

Conditions Générales de Vente (CGV)

Article 1 – Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente constituent, conformément à l'article L 441-1 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

La commande d'une prestation implique l'adhésion complète et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales qui prévalent sur tout autre document émanant du client et notamment ses conditions générales d'achat.

Est appelé « **Prestataire** » la Société Commerce d'Exception SASU, domiciliée au 1, rue Charles Linné 78 180 MONTIGNY LE BRETONNEUX en France, SASU RCS Versailles immatriculée sous le numéro SIRET: 881 034 292 00014, représentée par Olivia CHARRADE en sa qualité de président dument habilité.

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Commerce D'Exception (« **Le Prestataire** ») fournit aux Acheteurs professionnels (« **Les Clients ou Le Client**») qui lui en font la demande, via le site internet du Prestataire, par contact direct ou via un support papier, les services suivants :

- le conseil en stratégie de marketing web
- le conseil en stratégie de communication digitale
- les missions de Community Management
- les missions de Social Média Manager
- le conseil en stratégie de publicité sur Internet
- la gestion de communication de crise
- la gestion de relations publiques (journalistes, influenceurs etc.)
- les formations professionnelles en présentiel, à distance, en e-learning (100% en ligne) ou mixte (Blended Learning), en marketing digital et communication digitale
- les missions de chef de projet digital à savoir : définition de la stratégie webmarketing pour générer du trafic sur le site web (SEO, SEA, SMO...), rédaction du cahier des charges du site web, conception des maquettes du site web, accompagnement dans la sélection des prestataires (développeurs, graphistes, rédacteurs web, ...), pilotage du projet avec les agences web, définition et suivi des indicateurs de performances

et d'une façon générale, les services de conseil et toutes prestations demandées par le Client ayant fait l'objet d'une proposition formelle de la part de Société Commerce d'Exception.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Article 2 – Prise de commande

Par commande, il faut entendre tout ordre du Client portant sur les prestations fournies par Commerce d'Exception et accepté par elle par un mail.

Une commande ne sera validée qu'après avoir été datées et signée ; cette signature entraînant l'acceptation par le Client des termes du devis et validation des pièces annexées (notamment cahier des charges).

Cette commande devra être également accompagnée du règlement de l'acompte prévue

Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être transféré à un tiers sans l'autorisation de la Société Commerce d'Exception.

Article 3 – Modification de la commande par le Client

Toute demande de modification de la commande faite par le Client est soumise à l'autorisation préalable et expresse du Prestataire.

Toute annulation de la commande rend acquis au Prestataire, sauf cas de force majeure, l'acompte de 30% qui y était joint sans préjudice des indemnités supplémentaires que l'entreprise Société Commerce d'Exception pourrait réclamer devant les tribunaux du fait de cette annulation.

Toute annulation de la commande rend le Client débiteur des frais engagés par le Prestataire auprès de ses fournisseurs dans le cadre de la commande : ces frais devront être remboursés intégralement par le Client au Prestataire.

Article 4- Prestation de formation pour les outils d'e-learning

Pour bénéficier à l'accès à la formation, le Client et les bénéficiaires de la prestation qu'il aura désigné (ci-après les Utilisateurs) devront ouvrir un compte sur le site ce qui leur permettra d'accéder à un espace personnel dédié et de gérer leur utilisation des services proposés.

Concernant les formations en E-learning, le Client reconnaît être informé et accepter que la mise en œuvre des Prestations dépend directement d'une connexion internet, de l'utilisation d'un ordinateur ou tablette et d'un smartphone dont le Client et ses Utilisateurs sont seuls responsables.

Les Utilisateurs et les Clients garantissent que toutes les informations qu'ils donnent dans le formulaire d'inscription ou qu'ils fournissent par l'intermédiaire des sites tiers visés ci-dessus sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur.

Ils s'engagent à mettre à jour ces informations dans leur Espace Personnel en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

La qualité des échanges et leur continuité n'est pas garantie par le Prestataire. Les services en ligne de Formation peuvent être interrompus pour une période définie et sans préavis, notamment pour des raisons de maintenance.

Le Prestataire pourra suspendre l'exécution de la Prestation en cas de force majeure, de cas fortuit, ou de dysfonctionnement de

la Plateforme, sans que le Client puisse agir en responsabilité à son encontre.

Dans le cas où le Client ou l'Utilisateur constaterait un dysfonctionnement, il pourra signaler le problème au Prestataire via un email adressé à olivia@commercedexception.fr, qui s'efforcera de trouver une solution le plus rapidement possible.

Les Utilisateurs et le Client s'engagent à utiliser personnellement les Services et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à leur place ou pour leur compte. Ils sont pareillement responsables du maintien de la confidentialité de leur mot de passe, tout accès à la plateforme de formation à l'aide de ces derniers étant réputée effectuée par l'Utilisateur correspondant. L'accès à la formation doit être fait via une connexion sécurisée, sur des terminaux privés.

Aucun contenu ne peut être transmis, adapté ou reproduit sous quelle que forme que ce soit sans autorisation expresse écrite de Commerce d'Exception.

En cas d'activité inhabituelle sur votre compte ou de piratage de votre matériel, vous vous engagez à nous signaler le problème immédiatement par mail à olivia@commercedexception.fr.

Le Prestataire sera en droit de couper sans préavis tout accès à la plateforme en cas de flux anormaux ou de connexions inhabituelles.

Article 5 Sur les prestations de community management

Dans le cadre des prestations de community management, le contrat se poursuivra au terme de la durée initialement prévue dans le devis par tacite reconduction ; chacune des parties étant libre de mettre un terme au contrat par courrier recommandé ou mail avec accusé de réception et en respectant d'un délai de prévenance d'un mois.

Article 6 - Faculté de rétractation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client professionnel employant moins de cinq salariés qui conclut un contrat qui n'entre pas dans le champ de son activité principale et hors établissement (étant précisé que le contrat conclu à distance n'entre pas dans la définition du contrat conclu hors établissement), pourra se rétracter 14 jours après la passation de la commande.

Il appartiendra au Client qui se prévaut de cette faculté de rétractation de rapporter la preuve de la réunion des conditions mentionnées au Code de la consommation. La rétractation du Client pourra s'effectuer par tout moyen.

Les contenus des formations e-learning (100% en ligne) étant accessibles sur un support immatériel et téléchargeables dès l'achat, le délai de rétractation est non applicable.

Article 7 - Prix et Conditions de paiement

S'agissant des Prestations de Service facturées au temps passé tout dépassement du temps prévu de 10% générera une facturation complémentaire sur les mêmes bases tarifaires.

Les factures sont payables à réception, sauf accord particulier.

Les frais engagés pour les besoins de la mission seront facturés en sus du prix au Client. Aucun escompte ne sera consenti pour règlement anticipé de la facture.

Article 8- Pénalités de retard de paiement

Tout retard de paiement, de tout ou partie d'une somme due à son échéance, portera conventionnellement intérêts à son profit, au taux d'intérêt légal majoré de 10 points.

Si le Prestataire devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait redevable, outre de cet intérêt de retard, du remboursement des frais et honoraires engagés.

De même, à défaut du règlement du ou des factures émises, le Prestataire sera en droit de suspendre toute intervention sur le projet et les Prestations sans que cela puisse être considéré comme une inexécution fautive ou un abandon de projet. Le Prestataire devra simplement en informer le Client par courrier recommandé avec accusé de réception ou courriel avec accusé de réception. Cette suspension ne pourra pas être considérée comme une résiliation du contrat du fait du Prestataire, ni ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client.

Article 9 - Contenu rédactionnel

Le Client sera seul responsable du contenu rédactionnel et s'engage à fournir des informations et éléments fiables dont il possède le droit de diffusion.

Il garantit le Prestataire à ce titre contre tout recours de tiers, cette garantie s'étendra, outre le montant des éventuelles condamnations, aux frais exposés et notamment les frais d'expertise et les honoraires des conseils.

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.

A cette fin, le Client mettra à la disposition du Prestataire tous les éléments qu'il lui sera possible de fournir à ce dernier et qui sont nécessaires à la connaissance des produits et services objets de la Prestation et à celle de leurs marchés.

Article 10 - Responsabilités du Prestataire

Le Prestataire est soumis à une obligation générale de moyens sur les engagements pris dans le cadre des prestations prévues à l'article 1 et notamment sur le respect des délais.

Sa responsabilité ne saurait s'étendre au-delà du préjudice direct subi par le Client et ne saurait en aucun cas dépasser le montant total de la Prestation.

A ce titre le Prestataire ne saurait être poursuivi au titre d'une perte de chiffre d'affaire.

Le Prestataire s'engage à exécuter les obligations à sa charge avec tout le soin en usage dans sa profession et à se conformer aux règles de l'art en vigueur.

Article 11- Propriété intellectuelle

Dans le cadre des prestations de communication

Dans le cadre de sa mission le Prestataire s'engage à respecter les droits des tiers, tout achat de droit qui se révélerait nécessaire sera conclu d'un commun accord avec le Client qui en supportera seul le coût.

La propriété de toute œuvre réalisée en application des Prestations au titre de la mission spécifiée par le client est attribuée au Client. A cette fin et en tant que de besoin, le Prestataire transfère au Client tous les droits de l'œuvre précitée : droit de reproduction, droit de représentation, droit de commercialisation, droit d'usage, de détention, d'adaptation, de traduction et plus généralement tous droits d'exploitation. La présente cession vaut pour tous les territoires et pour toute la durée de protection dont l'œuvre fait l'objet.

Le Client autorise expressément le Prestataire 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.

Dans le cadre des prestations de formation

Les vidéos des formations et les supports utilisés dans le cadre des formations sont protégés par les droits de propriété intellectuelle en vigueur. Tout acte de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de COMMERCE D'EXCEPTION sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

Il est strictement interdit aux Utilisateurs de copier et/ou de détourner à leurs fins ou à celles de tiers les contenus, vidéos, rédactionnels, images, concept, les technologies, tout ou partie des données ou tout autre élément du Site de la formation de COMMERCE D'EXCEPTION.

Il est strictement interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès aux Services ou au Site de formation en ligne de COMMERCE D'EXCEPTION, ainsi qu'aux informations qui y sont hébergées et/ou partagées.

Article 12- Traitement des données personnelles

Les données à caractère personnel recueillies auprès du Client ou des Utilisateurs font l'objet d'un traitement informatique dont est responsable au sens de l'article 26 du RGPD, la société auteur de l'offre, à savoir soit la société COMMERCE D'EXCEPTION

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés du responsable du traitement, habilité à les traiter en raison de leurs fonctions afin d'assurer la gestion, l'exécution, le traitement et paiement des commandes. Les informations recueillies seront également communiquées à ses sous-traitants, sans que l'autorisation de l'Acheteur soit nécessaire.

Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des prestations et des garanties éventuellement applicables.

A l'exception des sous-traitants éventuels, le Prestataire s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable de l'Acheteur, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime.

Conformément aux dispositions du RGPD en vigueur, l'utilisateur du site dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime.

Pour exercer ce droit, il suffit d'adresser un mail à l'adresse suivante : olivia@commercedexception.fr

Article 13 – La force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes conditions générales découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil et notamment les une catastrophe naturelle, incendie, hospitalisation, maladie ou décès du personnel en charge de l'exécution de la prestation, guerre, une grève générale du travail, des maladies épidémiques, une mise en quarantaine, des accidents, **ruptures de fourniture d'énergie, le blocage des télécommunications et des réseaux informatiques (y compris les réseaux connectés des opérateurs de télécommunication)**

La Partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre Partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Dans le cas où les circonstances visées ci-dessus se prolongent plus de 2 mois, chaque Partie peut demander la résiliation des Prestations.

Si l'empêchement est définitif, la Prestation est résolue de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

Aucune des deux Parties ne sera tenue responsable du retard constaté en raison des événements de force majeure.

Article 14 – Résiliation anticipée de la Prestation

En cas de manquement de l'une des Parties à l'une des obligations contractuelles, l'autre Partie pourra notifier le manquement et sa volonté de résilier la Prestation de manière anticipée à défaut qu'il ne soit remédié à ce manquement dans un délai de 15 jours après la réception de la notification par lettre recommandée avec accusé de réception .

Article 15 – Sous-Traitance

La société Commerce d'Exception est autorisée, sans instructions écrites contraires du Client, à sous-traiter l'intégralité ou une fraction du travail commandé par le Client.

Article 16– Référence

Le prestataire est autorisé à faire figurer le nom du client sur la liste de ses références commerciales, notamment sur son site internet à condition d'en informer préalablement le client.

Article 17 – Tolérances

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus aux présentes conditions générales de vente, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification des présentes conditions générales, ni générer un droit quelconque.

Article 18 - Service client

Toutes demandes d'information ou toutes réclamations de la part du Client doit faire l'objet d'un email envoyé à olivia@commercedexception.fr,

Le prestataire s'engage à répondre dans les meilleurs délais et à faire tout son possible pour trouver une solution.

Article 9- Règlement des différends

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française et interprétées conformément à celui-ci. **Les parties chercheront, préalablement à toute procédure contentieuse, une solution amiable aux différends qui pourraient survenir.**

A défaut de solution amiable, tout différend entre les parties relatif au contrat, incluant son interprétation, sa formation, son exécution et sa cessation, et plus généralement tout différend opposant les parties, de nature contractuelle ou délictuelle sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège du Prestataire.