

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après les « CGV », régissent les relations contractuelles entre Datts Lou, ci-après le « Prestataire », et toute personne physique ou morale, ci-après le « Client », faisant appel aux prestations proposées.

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées par Datts Lou, sauf dispositions particulières prévues dans les Conditions Particulières correspondant à chaque prestation.

SOMMAIRE

Conditions Générales de Vente

- Article 1** – Objet
 - Article 2** – Prestataire
 - Article 3** – Prestations concernées
 - Article 4** – Devis et commande
 - Article 5** – Tarifs
 - Article 6** – Modalités de paiement
 - Article 7** – Retard de paiement
 - Article 8** – Obligations du Prestataire
 - Article 9** – Obligations du Client
 - Article 10** – Délais
 - Article 11** – Modification de la prestation
 - Article 12** – Annulation, suspension et résiliation
 - Article 13** – Responsabilité
 - Article 14** – Propriété intellectuelle
 - Article 15** – Confidentialité
 - Article 16** – Protection des données personnelles
 - Article 17** – Force majeure
 - Article 18** – Droit applicable et règlement des litiges
 - Article 19** – Acompte
 - Article 20** – Droit de rétractation
 - Article 21** – Communications électroniques
 - Article 22** – Divisibilité des clauses
 - Article 23** – Renonciation
 - Article 24** – Intégralité du contrat
 - Article 25** – Accès aux outils et aux comptes
 - Article 26** – Références commerciales et portfolio
 - Article 27** – Délais de réponse du Client
 - Article 28** – Sécurité informatique
 - Article 29** – Médiation de la consommation
-

Article 1 – Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit ses services au Client.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 2 – Prestataire

Datts Lou

Entrepreneur individuel (Micro-entreprise)

SIREN : 106124530

Adresse : 173 rue de Courcelles 75017 Paris

E-mail : dattslou@gmail.com

Site internet : <https://dattslou.fr>

TVA non applicable – article 293 B du CGI.

Article 3 – Prestations concernées

Le Prestataire propose notamment les prestations suivantes :

- Community Management
- Création de contenu UGC
- Assistance administrative
- Toute prestation complémentaire figurant sur un devis accepté.

Chaque prestation est également régie par ses Conditions Particulières lorsqu'elles existent.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et les Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

Article 4 – Devis et commande

Toute prestation fait l'objet d'un devis gratuit.

Le devis précise notamment :

- la nature de la prestation ;
- les délais estimatifs ;
- les tarifs ;
- les modalités de paiement ;
- les éventuelles conditions particulières.

La commande devient ferme et définitive à compter :

- de la signature du devis ou de son acceptation écrite ;
 - et, le cas échéant, du versement de l'acompte demandé.
-

Article 5 – Tarifs

Les prix sont indiqués en euros (€).

Ils correspondent aux tarifs en vigueur au jour de l'établissement du devis.

Sauf mention contraire, ils sont exprimés hors taxes (TVA non applicable, article 293 B du CGI).

Les devis sont valables trente (30) jours à compter de leur date d'émission.

Article 6 – Modalités de paiement

Sauf indication contraire figurant sur le devis :

- un acompte peut être demandé à la commande ;
- le solde est payable selon les échéances prévues au devis ou sur la facture.

Le paiement peut être effectué par :

- virement bancaire ;
- tout autre moyen indiqué sur la facture.

Les prestations peuvent être suspendues en cas de non-paiement.

Article 7 – Retard de paiement

Toute somme non réglée à son échéance entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités de retard.

Lorsque le Client est un professionnel, les pénalités sont calculées sur la base du taux directeur semestriel de la Banque centrale européenne applicable au semestre concerné, majoré de dix points de pourcentage, sans que ce taux puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

Une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) pour frais de recouvrement est également due par tout Client professionnel pour chaque facture impayée à son échéance. Lorsque les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire pourra être réclamée sur justificatifs.

Lorsque le Client est un consommateur, les éventuelles pénalités ou indemnités sont appliquées uniquement dans les conditions autorisées par la réglementation applicable.

Le Prestataire pourra suspendre les prestations en cours jusqu'au règlement complet des sommes dues.

Article 8 – Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- réaliser les prestations avec professionnalisme ;
- respecter les délais convenus dans la mesure du possible ;
- informer le Client en cas de difficulté susceptible d'affecter l'exécution de la prestation ;
- préserver la confidentialité des informations confiées.

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens et non de résultat.

Article 9 – Obligations du Client

Le Client s'engage notamment à :

- fournir des informations exactes et complètes ;
- transmettre les documents nécessaires dans les délais convenus ;
- collaborer activement au bon déroulement de la prestation ;
- respecter les échéances de paiement.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences d'un retard imputable au Client.

Article 10 – Délais

Les délais indiqués sont donnés à titre indicatif sauf engagement écrit contraire.

Ils peuvent être prolongés notamment en cas :

- de retard du Client ;
 - d'informations incomplètes ;
 - de cas de force majeure.
-

Article 11 – Modification de la prestation

Toute demande de modification après validation du devis pourra faire l'objet :

- d'un nouveau devis ;
- ou d'une facturation complémentaire.

Le Prestataire reste libre d'accepter ou non les demandes de modification.

Article 12 – Annulation, suspension et résiliation

Toute demande d'annulation ou de report formulée par le Client doit être adressée au Prestataire par écrit.

En cas d'annulation imputable au Client après acceptation du devis :

- les prestations déjà réalisées restent intégralement dues ;
- les frais engagés par le Prestataire restent à la charge du Client ;
- l'acompte versé reste acquis au Prestataire, sous réserve du droit de rétractation éventuellement applicable au Client consommateur et des dispositions légales impératives.

Le Prestataire pourra suspendre l'exécution de la mission lorsque :

- le Client ne règle pas une échéance à la date prévue ;
- le Client ne transmet pas les informations, documents ou accès nécessaires ;
- le Client ne répond plus aux sollicitations pendant plus de trente jours ;
- les conditions nécessaires à la bonne réalisation de la mission ne sont plus réunies ;
- une demande du Client est contraire à la loi, aux droits d'un tiers ou aux règles professionnelles du Prestataire.

Lorsque le manquement peut être régularisé, la suspension ou la résiliation intervient après l'envoi d'une demande écrite restée sans effet pendant un délai de huit jours calendaires, sauf urgence, impossibilité d'exécution ou comportement particulièrement grave.

En cas de suspension ou de résiliation imputable au Client, les prestations réalisées, les frais engagés et les sommes arrivées à échéance restent dus.

En cas d'annulation imputable au Prestataire, les sommes correspondant aux prestations non réalisées sont remboursées au Client.

En cas de maladie, d'accident, de force majeure ou d'événement indépendant de la volonté du Prestataire, une nouvelle date ou un nouvel échéancier est proposé au Client.

Article 13 – Responsabilité

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations.

Sa responsabilité ne pourra être engagée qu'en cas de faute directement imputable au Prestataire et dûment démontrée par le Client.

Le Prestataire ne pourra notamment être tenu responsable :

- des erreurs, omissions ou informations inexactes transmises par le Client ;

- des retards imputables au Client ou à un tiers ;
- des dysfonctionnements de logiciels, plateformes ou services tiers ;
- des décisions prises par une plateforme, une administration ou tout autre organisme extérieur ;
- des conséquences résultant d'une utilisation des livrables contraire aux conditions convenues.

Lorsque le Client agit à des fins professionnelles, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, notamment d'une perte de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de données, d'opportunité commerciale ou d'image.

Aucune disposition du présent article ne saurait exclure ou limiter une responsabilité qui ne peut légalement l'être, notamment en cas de faute lourde, de dol, de dommage corporel ou lorsque le Client bénéficie de dispositions impératives protectrices.

Article 14 – Propriété intellectuelle

Tous les documents, créations, supports, méthodes, contenus et livrables demeurent la propriété intellectuelle du Prestataire jusqu'au paiement intégral de la prestation.

Les modalités de cession éventuelle des droits sont précisées dans les Conditions Particulières applicables.

Article 15 – Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver strictement confidentielles les informations auxquelles elle pourrait avoir accès dans le cadre de la prestation.

Cette obligation demeure après la fin du contrat.

Article 16 – Protection des données personnelles

Le Prestataire traite les données personnelles du Client conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la réglementation française applicable.

Les données collectées sont utilisées uniquement pour :

- la gestion des prestations ;
- la facturation ;
- les obligations légales.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de limitation conformément au RGPD.

Article 17 – Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Article 18 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV, les devis et les Conditions Particulières sont soumis au droit français.

En cas de différend, le Client et le Prestataire s'engagent à rechercher préalablement une solution amiable.

À défaut de résolution amiable, le litige est porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun.

Lorsque le Client est un consommateur, il conserve la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation indiqué à l'article relatif à la médiation, ainsi que toute juridiction territorialement compétente en application des dispositions légales.

Article 19 – Acompte

Lorsqu'un acompte est prévu au devis, la prestation ne débute qu'après son encaissement effectif.

Le versement de l'acompte engage définitivement le Client et le Prestataire.

En cas d'annulation imputable au Client, l'acompte reste acquis au Prestataire dans la limite des sommes nécessaires à la couverture des prestations déjà réalisées, du temps réservé et des frais engagés.

Cette disposition s'applique sous réserve du droit de rétractation éventuellement applicable au Client consommateur, d'un manquement imputable au Prestataire et de toute autre disposition légale impérative.

En cas d'annulation imputable au Prestataire, la part de l'acompte correspondant aux prestations non exécutées est remboursée au Client.

Article 20 – Droit de rétractation

Lorsque le Client est un consommateur et que le contrat est conclu à distance ou hors établissement, il dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Le Client consommateur peut exercer ce droit au moyen du formulaire type figurant à la fin des présentes CGV ou par toute déclaration écrite exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter.

Lorsque le Client souhaite que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai de quatorze jours, il doit en faire la demande expresse.

Si le Client exerce son droit de rétractation après avoir demandé le commencement de la prestation, il reste redevable d'un montant proportionnel aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la date de réception de sa demande de rétractation.

Lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, le Client perd son droit de rétractation uniquement s'il a préalablement :

- demandé expressément le commencement de l'exécution avant la fin du délai ;
- reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats pour lesquels le droit de rétractation est légalement exclu ni aux contrats ne relevant pas des dispositions protectrices applicables aux consommateurs.

Article 21 – Communications électroniques

Les échanges réalisés par courrier électronique, via une plateforme de messagerie professionnelle ou tout autre moyen de communication convenu entre les parties ont valeur de preuve entre celles-ci.

Le Client reconnaît que les devis, validations, modifications et acceptations transmis par voie électronique produisent les mêmes effets qu'un document signé sur support papier, sous réserve des dispositions légales applicables.

Article 22 – Divisibilité des clauses

Si une disposition des présentes Conditions Générales de Vente était déclarée nulle ou inapplicable par une juridiction compétente, les autres dispositions demeureront pleinement applicables.

Article 23 – Renonciation

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une disposition des présentes CGV ne pourra être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 24 – Intégralité du contrat

Les présentes Conditions Générales de Vente, le devis accepté ainsi que les éventuelles Conditions Particulières applicables constituent l'intégralité de l'accord entre le Prestataire et le Client.

Ils remplacent tout accord, échange ou document antérieur ayant le même objet.

Article 25 – Accès aux outils et aux comptes

Lorsque l'exécution de la prestation nécessite un accès aux outils, logiciels, réseaux sociaux, plateformes ou espaces de travail du Client, celui-ci s'engage à fournir les autorisations nécessaires dans les meilleurs délais.

Le Client demeure seul propriétaire de ses comptes, abonnements, licences, identifiants et données.

Le Prestataire intervient exclusivement en qualité de prestataire externe et ne pourra être tenu responsable d'une interruption de service, d'une suppression de compte, d'une modification des conditions d'utilisation d'une plateforme ou de toute décision prise par un tiers (Meta, Google, LinkedIn, TikTok, Canva, etc.).

À l'issue de la prestation, le Client peut modifier ou révoquer les accès accordés au Prestataire.

Article 26 – Références commerciales et portfolio

Lorsque le Client agit à des fins professionnelles, le Prestataire peut mentionner le nom commercial du Client et décrire de manière générale la nature de la mission réalisée, sauf opposition écrite du Client.

L'utilisation du logo du Client, des contenus réalisés, des résultats de la mission, de captures d'écran ou de tout autre élément identifiable est subordonnée à l'accord écrit préalable du Client.

Aucun document confidentiel, donnée personnelle, information financière ou information stratégique ne pourra être diffusé sans autorisation écrite.

Le Client pourra demander le retrait d'une référence commerciale par demande écrite. Le Prestataire procédera au retrait dans un délai raisonnable, sous réserve des supports déjà imprimés ou des publications ne pouvant techniquement être supprimées.

Article 27 – Délais de réponse du Client

Le bon déroulement de la prestation nécessite une collaboration active du Client.

Lorsque la prestation implique une validation, une transmission de documents ou une prise de décision, le Client s'engage à répondre dans un délai raisonnable.

À défaut de réponse dans un délai de **sept (7) jours ouvrés**, les délais d'exécution seront automatiquement prolongés d'une durée équivalente au retard constaté.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences résultant de l'absence ou du retard de réponse du Client.

Article 28 – Sécurité informatique

Chaque partie est responsable de la sécurité de ses équipements, comptes, identifiants, mots de passe et systèmes d'information.

Le Client s'engage à :

- fournir au Prestataire uniquement les accès nécessaires à la mission ;
- privilégier les accès collaborateurs ou délégués lorsque les plateformes le permettent ;
- utiliser des mots de passe robustes ;
- activer l'authentification à deux facteurs lorsque cela est possible ;
- retirer ou modifier les accès à la fin de la mission.

Le Prestataire s'engage à utiliser les accès exclusivement pour les besoins de la prestation et à mettre en œuvre les mesures raisonnables de sécurité et de confidentialité.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'un incident résultant exclusivement :

- d'une faille ou d'un dysfonctionnement d'une plateforme tierce ;
- d'un accès conservé ou communiqué par le Client à un tiers ;
- d'un mot de passe insuffisamment sécurisé par le Client ;
- d'un incident extérieur à ses systèmes et indépendant de sa volonté.

Cette exclusion ne s'applique pas lorsqu'une faute du Prestataire dans la conservation ou l'utilisation des accès est démontrée.

Article 29 – Médiation de la consommation

En cas de différend, le client adresse une réclamation écrite à DATTs LOU. À défaut de solution amiable, il peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation : CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice 14 rue Saint-Jean, 75017 Paris – cm2c@cm2c.net – www.cm2c.net - 01 89 47 00 14. Le client peut également saisir les juridictions compétentes selon le droit commun. Le droit français est applicable.

Acceptation des documents contractuels

Le Client reconnaît avoir reçu, lu et accepté :

- les présentes Conditions Générales de Vente ;
- le devis correspondant à la prestation commandée ;
- l'Annexe A relative au Community Management, lorsque cette prestation est commandée ;
- Ou l'Annexe B relative à la création de contenu UGC, lorsque cette prestation est commandée ;
- Ou l'Annexe C relative à l'assistance administrative, lorsque cette prestation est commandée.

Fait à :

Le :

Le Prestataire

Nom et signature :

Le Client

Nom, qualité, signature et mention « Lu et approuvé » :

Formulaire de rétractation

À l'attention de :

Datts Lou

Adresse : 173 rue de Courcelles 75017 Paris

E-mail : dattslou@gmail.com

Je vous informe par la présente de ma volonté d'exercer mon droit de rétractation concernant le contrat de prestation de services suivant :

Prestation commandée :

Date de conclusion du contrat :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Date :

Signature du Client, uniquement en cas d'envoi sur support papier :

.....