

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – MARCOM FACTORY -

Article 1. Présentation – Terminologie

1.1. MARCOM FACTORY est une marque commerciale de la SARL Heureux qui Communique au capital de 7 500 €, dont le siège social est situé à l'Hôtel d'entreprises Dombasle 2 – 3 rue St Nicolas, immatriculée au registre du commerce et des sociétés du Havre sous le numéro 500 126 040. Ces conditions générales et particulières s'appliquent à tous les solutions proposées dénommées « package ».

1.2. Dans les présentes conditions générales de vente, pour une meilleure compréhension, la société Heureux qui Communique est dénommée « l'Agence » et le Client « le Client ».

1.3. Le fait pour une personne physique ou morale, de commander un service ou produit proposé par l'Agence emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente.

1.4. Le terme "prestation" désigne ci-après l'objet de la vente effectuée par l'Agence. La prestation peut désigner un ensemble de prestations de services selon la composition des packages proposés par l'Agence (Article 3.2).

1.5. Terminologie

Sources

Les sources sont constituées par le contenu élémentaire nécessaire à la création d'une prestation immatérielle : textes, images et sons pour un site internet, documents texte pour une traduction, etc. Sauf mention contraire, la fourniture des sources est à la charge du Client.

Packages

Nos packages se présentent comme des gammes de services proposés à un prix donné. Permettant de combiner un ensemble de solutions spécifiques dédiées au marketing et à la communication.

Éléments contractuels

Ce terme regroupe les devis, bons de commande et/ou contrats signés et complétés par le Client et qui, dès lors, engendrent et précisent le lien commercial et contractuel entre L'Agence et son Client. Les éléments contractuels peuvent aussi se constituer d'une facture, du cahier des charges signé des 2 parties ou d'un reçu d'acompte délivré par l'Agence.

Article 2. Domaine d'application

2.1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux prestations de solutions packagées, effectuées par L'Agence dans les pays du monde entier. Elles prévalent sur toute autre condition d'achat, concernant les packages de la marque Marcom Factory.

2.2. Dans le cas où l'une des dispositions des présentes est réputée ou déclarée nulle, ou non écrite, par un tribunal compétent, les autres dispositions restent intégralement en vigueur et doivent être interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties exprimée dans ce document.

2.3. L'Agence peut modifier, réactualiser ou rectifier les présentes, notamment afin de prendre en compte une évolution législative, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique. L'Agence prévient, dans la mesure du possible, ses Clients de toute modification de ses conditions générales de vente. L'actualisation ne concerne en aucun cas les prestations déjà exécutées ou en cours d'exécution, sauf pour celles dont la durée restante est supérieure à 6 mois à la date de la modification. Dans ce cas, les dernières conditions de vente sont mises en application par accord tacite entre les parties à compter de la notification, le Client bénéficiant d'un délai d'un mois pour dénoncer cet accord et se rétracter selon les conditions définies à l'article 10.7 des présentes.

2.4. L'Agence tient à disposition en permanence les présentes à son siège social et s'engage à les communiquer à tout Client ou prospect qui en fait la demande. De plus, quiconque peut en prendre connaissance sur le site Internet www.marcomfactory.fr. Elles sont transmises sur demande par l'Agence et prévalent, le cas échéant, sur toute autre version et sur les propres conditions d'achat ou autres document fournis par le Client.

Article 3. Formation du contrat - Caractéristiques de la prestation

3.1. Les présentes conditions générales peuvent être modifiées ou complétées lorsque l'Agence établit un ou plusieurs élément(s) contractuel(s) qui, le cas échéant, tien(nen)t lieu de conditions particulières. En cas de commande à l'initiative du CLIENT, celle-ci n'est considérée comme acceptée définitivement par L'Agence qu'après acceptation écrite de l'Agence ou qu'après encaissement d'un acompte initial.

3.2. L'obligation respective de chaque partie, de réaliser la prestation pour L'Agence et de payer la prestation pour le Client, naît à partir du moment où

le Client a dûment signé et retourné par fax, email ou courrier le ou les document(s) contractuel(s) émis par L'Agence ou à partir de l'encaissement d'un acompte initial par l'Agence.

3.3. Pour tous les packages : chaque support de communication présents dans les packages est proposé hors impression. L'impression par nos soins nécessitera un coût supplémentaire présenté sur devis.

3.4. Composition de chaque package :

Package 1 (STARTER) :

- Création d'un logo avec choix entre 2 pistes graphiques, 2 allers-retours compris de modifications avec une épreuve finale délivrée en différents formats de fichier compris pour une utilisation illimitée par le Client (illustrator, jpeg, png...)
- Création d'une plaquette de présentation : identité visuelle et adaptation marketing par nos soins à partir d'un contenu fourni par l'entreprise (images, textes...)
- Création d'une carte de visite : choix entre 2 propositions d'identité visuelle, 2 allers-retours compris de modifications
- Papier entête : choix entre 2 propositions d'agencement

Package 2 (PRO) :

- Création d'un logo avec choix entre 2 pistes graphiques, 2 allers-retours compris de modifications avec une épreuve finale délivrée en différents formats de fichier compris pour une utilisation illimitée par le Client (illustrator, jpeg, png...)
- Création d'une carte de visite : choix entre 2 propositions d'identité visuelle, 2 allers-retours compris de modifications
- Papier entête : choix entre 2 propositions d'agencement
- Page internet : création d'une page web à partir d'un contenu fourni (textes, images...) et adaptation marketing du contenu
- E-mailing : création d'un message marketing à partir d'un texte source fourni, choix entre 2 mises en page, diffusion sur une base fournie par le client, tableau statistiques d'envoi avec possibilité d'une relance.

Package 3 (DIGITAL) :

- Création d'une plaquette de présentation : identité visuelle et adaptation marketing par nos soins à partir d'un contenu fourni par l'entreprise (images, textes...)
- Site internet : création d'un site internet vitrine, 10 pages maximum, 1 langue, adaptation marketing à partir d'un contenu fourni (texte, images...)
- E-mailing : création d'un message marketing à partir d'un texte source fourni, choix entre 2 mises en page, diffusion sur une base fournie par le client, tableau statistiques d'envoi avec possibilité d'une relance.
- Newsletter : création d'un message marketing à partir d'un texte source fourni, choix entre 2 mises en page diffusion sur une base fournie par le client, tableau statistiques d'envoi avec possibilité d'une relance.

Package 4 (PREMIUM) :

- Création d'un logo avec choix entre 2 pistes graphiques, 2 allers-retours compris de modifications avec une épreuve finale délivrée en différents formats de fichier compris pour une utilisation illimitée par le Client (illustrator, jpeg, png...)
- Création d'une plaquette de présentation : identité visuelle, adaptation marketing par nos soins à partir d'un contenu fourni par l'entreprise (images, textes...)
- Création d'une carte de visite : choix entre 2 propositions d'identité visuelle, 2 allers-retours compris de modifications
- Papier entête : choix entre 2 propositions d'agencement
- Site internet : création d'un site internet vitrine, 10 pages maximum, 1 langue, adaptation marketing à partir d'un contenu fourni (texte, images...)
- E-mailing : création d'un message marketing à partir d'un texte source fourni, choix entre 2 mises en page, diffusion sur une base fournie par le client, tableau statistiques d'envoi avec possibilité d'une relance.
- Newsletter : création d'un message marketing à partir d'un texte source fourni, choix entre 2 mises en page, diffusion sur une base fournie par le client, tableau statistiques d'envoi avec possibilité d'une relance.

3.5. L'Agence peut décider de refuser, d'interrompre ou de modifier la prestation et ce, sans indemnités au profit du Client ni remboursement d'acompte, dès l'instant où :

1. – Le Client ne démontre pas ou plus un gage suffisant de solvabilité,

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – MARCOM FACTORY -

2. - lorsque Le Client ne présente pas ou plus les compétences nécessaires et spécifiques à la réalisation complète de la prestation, soit parce que Le Client manifeste une opposition systématique aux conseils et prestations prodigués par l'Agence, soit parce que Le Client se refuse à fournir les instructions ou sources nécessaires à la réalisation définitive de la prestation,

3. - lorsque L'Agence constate tout acte de piratage, de fraude ou de non respect des règles éthiques, juridiques ou morales de la profession, imputable au Client.

3.6. L'Agence se réserve le droit d'apporter des modifications non substantielles à ses prestations, sans que cela ne vienne remettre en cause les liens contractuels ni les obligations entre les deux parties.

Article 4. Prix – Facturation - Délais – Pénalités

4.1. Le prix de la prestation est ferme. Il est stipulé hors taxes suivi du prix TTC et exprimé en euro portant sur le montant total à payer. Sauf stipulation particulière, les factures sont payables à réception, sauf pour les cas prévus aux articles 4.3 et 4.4.

4.2. Les conditions de l'offre concernent exclusivement les prestations spécifiées sur les éléments contractuels. Toute prestation supplémentaire non prévue sur ces derniers fera l'objet d'un avenant.

4.3. Le versement d'un acompte n'autorise en aucun cas l'accès du Client à une quelconque forme de propriété sur tout ou partie des éléments de la prestation qui reste la propriété exclusive de l'Agence jusqu'au paiement intégral, comme indiqué à l'article 9 des présentes.

4.4. Dans le cas de la mise en place d'une facilité de paiement avec échancier de type mensualisation, les mensualités sont fixes pendant toute la durée du contrat. A défaut de paiement à l'une quelconque des échéances, les autres échéances deviennent immédiatement exigibles, même si elles ont donné lieu à traite.

4.5. En cas de retard de paiement, en application des dispositions légales et sauf accords spéciaux, le Client est de plein droit redevable, sans mise en demeure, pour chaque mois de retard à compter du deuxième, d'une pénalité de retard calculée par application à l'intégralité des sommes restant dues, d'un intérêt égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal par mois de retard, ainsi que de la facturation de l'ensemble des frais financiers et frais de recouvrement correspondants, sans préjudice de la suspension et/ou de la résolution de l'ensemble des éléments contractuels.

4.6. En cas de défaut de paiement total ou partiel de la part du Client, la vente peut être résiliée de plein droit au profit de l'Agence, la résolution prenant effet deux semaines après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse. Dans cette situation, l'Agence est en droit d'arrêter les services vendus, de réclamer la restitution de la prestation ou sa compensation, les acomptes perçus restant acquis. L'Agence est aussi fondée d'appliquer en sa faveur la réserve de propriété mentionnée à l'article 9 des présentes.

4.7. Aucune commande ne peut être annulée sans accord exprès de l'Agence.

4.8. Sauf stipulation contraire exprimée sur les éléments contractuels aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

4.9. Tout rejet de paiement de la part de l'établissement bancaire du Client entraîne une facturation de frais aux dépens du Client au moins égale à 40 €.

4.10. Toute contestation ou réclamation relative à la facturation doit être adressée par lettre recommandée dans les dix jours à réception de la dite facture, à défaut de quoi L'Agence n'accepte plus aucun grief.

Article 5. Livraison - Réalisation de la prestation

5.1. Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif. L'Agence ne peut être retenue responsable d'un quelconque retard qui ne peut être invoqué pour refuser la marchandise ou exiger une indemnité ou rabais.

5.2. Il incombe au Client, sauf stipulation écrite contraire, d'assurer les frais et risques du transport de la prestation, postérieurement à la date de livraison et les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire, quel que soit le mode de transport ou les modalités de règlement du prix de transport.

5.3. Lorsque le Client ne transmet pas dans les délais convenus les éléments nécessaires à la bonne réalisation de la prestation (sources, cahier des charges, etc.), ce fait a pour conséquence directe de retarder la réalisation et donc la livraison de la prestation par l'Agence. Pour autant, L'Agence ne saurait en aucun cas être considéré comme responsable d'une situation qu'elle subit en premier lieu.

Article 6. Obligations & Responsabilité de l'Agence

6.1. En tant que vendeur de prestations, l'Agence s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. Elle ne répond que d'une obligation de moyens qui ne doit en aucun cas être assimilée à une obligation de résultat.

6.2. L'Agence s'engage à :

1. Intervenir rapidement en cas d'incident.
2. Assurer le maintien à un niveau adéquat de la qualité de ses outils.
3. Mettre tous ses moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales le bon fonctionnement des prestations acquises par le Client.

6.3. En aucun cas, la responsabilité de l'Agence ne peut être recherchée en cas de :

1. faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés,
2. faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel l'Agence n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance,

6.4. L'Agence décline toute responsabilité quant à l'utilisation détournée ou la mauvaise utilisation des services ou produits vendus, et des éventuels dommages immatériels, matériels ou corporels que cette situation peut entraîner, une telle responsabilité incombant de fait à l'auteur de l'utilisation inadéquate.

6.5. Dès lors, L'Agence n'est en aucune façon responsable des modifications apportées par le Client sur sa prestation après son intervention. En effet, un niveau de compétence adapté est nécessaire à toute modification, et si modification il y a, le Client se déclare alors, tacitement, apte et avoir les connaissances nécessaires à son action. En conséquence, il ne peut en aucun cas rendre l'Agence responsable du mauvais fonctionnement de sa prestation.

6.6. De même, L'Agence ne peut être tenu responsable des conséquences, directes ou indirectes et/ou de tout dommage qui affecterait le Client par suite de défectuosité et/ou en cas d'appel à des ressources externes à celles mises à disposition du Client par l'Agence.

Article 7. Garantie, litiges et réclamations

7.1. La garantie d'une prestation ne concerne que les éléments mentionnés dans les éléments contractuels et ne concerne nullement tous les éléments qui auraient pu être ajoutés en sus et ne faisant pas l'objet d'une mention écrite. En cas d'offre packagée, c'est à dire d'offre vendue à prix fixe et dont le contenu comprend un ensemble non modifiable d'éléments prédéfinis, la garantie ne concerne que les éléments intégrés par défaut aux offres de même nature, sans option ni spécificités d'aucune sorte, à moins que ces dernières n'aient été mentionnées au sein des éléments contractuels.

7.2. En cas de réclamation sur une prestation essentiellement immatérielle, le cahier des charges reste le document de référence auquel les 2 parties doivent se référer pour évaluer si la prestation est conforme aux spécificités du projet. Seuls les éléments mentionnés dans ce document sont considérés comme relevant des obligations de l'Agence. A défaut de présentation du cahier des charges, les obligations de l'Agence sont strictement limitées à une considération minimale au regard des prestations mentionnées dans les éléments contractuels. Dans ce cas, le Client ne peut se prévaloir que d'une absence de réalisation de la prestation ou de l'un de ses éléments majeurs, les éléments mineurs ou déjà intégrés étant considérés comme parfaitement achevés.

7.7. De convention expresse, la responsabilité de l'Agence est strictement limitée aux obligations ainsi définies et n'est tenue à aucune indemnisation de quelque nature que ce soit notamment en ce qui concerne les vices cachés, dommages immatériels et préjudices directs ou indirects pouvant résulter d'un dysfonctionnement d'une prestation et/ou de ses conséquences.

Article 8. Propriété industrielle, intellectuelle, littéraire et artistique

8.1. Tout élément fourni par le Client est protégé par les droits d'auteur et les droits voisins et reste sa seule propriété. En aucun cas le présent contrat n'opère un transfert de droits intellectuels, moraux ou patrimoniaux, du Client vers l'Agence. L'Agence s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle du Client, conformément au Code la propriété intellectuelle et ceux qui peuvent être reconnus postérieurement au présent contrat. Tout élément modifié par L'Agence

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – MARCOM FACTORY -

et fourni par le Client est la propriété du Client en ce qui concerne les sources fournies par lui-même, et la propriété de L'Agence en ce qui concerne les modifications.

8.2. La vente de services et produits étant la création de l'Agence (images, supports de formation, traductions...), sauf mention contraire, le Client est libre de reproduire, distribuer et communiquer la création au public et de la modifier selon les conditions suivantes :

1. Paternité (by) : Il faut citer L'Agence en publiant son logo ou en indiquant son nom en toutes lettres, et mettre un lien vers son site Internet ou en donner l'adresse par écrit, mais pas d'une manière qui suggérerait que l'Agence soutient ou approuve l'utilisation de la création.

2. Pas d'utilisation commerciale (nc) : Il est interdit de vendre la création.

8.3. La violation de ces dispositions peut entraîner l'annulation de toute commande, ce nonobstant l'engagement de poursuites.

8.4. L'ensemble des créations de l'Agence reste sa propriété exclusive, et l'Agence se réserve le droit de revendre ou d'utiliser tout ou partie de ses créations.

8.5. Le Client certifie que les sources utilisées ou fournies à L'Agence pour utilisation ne sont pas illégales et ne violent en aucune façon les droits de tierce partie. Ainsi, la responsabilité de l'Agence ne peut en aucun cas être engagée pour l'utilisation de sources dont la seule responsabilité incombe au Client. Ce dernier s'engage d'ailleurs à indemniser l'Agence de l'ensemble des préjudices pouvant résulter de réclamation de tierce partie révélant un contentieux sur les sources et/ou l'utilisation que le Client a faites des services créés par l'Agence.

Article 9. Réserve de propriété

9.1. L'Agence conserve l'entière propriété de la prestation et de chacun de ses éléments, y compris immatérielle, jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix et accessoires et plus généralement jusqu'au règlement total de toute facturation due par le Client à l'Agence. Ne constitue pas paiement au sens de cette clause la remise d'un titre créant une obligation de payer (lettre de change, traite ou autre). Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances pourra faire bénéficier l'Agence du droit de demander, aux frais du Client, le remboursement et/ou la restitution de la prestation.

9.2. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client, dès la livraison, des risques de perte et de détérioration de la prestation ainsi que des dommages qu'elle pourrait occasionner.

9.3. Dans le cas où une prestation fait l'objet d'une interruption définitive, que celle-ci soit à l'initiative du Client ou de l'Agence, l'Agence a toute latitude, après avoir informé son Client, de vendre, de détruire, de renouveler pour son propre compte ou celui de tiers, ou de ne pas renouveler tout actif inclus dans la prestation.

9.4. De la sorte, L'Agence décline toute responsabilité quant aux conséquences qui pourraient résulter de la perte, du renouvellement tardif ou de la vente d'une prestation dans le cadre décrit au 9.3.

Article 10. Rétractation

10.1. Si le Client se rétracte et ne veut pas continuer sa commande, alors que celle-ci est en cours, un minimum de facturation est appliqué en fonction du travail de recherche, de conception et d'élaboration préalablement effectué par l'Agence, tout acompte perçu étant automatiquement déduit du montant total à régler.

10.2. L'acompte initial versé par le Client n'est en aucun cas remboursé, même si les frais préalablement engagés par l'Agence sont inférieurs à son montant.

10.3. La rétractation s'opère par l'envoi par le Client d'une lettre recommandée avec demande d'accusé de réception à l'Agence.

10.4. La durée servant de base à l'évaluation du travail déjà réalisé par l'Agence démarre avec le plus ancien des documents contractuels relatif à la prestation et s'achève à la date effective de la réception de la lettre envoyée par le Client.

10.5. Les deux parties conviennent expressément que l'évaluation du travail déjà réalisé est exclusivement la prérogative de l'Agence et qu'en aucun cas

le Client n'est compétent pour évaluer la masse de travail préalablement exécuté par l'Agence.

10.6. Lorsque le travail de recherche, de conception et d'élaboration préalablement effectué par l'Agence représente au minimum 75% de l'ensemble de la prestation ou qu'au moins 75% du délai calculé entre le plus ancien des documents contractuels et la date de livraison prévue est écoulée à la date de réception de la lettre de résiliation du Client, alors la prestation est due dans son intégralité.

10.7. Dans le cas où l'Agence modifie, réactualise ou rectifie les présentes, l'actualisation concerne uniquement les prestations en cours d'exécution dont la durée restante est supérieure à 6 mois comme mentionné à l'article 2.3 des présentes.

Ainsi et uniquement dans le cas exposé ci-dessus, le Client peut dénoncer les présentes de plein droit et sans frais par l'envoi d'un courrier avec demande d'accusé de réception dans un délai d'un mois à compter de la date de modification des présentes. Passé ce délai, la modification des présentes sera considérée comme avalisée par le Client et toute demande de rétractation refusée.

Article 11. Utilisation des références

11.1. Le Client autorise l'Agence à utiliser son nom et à mentionner les prestations réalisées pour son compte à des fins commerciales.

11.2. L'Agence se réserve le droit de mentionner son nom ou son site web sur l'ensemble des prestations créées pour le Client.

11.3. A contrario, cette possibilité ne confère à l'Agence aucun droit quelconque sur les marques du Client autre que ceux évoqués aux articles 11.1 & 11.2.

Article 12. Confidentialité

12.1. L'Agence et le Client s'engagent à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient, auxquels les parties auraient pu avoir accès au cours de la prestation.

12.2. La précédente disposition ne fait pas obstacle à ce que l'Agence puisse faire état de sa relation commerciale avec le Client, comme précisé à l'article 11 des présentes.

Article 13. Loi informatique et liberté

13.1. Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 (art. 34), LE CLIENT dispose d'un droit permanent d'accès, de modification, de rectification et de suppression relatif aux informations le concernant.

Article 14. Cas de force majeure

14.1. L'Agence n'encourt aucune responsabilité en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de l'une de ses obligations si celle-ci résulte d'un fait indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle. Est considéré comme tel, tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil.

Article 15. Non sollicitation du personnel

15.1. Le Client s'engage à ne pas débaucher le personnel de l'Agence ayant participé à la réalisation de prestations pour le Client et ceci, deux années après la fin de la dernière prestation effectuée par le salarié concerné au profit du Client.

15.2. De la même manière, selon un principe de réciprocité, l'Agence s'engage à ne pas débaucher le personnel du Client ayant participé à la réalisation de prestations effectuées par l'Agence pendant deux années après la fin de la dernière prestation effectuée.

Article 16. Droit applicable - Attribution de compétence

16.1. Tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat est soumis au droit français.

16.2. A défaut d'accord amiable, la seule juridiction reconnue et acceptée par les parties est le Tribunal de Commerce du Havre.