

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES DES PRESTATIONS DE SERVICES DE LA SARL D2COM

## Nouvelles conditions Applicables au 1er Février 2024

### Article 1 : Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre les consultants et les community managers de la société D2com, La société D2COM Société à responsabilité limitée au capital de 8500 euros dont le siège social est sis 20 avenue de la Marne 47520 Le Passage Immatriculée au Registre du commerce et des sociétés d'AGEN sous le numéro 524 788 718 ci-après dénommé le Prestataire et ses clients dans le cadre de la vente de prestations de services.

Est appelé CLIENT la personne physique ou morale signataire du bon de commande, du devis ou ayant signifié sa commande par contrat écrit ou électronique en ligne.

À défaut de contrat conclu entre le prestataire et son client, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après. Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec l'un des consultants de la société D2com implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGV. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

Les conditions générales de vente constituent donc la base juridique de tous nos contrats. Elles font échec à toutes clauses contraires, imprimées ou non, proposées par le Client ou prises comme base de rédaction de sa commande, dès lors qu'elles n'ont pas été acceptées explicitement par D2 com.

En signant un devis, en signant un bon de commande, en signant un contrat, en utilisant un service en ligne, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières, le cas échéant, et accepte toutes les dispositions et règles établies sans aucune réserve ou garantie autre que celles stipulées ci-dessus.

### Article 2 : Nature des prestations

Les consultants et community managers de la sarl D2 com accompagnent les entreprises dans leur organisation, leur stratégie commerciale, prospectent des structures professionnelles, analyse les marchés. Préconisent et réalisent des actions de communication notamment en matière de web marketing : référencement (SEO, SEA), Community management, e-mailing, smsing..... La formation professionnelle dans le domaine de la communication et du développement commercial et d'une façon générale, les services de conseil en communication et développement commercial ainsi que toutes prestations demandées par le client ayant fait l'objet d'une proposition formelle de la part de D2com.

## Article 3 : Devis et commande

Le prestataire intervient sur demande expresse du client. Un devis, un bon de commande ou une offre en ligne valant contrat est réalisé et signé ou accepté pour toute prestation, toutefois un contrat particulier adressé par le prestataire au client peut-être rédigé, il précisera :

- la nature de la prestation,
- le prix de la prestation hors taxes,
- le montant des remises et ristournes éventuelles,
- les modalités de paiement,
- Le planning détaillant les actions et obligations du client et du prestataire, ainsi que les délais de réalisation,
- le rappel de l'adhésion pleine et entière du client aux CGV.
- Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le client devra nous retourner ce contrat en double exemplaire, sans aucune modification, signé et daté. Dans le cas d'une commande en ligne le règlement effectué par le client lors de la transaction vaudra pour confirmation de sa commande.
- Une facture d'acompte est générée électroniquement. Le règlement de cet acompte permet de déclencher le démarrage de la prestation commercialisée.

La commande ne sera validée qu'après signature d'un bon de commande, d'un devis, contrat ou validation et règlement du panier pour une commande en ligne. À défaut de réception de l'accord du client et de l'acompte, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée et le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation. La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes CGV

Toutes les matières premières et documents confiés par le Client, ainsi que les travaux ou prestations réalisés par D2com 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 de D2com.

Conformément à la réglementation en vigueur, D2com se réserve cependant le droit de déroger à certaines clauses des présentes CGV, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement d'un contrat distinct ou de conditions particulières énoncées directement dans le devis.

## Article 4 : Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage à fournir le Contenu au Client et à autoriser ce dernier à diffuser le Contenu sur les sites représentant des réseaux sociaux identifiés par le client ou tout autre support et le prestataire comme utiles au développement de la communication professionnelle souhaitée par le client.

Dans le cadre de son offre le prestataire peut proposer :

- De créer une identité professionnelle sur les réseaux sociaux et sites internet définis selon les besoins du client (type Facebook, LinkedIn...) À cette fin le client se rendra disponible pour fournir toutes les informations nécessaires à l'exécution de la prestation.
- D'être co-administrateur du compte client qui en restera l'administrateur principal. À ce titre, le prestataire s'engage à publier régulièrement en fonction de l'option ci-dessous choisie, des informations en lien avec l'activité du client ou pouvant être susceptible de créer de l'interaction positive avec les internautes et toujours dans le respect de la politique commerciale fixée par le client.

Si le client souhaite envoyer par courrier électronique ou SMS aux prestataires des informations, des photos, des actualités qu'il souhaiterait voir publier sur sa page, le prestataire s'engage alors à exécuter cette demande dans un délai de deux jours ouvrés.

- D'offrir un service de diffusion des publications qui s'adressent aux professionnels qui administrent eux même leur page mais qui souhaitent bénéficier d'une meilleure visibilité de leurs activités et d'un plus grand nombre de fans. Le prestataire s'engage donc à partager les publications du client sur ces différents supports de réseaux sociaux.

- De plus, le prestataire pourra dans le cadre de son activité d'organisation d'évènementiels, mettre à disposition son carnet d'adresses et ses relations. À ce titre, le prestataire pourra être rémunéré au forfait après validation par le client.

## Article 5 : Obligation de collaboration du client dans la définition de son besoin

Afin de permettre au prestataire de pouvoir livrer une prestation conforme et de qualité, le client s'engage à s'initier dans un processus de collaboration et de définition de ses besoins avant livraison.

Le client tiendra ainsi à disposition du prestataire toutes les informations pouvant permettre à ce dernier de réaliser sa prestation. À cet effet, le client désigne un interlocuteur privilégié pour assurer le dialogue dans les diverses étapes de la mission confiée au prestataire. Il sera désigné par le client sur le devis ou contrat validé.

De son côté le prestataire apportera toute son attention à la bonne réalisation des missions qui lui sont confiées. Il apportera ses meilleurs efforts à l'accomplissement des obligations de moyens que ce dernier contracte aux termes de la présente convention.

## Article 6 : Fourniture du contenu

Le Prestataire assure la maîtrise d'œuvre de la réalisation et de la fourniture du Contenu, l'animation des réseaux sociaux et sites web identifiés d'un commun accord entre le client et le prestataire et les Mises à jour de ces derniers. Le Prestataire s'engage à proposer aux clients le Contenu et les Mises à jour en fonction de l'actualité et des évolutions relatives au domaine d'activité de ces derniers conformément aux conditions définies aux présentes, au devis ou aux Procès-verbaux de discussions, et dans les délais, formats et volumes arrêtés conjointement. Il est rappelé que les délais prévus aux présentes ont un caractère impératif.

Le client est prié de vérifier le travail dès réception. D2com décline toute responsabilité en cas d'erreur ou omissions au niveau de l'impression constatées après la validation du Bon à Tirer, celui-ci pouvant être validé par mail ou de visu par une signature.

Concernant les textes fournis par le client, ceux-ci doivent être relus et corrigés par le client, aucune modification ou correction d'orthographe ne sera effectuée par D2com.

## Article 7 : Obligations du prestataire

Le Prestataire veillera à ce que le Contenu soit d'une qualité de rédaction (compréhension, niveau de précision etc..) adaptée au public auquel il est destiné. À ce titre le client s'engage à apporter au prestataire son concours et à lui livrer toutes informations et explications de ses contraintes professionnelles afin de pouvoir mettre le prestataire dans les meilleures conditions pour restituer des travaux conformes et de qualité au bénéfice de la communication souhaitée par le client.

Le prestataire s'assurera avec l'aval du client qu'à tout moment le Contenu ne contient ni dénigrement, ni imputations diffamatoires, n'est pas contraire aux bonnes mœurs, ne porte pas atteinte à la vie privée et à l'ordre public, et ne viole pas les dispositions relatives aux lois sur la protection de la jeunesse. Le Contenu pourra, si le Client le souhaite, faire l'objet d'une personnalisation selon sa charte graphique, et ses signes distinctifs.

## Article 8 : Sous Traitance

D2com est autorisée, sans instructions écrites contraires du client, à sous-traiter l'intégralité ou une fraction du travail commandé par le client.

## Article 9 : Contrôle de conformité

Le Client contrôlera la conformité aux conditions contractuelles du Contenu et des Mises à jour fournis selon la procédure suivante : Le Client dispose de 5 jours à compter de la réception du Contenu initial lié à la mise en place du service pour l'accepter.

En cas de refus ou de réserve motivée notifié par écrits courrier ou courriel, le Prestataire devra présenter une nouvelle version du Contenu dans un délai de 10 jours ouvrés. Le Client s'engage alors à ne pas diffuser les Contenus incriminés et ayant fait l'objet de corrections et actualisations.

À défaut de nouvelle présentation dans ce délai, ou à défaut de levée des réserves par le Client, ou en cas de refus motivé, le Client pourra confier la réalisation du Contenu ou de la Mise à jour concernée à un tiers.

Le client pourra toujours demander la suppression de tout document mis en ligne qu'il jugerait inopportun. Le prestataire s'engage alors à retirer la parution dans les plus brefs délais.

Passé le délai de 5 jours à compter de la réception du contenu et de la mise en place du service et sans refus ou réserves motivées par courrier ou courriel, le contenu ou le service sera définitivement considéré comme conforme et accepté par le client.

## Article 10 : Propriété intellectuelle

Le Client est seul propriétaire du réseau social et sites web créés et/ou animés par le prestataire dans l'ensemble de ses composants, et notamment de la charte graphique, de l'arborescence et des bases de données les composant.

D2com demeure seul titulaire de ses droits d'auteur résultant de ses services. L'exploitation des créations et des services s'effectuent 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.

Des frais techniques inhérents à la livraison de matériel source peuvent en outre être appliqués. Les éléments d'identification de l'entreprise, notamment le logo, le sigle, la marque, le conditionnement doivent faire l'objet d'un accord séparé prévoyant les modalités de cession des droits et la rémunération de celle-ci.

En ce qui concerne les droits des tiers (droit d'auteur, droits voisins), ces droits sont négociés par D2com en accord avec le Client suivant les nécessités des services fournis, et facturés à celui-ci. Au cas où il serait envisagé de procéder à d'autres utilisations que celles initialement prévues, D2com s'efforcera de négocier avec le tiers en vue d'acquiescer les droits nécessaires à ces utilisations. Le Client s'engage en contrepartie à signaler toute utilisation non prévue initialement dans la commande.

La cession consentie ci-dessus ne couvre pas les droits des personnes (droit à l'image, droit de la personnalité liés aux personnes physiques ou personnes morales, pour la réalisation ponctuelle de contributions particulières telles que la photographie, l'illustration, la vidéo). Ces droits sont négociés par D2com en accord avec le Client suivant les nécessités des services fournis et facturés à celui-ci. D2com indiquera au Client le montant et les limites des droits acquis.

Le Client garantit que tout document communiqué à D2com, par lui, ses auxiliaires et/ou ses représentants est libre de tout droit d'auteur, appartenant à un tiers, qui interdirait l'exécution des prestations promises par D2com. Le Client s'engage irrévocablement à payer, en sa qualité de garant,

tous dommages et intérêts qui seraient réclamés à D2com, au titre de la violation des droits d'auteur d'un tiers, du fait de l'exécution des services ou prestations acceptées par le client.

Le client autorise expressément D2com à notamment retravailler, retoucher et modifier tous les documents fournis par le client, ainsi qu'à faire des reproductions pour les besoins de l'exécution de la commande. Le Client s'engage à indiquer à D2com, dès leur constatation, toute violation des droits d'auteur précités.

## Article 11 : Archivage

Sauf accord écrit, D2com n'est pas tenue de conserver les documents de travail, quel qu'en soit le support (notamment, données, négatifs, modèles, textes, traductions, films, compositions, épreuves et matériels utilisés pour l'exécution du travail). Pour des raisons de sécurité technique, cette libération ne prend effet que 10 jours après la livraison de la marchandise. En cas d'accord quant à la conservation, les coûts de l'archivage, du traitement ultérieur, du formatage et de l'édition seront à la charge du client. Cependant, du fait de la fragilité de certains documents, par exemples les négatifs, D2com ne serait être tenue responsable des dégradations dont ils pourraient être victimes

## Article 12 : Prix

Les prix des services sont ceux détaillés dans les devis, bon de commandes, contrats ou offres en ligne, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et sont soumis à la TVA. Les prix peuvent être calculés au forfait, à l'heure ou à la journée. Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de la totalité des honoraires du prestataire vaut réception et acceptation définitive des prestations.

**En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié après que la prestation soit réalisée.**

**Révision des prix :** Le prestataire a adopté une politique tarifaire s'appuyant sur une révision du coût de ses prestations arrêtée le 1er janvier de chaque année civile. La révision des prix sera ainsi pratiquée de manière systématique sans qu'il y ait lieu à toute discussion ou acceptation nouvelle du tarif par le client. Néanmoins le client ne verra sa facturation augmentée qu'à l'issue de la première période de ses relations contractuelles et ce afin de bénéficier pendant une première année glissante complète des tarifs qu'il aura accepté aux termes contrat initial.

## Article 13 : Modalités de paiement

**Les factures d'acompte et de solde sont payables dès réception.** Le paiement s'effectue par chèque, prélèvements, virements ou cartes bancaire. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. En cas d'absence d'indication de délai de règlement sur les factures, la **LME** prévoit les conditions suivantes : Les paiements entre professionnels sont plafonnés par l'article L441-6 du code de commerce : "sauf dispositions contraires figurant aux conditions de vente ou convenues entre les parties, le délai de règlement des sommes dues est fixé au trentième jour suivant la date de réception des marchandises ou d'exécution de la prestation demandée."

**"Le délai convenu entre les parties pour régler les sommes dues ne peut dépasser quarante-cinq jours fin de mois ou soixante jours à compter de la date d'émission de la facture"**

## Article 14 : Retard de paiement

**Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :**

- L'exigibilité immédiate de toute somme restant due,
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts à un taux équivalent à trois (3) fois le taux d'intérêt légal (en vigueur au jour de la facturation des prestations. Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes de la somme restant due, et court à compter du jour suivant la

date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé au prorata temporis.

- Le droit pour le prestataire de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle commande ou livraison.

## Article 15 : Durée et résiliation

La durée des prestations est définie dans le devis, le bon de commande, le contrat ou l'offre en ligne valant. Chacune des parties pourra résilier immédiatement le contrat en cas de cessation d'activité de l'une des parties, cessation de paiement, redressement judiciaire, liquidation judiciaire ou toute autre situation produisant les mêmes effets après l'envoi d'une mise en demeure adressée à l'administrateur judiciaire (ou liquidateur) restée plus d'un mois sans réponse, conformément aux dispositions légales en vigueur.

En cas d'arrivée du terme ou de la résiliation du contrat :

- le contrat de prestation de service cessera automatiquement à la date correspondante, s'il n'y a pas de clause de renouvellement notifié.
- le prestataire se trouve dégagé de ses obligations relatives à l'objet du présent contrat à la date de résiliation ou d'expiration du contrat,
- le prestataire s'engage à restituer au client au plus tard dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent la résiliation ou l'expiration du contrat, l'ensemble des documents ou informations remis par le client.

Le contrat ou le bon de commande pourra être renouvelé à l'issue pour la même durée de manière tacite si cela est stipulé clairement dans le document. L'arrêt du renouvellement peut être demandé en respectant un préavis de trois mois calendaires précédant la date anniversaire (par lettre recommandée).

En cas de résiliation de l'accord par le client, seront dues par le client les sommes correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées.

**Pour toute prestation, l'arrêt de la prestation à l'initiative du client entrainera une facturation de 100 % du montant du solde de la prestation engagée et validée par le devis, bon de commande ou contrat.**

## Article 16 : Force majeure

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un évènement ou une cause de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout évènement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du prestataire.

Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel évènement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve. La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en recommandée avec accusé de réception. Dans le cas où l'accord est résilié par le client pour cause de force majeure, le client doit verser au prestataire tous les montants dus jusqu'à la date de résiliation.

## Article 17 : Obligations et confidentialité

### Le prestataire s'engage à :

- respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles,
- ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisés pour ses clients,
- restituer tout document fourni par le client à la fin de la mission,
- signer un accord de confidentialité si le client le souhaite.

Les clauses du contrat signé entre les parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.

### Le client s'engage à :

- respecter les dates et heures des rendez-vous fixés pour le bon déroulement du dispositif souscrit : toute action non honorée mais non décommandée dans les quarante-huit (48) heures précédant la date de sa réalisation reste due au prestataire. La réalisation ultérieure de cette action entraînera son paiement en sus.
- tout mettre en œuvre pour replanifier dans un délai conforme au bon déroulement du dispositif les actions annulées avec le préavis de quarante-huit (48) heures évoquées.
- régler toute prestation due à réception de facture

## Article 18 : Responsabilités

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du prestataire est une obligation de moyen. Le prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Le client s'engage à mettre à disposition du prestataire dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés. D2 com répondra uniquement des dommages directs, à l'exclusion des dommages indirects.

Le Client est éditeur de son site internet, son blog et ses réseaux sociaux et assume ainsi à ce titre la pleine et entière responsabilité éditoriale du contenu de ceux-ci.

Le prestataire ne pourra pas être tenue pour responsable lorsque le contenu publié sur le site internet, le blog ou les réseaux sociaux du Client ont été rédigés par le Client ou lorsque le Client a directement publié un contenu sur son site internet, son blog ou ses réseaux sociaux.

### **En tout état de cause, l'Agence ne pourra pas être tenue pour responsable des dommages résultant de la survenance des évènements suivants :**

Le piratage informatique affectant l'Agence, le Client, son site internet, son blog ou ses réseaux sociaux,

Les bugs, anomalies ou interruptions, affectant le site internet, le blog ou les réseaux sociaux du Client ou les outils ou services en ligne utilisés pour le compte du Client (en ce notamment les plateformes de partage en ligne de documents tels que Google drive ou Dropbox, sans que cette liste ne soit limitative), et ne permettant pas à l'Agence de réaliser les Services,

La perte de données résultant d'un bug, d'une anomalie ou d'une interruption, affectant le site internet, le blog ou les réseaux sociaux du Client ou les outils ou services en ligne utilisés pour le compte du Client (en ce notamment les plateformes de partage en ligne de documents tels que Google drive ou Dropbox, sans que cette liste ne soit limitative),

Toute décision d'un réseau social et notamment de Facebook Inc ou Twitter, concernant les réseaux sociaux du Client, notamment en cas d'interruption, momentanée ou permanente, ou de dégradation des services proposés,

Tout acte malveillant ou illégal accompli par un tiers sur le site internet, le blog ou les réseaux sociaux du Client.

Une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le client,

Un retard occasionné par le client qui entrainerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi.

D2 com ne pourra être tenu pour responsable de l'absence de résultats des actions entreprises, et ce pour quelque durée que ce soit.

La responsabilité du prestataire, si elle est prouvée, sera limitée à la moitié de la somme totale hors taxes effectivement payée par le client pour le service fourni par le prestataire à la date de la réclamation par lettre recommandée avec accusé réception.

Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge.

## Article 19 : Références

Le Client autorise expressément D2 com à utiliser son nom et les produits ou prestations développés pour son compte à des fins commerciales.

## Article 20 : Litiges

Les présentes CGV, bon de commande, Contrats signés entre les parties sont régis par le droit français. Les parties chercheront, préalablement à toute procédure contentieuse, une solution amiable aux différends qui pourraient survenir. A défaut de solution amiable, tout litige survenant à raison de l'exécution ou de la rupture du présent contrat sera soumis à la seule compétence du tribunal d'Agen. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs et quels que soient le mode et les modalités de paiement.