

Agence Quinze

Conditions générales de vente du 16 décembre 2022

Article 1 - Identification de la société et dénominations

1.1 - Agence Quinze - Société à responsabilité limitée unipersonnelle - S.A.R.L. U., ci-après nommée « l'Agence Quinze » ou « l'Agence » ou « Agence 15 »

Gérant : Shamy RAVDJEE

Agence : 16 rue Fouré 44000 Nantes - SIRET: 798 947 453 00022 (pour toutes correspondances)

Siège : 14 Square des Rochelets 44100 Nantes - SIRET: 798 947 453 00014

E-mail : hello@quinze.agency

Site Internet : www.quinze.agency

1.2 - Les horaires d'ouverture de l'agence sont du lundi au jeudi, de 9h à 12h et de 14h à 18h, le vendredi de 9h à 12h (l'après-midi étant consacré au R&D).

Article 2 - Objet

2.1 - L'Agence Quinze est une société ayant pour activité le conseil et la mise en oeuvre de projets dans le domaine de la communication digitale. Le présent document a pour objet de définir les droits et devoirs de l'Agence Quinze et du Client dans la réalisation des services liés aux métiers de l'Agence Quinze.

2.2 - L'Agence s'engage à mettre tous les moyens humains et techniques pour ses clients dans le cadre de ses prestations, l'Agence Quinze ne peut être soumise à une obligation de résultat.

2.3 L'Agence Quinze propose 3 types de fonctionnements pour lesquels ces présentes conditions de vente s'appliquent : la prestation forfaitaire, contrat d'accompagnement ou contrat GO.

Article 3 - Conditions de vente

3.1 - Acceptation des CGV

Tout achat de prestations commercialisées par L'Agence Quinze entraîne l'adhésion entière et sans réserve des conditions générales de vente. Aucune condition particulière ou générale ne peut, sauf acceptation formelle écrite de la part de l'Agence Quinze, prévaloir contre nos conditions générales de ventes. Le fait que l'Agence Quinze ne prévaut pas, à quelque moment que ce soit, de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

3.2 - Propriété

Le transfert de propriété des productions de l'Agence Quinze (sites Internet, référencement, documents de stratégies, etc.) vers le client se fait par défaut au règlement du solde de la facture ou suite à un accord contractuel.

Article 4 - Sécurité et protection des données

4.1 - Sécurité

4.1.1 - L'Agence Quinze s'engage dans le cadre d'une obligation générale de moyens à tout mettre en oeuvre pour assurer la meilleure sécurité et protection des données sur ses productions.

De son côté, le client s'engage à sécuriser et sauvegarder ses données régulièrement, dans le respect des lois en vigueur.

Article 5 - Responsabilité liée à la prestation

5.1 - La responsabilité de l'Agence Quinze est limitée cadre de sa prestation.

5.2 - L'Agence Quinze ne pourrait être responsable des liaisons de tous types, assurées par d'autres prestataires.

5.3 - L'Agence Quinze ne pourrait être responsable des dégâts accidentels ou volontaires causés par des tiers au client du fait de sa connexion à Internet.

5.4 - L'Agence Quinze ne pourrait être responsable, dans le cadre d'un site géré par le client, de la perte, du vol ou de la diffusion des codes d'accès client.

5.5 - Le client est responsable des contenus affichés sur le site ou par les communications émanantes du site (emails, réseaux sociaux, etc.). Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les mentions nécessaires sont remplies et conforme aux lois en vigueur (notamment sur les mentions légales, CGV, factures, etc.).

5.5.2 - L'Agence Quinze se réserve le droit de refuser la diffusion de textes, illustrations et en général tous contenus qui sont contraires aux bonnes moeurs, aux valeurs de l'Agence Quinze, ou en infraction avec la législation.

5.6 - L'Agence Quinze, sauf accord spécifique, se réserve le droit d'insérer une mention et un lien sur le site du client stipulant qu'elle en est l'auteure ainsi qu'un lien depuis le site de l'Agence Quinze pointant vers le site client.

5.7 - L'Agence Quinze n'est en rien responsable des modules ou extensions développées par des sociétés tiers, et installés sur un ou plusieurs sites, même si l'installation est réalisée par un membre de l'Agence Quinze. Le client ne pourra pas tenir rigueur à l'Agence Quinze d'un

dysfonctionnement des modules développées par des sociétés tiers, ni des dysfonctionnements que ces modules pourraient infliger au fonctionnement du site.

5.8 - L'Agence Quinze ne peut être tenue responsable d'un dysfonctionnement de Wordpress ou tout autre logiciel de gestion de contenu, ou d'une de ses mises à jours.

5.9 - Dans l'acceptation du devis et le bon déroulement des protocoles décrits pour garantir la continuité de service, ainsi que la sécurité, L'Agence Quinze ne pourrait en aucun cas être tenue pour responsable d'éventuelles pertes d'exploitations.

Article 6 - Délais

6.1 - Par défaut, l'Agence 15 ne pourrait être soumise à l'obligation de délivrer la prestation dans un délai fixé. Les délais de livraison indiqués par tous les supports et documents y faisant référence sont uniquement à titre indicatifs.

6.2 - En cas de délais de livraison de prestation explicitement engageante pour l'Agence Quinze, le client s'engage à fournir toutes les informations et contenus nécessaires à la prestation dans les temps définis au moment de l'accord, sans quoi l'Agence Quinze ne pourra pas être soumise à pénalités et/ou poursuivie en cas de retard. En cas de défaut de fonctionnement ou bug du site engendré par les spécificités demandées par le client (tels que l'installation de modules ou extensions spécifiques ou un agencement particulier des pages par exemple), l'Agence Quinze ne pourra pas être soumise à pénalités et/ou poursuivie en cas de retard.

6.3 - Tous les devis et délais annoncés sont sous réserve des créations graphiques qui doivent être validés avant le début de la mise en oeuvre du site. Une création graphique spécifique non fournie par l'Agence Quinze et non validé entraînera un surcoût qui pourra être facturé et/ou un délai supplémentaire.

Article 7 - Prix des services, facturation, règlement

7.1 - Les prix des prestations proposées sont ceux mentionnés dans le devis ; ils s'entendent hors taxes et sont payables en euros.

7.1.2 - Par défaut, les modalités de paiements forfaitaires sont : acompte de 40% à la commande et paiement du solde de 60% à la livraison, sauf autre accord précisé sur le devis. Pour les projets dépassant 3 mois entre la signature du devis et le PV de recettage, ils pourront être sur la modalité : 40% à la commande, 30% intermédiaire et 30% à la livraison en accord avec le client.

7.1.3 - Par défaut, les modalités de paiement mensuels sont : un prélèvement SEPA de la somme convenue le 25 du mois ou plus proche, sauf autre accord précisé sur le devis. Un mandat de prélèvement SEPA et un échéancier seront systématiquement soumis à validation au client avant la date du premier prélèvement.

7.2 - La signature du devis par le client vaut pour commande et reconnaissance du versement de l'acompte, sauf accord précisé sur le devis ou document annexe validé par l'Agence Quinze.

7.3 - L'Agence Quinze n'octroie pas d'escompte pour tout paiement anticipé sauf autre accord précisé sur le devis.

Article 8 - Propriété

8.1 - Les développements et personnalisations effectués sont la propriété de l'Agence Quinze. Conformément à la loi du 25 janvier 1985, le transfert de propriété des prestations faisant l'objet de la facture ne sera effectif qu'au moment du paiement intégral du prix mentionné ou d'un accord contractuel.

8.2 - En cas de non-paiement des prestations, l'Agence Quinze se réserve le droit d'interdire l'exploitation du site. En cas de non respect de cette interdiction, l'Agence Quinze poursuivra en justice le client et pourra demander des dédommagements au titre de la violation de propriété.

8.3 - L'Agence Quinze est propriétaire des droits de reproduction de ses créations internet, résultant notamment de la propriété littéraire et artistique. Toute représentation ou reproduction même partielle faite sans autorisation pourrait faire l'objet de poursuites.

9 - Responsabilité

9.1 - Hébergement

Le client est propriétaire de son nom de domaine et est responsable de l'hébergement de son site, dans le cadre du contrat qu'il a souscrit avec la société gérant ces parties. Il est également responsable de l'administration de son système d'hébergement. L'Agence Quinze se dégage de toutes responsabilités en cas de suspension et/ou de résiliation des noms de domaines et hébergements utilisés par le client, entraînant ou non une perte de données et/ou d'exploitation. L'Agence Quinze se dégage de toutes responsabilités liées aux difficultés d'accès aux sites (lentueur, indisponibilité, etc.) du fait des dysfonctionnements prévus ou

non, ou manque de ressources mises à disposition des sociétés gérantes l'hébergement et/ou du nom de domaine.

9.2 - Droits d'auteurs

L'Agence Quinze se dégage de toutes responsabilités en cas de toute action ou recours de tiers du fait :

- d'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos contraires à la morale, aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur le ou les sites du client ;
- de la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux oeuvres diffusées, en intégralité ou partiellement, sur le ou les sites du client.

L'Agence Quinze ne pourrait en aucun cas être rendue responsable des contenus affichés sur les supports de communication du client. L'Agence Quinze ne pourra être tenue responsable en cas de fourniture par le client de contenus dont il ne dispose pas des droits d'utilisations suffisants, et réfute toute responsabilité pour les préjudices résultant d'une violation des droits d'auteur ou de reproduction appartenant à un tiers.

9.3 - Vente en ligne

L'Agence Quinze ne pourrait être poursuivie en cas de recours d'un tiers sur la vente de produits défectueux ou frauduleux vendus par le client via des outils maintenus ou mis en place par l'Agence Quinze.

L'Agence Quinze ne peut être redevable d'aucune taxation ou autres frais en relation avec les achats faits à partir du site client. Le client accepte de prendre la pleine responsabilité des taxes et frais de toutes natures associés aux produits vendus.

9.4 - Sécurité

L'Agence Quinze se dégage de toutes responsabilités entraînant des pertes d'exploitation liées à la contamination par virus des données et/ou logiciels du client et les intrusions malveillantes de tiers sur le site du client.

9.5 - Outils

L'Agence Quinze se décharge de toutes responsabilités en cas de poursuite d'un éditeur de logiciel sur l'utilisation d'un de ses produits (thème, module, ...) si le client ne s'est pas acquitté de son droit d'utilisation comme explicité dans le P.V. de réception.

L'Agence Quinze se décharge de toutes responsabilités concernant l'exploitation des données collectées sur des plateformes tiers type réseau social, outils Google (Analytics, Search Console, etc.).

Article 10 - Prestations forfaitaires

10.1 - Prestation

10.1.1 - Délais

L'Agence ne pourra être tenue pour responsable sur tout retard de livraison inhérent aux validations des étapes par le client, par rapport au planning établi en début de projet.

10.1.2 - Étapes et validations

Les étapes de travail sont annoncées sur le devis, par défaut il s'agit de :

1. La stratégie UX (livraison du plan du site)
2. Le design (livraison des maquettes de 3 gabarits de pages)
3. Le développement (livraison du site)

Ces étapes nécessitent une validation par le client à la fin de chacune pour passer sur celle d'après.

En cas de modification demandé par le client sur une étape validée, l'Agence soumettra un devis complémentaire pour son intervention.

Article 11 - Contrats d'accompagnement ou maintenance

11.1 - Contrat temps

11.1.1 - Engagement

L'Agence s'engage à mettre tous les moyens humains et techniques pour ses clients dans le cadre d'un contrat d'accompagnement dans la limite du temps souscrit par le client.

11.1.2 - Durée

11.1.2.1 - La durée de l'accompagnement est stipulée dans le devis ainsi que le contrat d'accompagnement à signer par le client, elle s'exprime en mois et par défaut est de 12 mois.

11.1.2.2 - L'accompagnement est soumis à une limite de temps consacré par l'Agence Quinze au client. Ce temps est présenté en heures mensuelles et est stipulé dans le devis ainsi que le contrat d'accompagnement à signer par le client. Le temps consacré indiqué peut être utilisé mensuellement ou pas, en adéquation à l'activité du client ou de l'Agence Quinze, en accord avec le client.

11.1.2.3 - Lors d'interventions dans le cadre du contrat d'accompagnement, un « rapport d'intervention » peut être envoyé au client le mois calendaire suivant l'intervention, à titre indicatif. Ce rapport informe des jours et durées des interventions effectuées sur la période, ainsi que la nature de l'intervention. En cas de non réception de rapport d'intervention dans les 3 mois suivant la souscription du contrat, il est au client de signaler le manquement ; l'envoi sera alors réalisé par email avec accusé de réception. Sans retour du client dans la période d'un mois après l'envoi du rapport d'intervention, son contenu et le temps décompté seront considérés comme approuvés par le client.

11.1.2.4 - Le temps consacré au client durant le contrat d'accompagnement pourra être revu à la hausse, en accord avec le client, en cas d'anticipation de dépassement. Dans ce cas, le

surcoût engendré par le temps supplémentaire sera communiqué par l'Agence Quinze avant la modification du prélèvement mensuel et un nouvel échéancier sera remis au client.

11.1.2.5 - En cas de dépassement de temps non anticipé dans la période convenue, un devis de régularisation sera soumis. Si le dépassement de temps est proche de la fin de la durée du contrat, les heures passées pourront être déduites du contrat d'accompagnement suivant lors du renouvellement.

11.1.2.6 - En cas de déficit de temps passée dans la période dû au manque de moyens mis en oeuvre par le client (fourniture de contenus, accès aux outils, informations, etc.), le contrat d'accompagnement prendra fin au moment de la durée convenue sans compensation de la part de l'Agence Quinze, aucun dédommagements ne pourront être réclamés par le client. En cas de déficit de temps passée dans la période dû au manque de moyens mis en oeuvre par l'Agence Quinze, ou par le truchement d'un temps à consacrer estimé trop élevé, l'Agence Quinze s'engage à intervenir tant que les heures dues ne sont pas utilisées.

11.2 - Contrats forfaitaires

11.2.1 - Engagement

L'Agence s'engage à exécuter les tâches prévues au contrat dans la période déterminée.

11.2.1.1 - Contrat Sérénité

Sauvegarde : au moins une sauvegarde mensuelle du site concerné sera stockée dans les bureaux de l'Agence, dans un format sécurisé. L'Agence gardera au moins 10 sauvegardes consécutives ou non du site, à partir du début de la prestation. L'Agence ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la perte de données lors remontée de sauvegarde.

Sécurisation : la sécurisation du site se fera avec une extension tierce installée et paramétrée par l'Agence. En cas de manquement (introduction de codes malicieux, vol de données, réplique du site, etc.), l'Agence Quinze ne pourra être tenue responsable ni poursuivie ; l'Agence s'engage à informer le client dès qu'une anomalie est constatée et à mettre tous les moyens humains et techniques à sa disposition pour rétablir une situation normale.

Avarie du prestataire d'hébergement/nom de domaine : l'Agence s'engage à créer et à suivre les tickets d'incidents avec le prestataire souscrit par le client. L'Agence s'engage à informer le client de l'avancement des demandes, ainsi que d'effectuer les actions techniques en son pouvoir demandées par le prestataire tiers pour résoudre le problème, ou le cas échéant, de proposer une solution pour le contourner.

Mise à jour : l'Agence procédera à la mise à jour du CMS et des extensions, dans la limite de la compatibilité entre le CMS, les extensions et le serveur, notamment la version de Php. En cas d'incompatibilité de version, l'Agence priorisera la continuité de service plutôt que la mise à jour.

11.2.1.2 - Options

Consultation SEO : L'Agence vérifiera les éléments énoncés dans le devis et fera les modifications nécessaires une fois par mois. Si le client souscrit à plusieurs consultations, les vérifications se feront mensuellement d'autant de fois que souscrit, à intervalle régulier.

Consultation Ads : L'Agence vérifiera les éléments énoncés dans le devis et fera les modifications nécessaires sur l'outil Google ADS une fois par mois. Si le client souscrit à plusieurs consultations, les vérifications se feront mensuellement d'autant de fois que souscrit, à intervalle régulier.

Rapport d'intervention : les rapports sont consultables par l'envoi d'un lien ou par envoi d'un fichier pdf au client. Les conditions sont les mêmes qu'évoqué dans le paragraphe 11.1.2.3.

11.2.1.3 - Option emailings

L'Agence ne pourra pas être tenue responsable du black-listage (spam) des adresses emails, serveurs et/ou noms de domaine des clients. Le client accepte que les campagnes d'emails soient envoyées depuis des serveurs tiers, notamment appartenant à Amazon Web Services. Le client tenu de s'informer des règles en vigueur sur l'obtention, la rétention et l'utilisation des adresses emails d'autrui. L'Agence se dégage de toute responsabilité quant aux fichiers fournis par le client dans le cadre des envois d'emailings.

11.2.1.4 - Option stratégies

Les stratégies ne sont activées qu'après la validation explicite du client. Les budgets d'achat de mots-clés, médias, emplacement sont à titre indicatif et sont à régler directement par le client aux plateformes, sauf un avis autre spécifié explicitement. L'Agence s'engage à une garantie de moyens pour mettre en place et suivre les campagnes, pas à une garantie de résultat. Les campagnes sont soumises à approbation des plateformes. L'Agence se dégage de toute responsabilité en cas de bannissement du client des plateformes, dans le cadre de campagnes ou non, gérées par l'Agence ou non.

11.3 - Durée

Les durées des contrats sont indiquées dans les offres commerciales. Par défaut, elles sont de 1 an.

11.4 - Prix

11.4.1 - Les prix sont définis dans le devis. La facturation est annuelle au terme à échoir. L'Agence Quinze s'engage à maintenir ses tarifs durant la durée du contrat.

11.4.2 - Les modifications de tarifs seront soumis à devis spécifique, présenté au moment du renouvellement du contrat d'accompagnement.

11.5 - Résiliation et pénalité

En cas de rupture anticipée du contrat par le client, il s'engage à s'acquitter de la moitié du restant due de la somme totale définie sur toute la période souscrite.

L'Agence Quinze se réserve le droit de mettre fin prématurément à un contrat d'accompagnement sans obligation de justification. Le client sera alors prévenu au moins 1 mois avant la cessation. Les ordres de prélèvements restants seront alors annulés. Dans ce cas, le client ne pourra pas prétendre à aucun dédommagement.

11.6 - Limites

Les contrats d'accompagnement mensuels ou forfaitaires ne concernent que les prestations effectuées par l'Agence Quinze. Si d'autres ressources doivent être mises en oeuvre, un ou plusieurs devis complémentaires pourront être soumis au client. En cas de prestation spécifiques non décrite explicitement dans le contrat ou devis, un ou plusieurs devis complémentaires pourront être soumis au client.

11.7 - Exclusion

Est exclu des contrats d'accompagnement (temps et forfaitaires) les coûts liés à l'analyse des bases de données ainsi que le coût d'envoi des emails. Ces tarifs seront facturés à part de la prestation d'accompagnement.

Article 12 - Commande

Nos conditions générales de vente s'appliquent à toutes nos ventes ou/et prestations de services. En signant le document dénommé bon de commande, devis, offre commerciale ou proposition commerciale, le client accepte sans réserves nos conditions de vente. Les commandes de nos clients sont fermes après délai de rétractation légale à compter de la réception du bon de commande.

Article 13 - Retard de paiement

Tout incident et/ou retard de paiement à l'échéance entraînera l'application d'une pénalité de retard, prévue par la loi 92-1442 du 31 décembre 1992, art. 3-1 al. 3, égale à une fois et demie le taux d'intérêt légal sur les sommes dues, ainsi que la facturation de l'ensemble des frais financiers, de dossier, de mise en demeure et de recouvrement correspondants, sans préjudice de la suspension et/ou de la résiliation du présent contrat.

En cas de manquement par l'une des parties aux obligations des présentes clauses, non réparé dans un délai de huit jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception, notifiant les manquements, adressée par l'autre partie, cette dernière pourra faire valoir la résiliation du contrat sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourra prétendre.

En cas de règlement amiable, de procédures de redressement ou de liquidation judiciaire, de suspension provisoire des poursuites, de faillite ou de procédures similaires, le présent contrat sera résilié automatiquement, sans notification, à compter de la décision du Tribunal compétent.

Article 14 - Taxes

L'Agence Quinze se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

Article 15 - Obligation d'information

Le client s'engage à informer, par écrit, L'Agence Quinze de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, etc.).

Article 16 - Confidentialité

L'Agence Quinze est tenue au respect de la confidentialité sur l'ensemble des opérations qu'elle réalise pour le compte du client. L'Agence Quinze s'interdit tout usage nominatif des données de base, des fichiers et des résultats des traitements, sans l'autorisation expresse du client. D'une manière générale, les documents ou informations confiés par le client ainsi que les états et les documents provenant de leur traitement par L'Agence Quinze sont traités sous la plus stricte confidentialité.

Le client accepte cependant que ses données, notamment statistiques, soit utilisées anonymement dans le cadre de formations. Dans ce cas les données ne sont jamais vendues et sont utilisées uniquement pour leur apport pédagogiques.

Article 17 - Informatique et Liberté

Le client pourra exercer son droit individuel d'accès et de rectification auprès de L'Agence Quinze, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, pour l'ensemble des informations communiquées dans le cadre du bon de commande ou de la convention pour la formation.

Le client fait son affaire de toute déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) relative à l'utilisation de son site Internet.

Article 18 - Force Majeure

Ont pour effet de suspendre nos obligations contractuelles les cas fortuits ou de force majeure telles que : le vol ou la destruction de l'outil de production, les grèves totales ou partielles

entravant la bonne marche de notre entreprise ou celle d'un de nos fournisseurs, sous-traitants ou transporteurs, ainsi que l'interruption des transports, de la fourniture d'énergie, de matières premières ou de pièces détachées.

Article 19 - Loi applicable et Attribution de juridiction

De convention expresse, les commandes de prestations sont régies par le droit français. En cas de litige, tant avec nos fournisseurs qu'avec nos clients, attribution de compétence exclusive est faite au Tribunal de Commerce de Nantes (44) en France.

Article 20 - Dispositions diverses

Si l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales s'avère non valable ou inopposable en vertu d'une loi ou d'un règlement ou à la suite d'une décision exécutoire d'une juridiction ou d'une autorité administrative compétente, cette clause sera réputée non écrite et le reste du contrat conservera son plein effet.