graphiques sous licence et ressources provenant de banques d'images restent soumis aux licences de leurs éditeurs respectifs.

Article A9 – Fin de mission

À l'issue de la prestation :

- les accès peuvent être retirés par le Client ;
 - les contenus déjà livrés restent acquis selon les conditions prévues ;
 - toute nouvelle intervention fera l'objet d'un nouveau devis.
-

Article A10 – Gestion des avis en ligne

Lorsque la prestation comprend la gestion ou l'accompagnement des avis en ligne (Google Business Profile, Facebook ou toute autre plateforme), Datts Lou intervient exclusivement dans le cadre de la modération et de la rédaction de réponses.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable :

- du contenu des avis publiés par des tiers ;
- de leur suppression par la plateforme ;
- de leur impact sur la réputation du Client.

Aucun avis ne pourra être supprimé ou modifié par le Prestataire lorsque cette possibilité n'est pas prévue par la plateforme concernée.

Article A11 – Gestion des messages et commentaires

Lorsque cette prestation est prévue au devis, Datts Lou assure la gestion des commentaires et/ou des messages privés reçus sur les réseaux sociaux du Client.

Le Prestataire répond selon les informations communiquées par le Client et dans le respect de son image de marque.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable :

- d'une réponse nécessitant une expertise technique ou juridique ;
 - d'un retard résultant de l'absence d'information fournie par le Client ;
 - d'une perte de vente liée à une réponse tardive imputable au Client.
-

Article A12 – Gestion des situations sensibles

En cas de commentaire négatif, d'avis défavorable, de crise de communication ou de publication susceptible de porter atteinte à l'image du Client, Datts Lou informe le Client dans les meilleurs délais.

Toute décision relative à la suppression d'un contenu, à une prise de position officielle ou à une communication de crise appartient exclusivement au Client.

Sauf accord écrit contraire, Datts Lou n'est pas habilitée à communiquer au nom du Client sur des sujets sensibles.

Article A13 – Utilisation d'outils numériques

Afin d'optimiser certaines prestations, Datts Lou peut utiliser des outils numériques, logiciels spécialisés ou solutions d'intelligence artificielle pour assister certaines étapes de création, de planification ou d'analyse.

Chaque contenu livré au Client fait l'objet d'une vérification et d'une validation humaine avant sa remise ou sa publication.

Le Prestataire demeure seul responsable de la qualité des livrables fournis.

Article A14 – Refus de publication

Datts Lou se réserve le droit de refuser la création ou la publication de tout contenu qui :

- est contraire à la législation en vigueur ;
- porte atteinte aux droits d'un tiers ;
- présente un caractère diffamatoire, discriminatoire, injurieux ou trompeur ;
- est susceptible de nuire à son image ou à sa réputation professionnelle ;
- ne respecte pas les règles des plateformes concernées.

Le refus d'exécuter une telle demande ne pourra engager la responsabilité du Prestataire et ne donnera lieu à aucun remboursement lorsque la prestation a déjà été engagée.