

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



**Vanessa ANDREAS**

Société individuelle

Siege social : 50 Allée des Zircons, Rés. Ambatobe

711 992 026 345 RCS

Téléphone : +261 34 94 256 61

Adresse mail : [contact@vanessa-andreas.com](mailto:contact@vanessa-andreas.com)

<https://vanessa-andreas.com>

## ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Vanessa ANDREAS (« **Le Prestataire** ») fournit aux Clients 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 :

- La création d'identité visuelle,
- La conception graphique de site web, la création de supports de communication imprimés (brochures, cartes de visite, etc...),
- La création de Templates Instagram, et/ou de visuels pour les réseaux sociaux ;
- La vente de forfaits de création en nombre de jours/heures sur une période donnée ;
- La réalisation d'illustrations.

**(Ci-après « les Services »).**

Ces conditions s'appliquent sans restriction à tous les services fournis par le Prestataire aux clients de la même catégorie, indépendamment des clauses pouvant figurer sur les documents du Client, notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client (sauf les grossistes) qui en fait la demande pour passer une commande auprès du Prestataire. Elles sont également fournies à tout Client avant la conclusion d'une convention unique, dans les délais légaux.

La passation d'une commande de services implique l'acceptation par le Client des présentes Conditions Générales de Vente.

Les informations présentes dans les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont indicatives et peuvent être révisées à tout moment.

Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Conformément à la réglementation en vigueur, des dérogations à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente peuvent être envisagées lors de négociations avec le Client, aboutissant à l'établissement de Conditions de Vente Particulières.

De plus, le Prestataire peut établir des Conditions Générales de Vente Catégorielles, spécifiques à certains types de Clients définis par des critères objectifs. Dans ce cas, les Conditions Générales de Vente Catégorielles s'appliquent à tous les Clients répondant à ces critères.

## **ARTICLE 2 - COMMANDES**

### **2-1- Validité d'une commande**

Les ventes de Services sont confirmées uniquement après l'établissement d'un devis et l'acceptation expresse et écrite de la commande par le Prestataire. Cette validation est officialisée par un accusé de réception du Prestataire et l'acceptation, suivie de la signature, du devis par le Client. Pour certains services, le Client peut également effectuer directement sa commande via la boutique en ligne du Prestataire.

### **2-2 - Modification de la commande**

Les éventuelles modifications de la commande souhaitées par le Client seront prises en compte, dans la mesure des possibilités du Prestataire, uniquement si elles sont notifiées par écrit au moins quinze (15) jours avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés.

Cela requiert également la signature d'un bon de commande spécifique par le Client, accompagné d'un éventuel ajustement du prix.

Le Client reconnaît que toute demande de modification ou d'aménagement des Prestations, non inclus dans le devis initial signé et validé par le Client, entraînera une facturation supplémentaire basée sur le temps passé, à hauteur de 60€ par heure.

Les frais correspondant aux travaux préalables à toute demande de modification ou d'aménagement des Prestations seront exigibles immédiatement.

### **2-3 - Annulation de la commande**

En cas d'annulation de la commande par le Client après la signature du devis, sauf en cas de force majeure, le Prestataire informera le Client des coûts liés aux travaux préalables à l'annulation, qui seront immédiatement exigibles.

L'acompte versé à la commande, défini dans l'article "Conditions de règlement - Délais de règlement" des présentes Conditions Générales de Vente, sera automatiquement acquis par le Prestataire et ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

## **ARTICLE 3 - TARIFS**

Les services sont fournis aux tarifs en vigueur au moment de la commande, conformément au barème du Prestataire et au devis établi préalablement et accepté par le Client, comme détaillé à l'article "Commandes" ci-dessus.

Les tarifs sont exprimés en net hors taxes (HT).

À chaque prestation de services, le Prestataire émet une facture remise au Client. Pour les services dont le coût ne peut être déterminé a priori ni indiqué avec exactitude, le Prestataire communiquera les conditions de détermination du coût ou fournira un devis détaillé sur demande du Client

Le Client peut bénéficier de réductions de prix, remises et ristournes en fonction du volume, de la fréquence ou de la régularité de ses commandes, selon les modalités détaillées dans les tarifs du Prestataire.

## **ARTICLE 4 - CONDITIONS DE RÈGLEMENT**

### **4-1- Délais de règlement**

Un acompte correspondant à 50 % du prix total des Services commandés est exigé à la signature du devis. Le solde du prix est payable sous quinze (15) jours à compter de la date de fourniture desdites prestations, dans les conditions définies à l'article «Modalités de fourniture des Services» ci-après.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions et selon les modalités indiquées aux présentes Conditions Générales de Vente.

### **4-2- Modalités de paiement**

Le prix est payable par Paypal ou virement bancaire sur le compte bancaire dont les informations ont été fournies par le Prestataire.

### **4-3- Pénalités de retard**

En cas de retard de paiement, si le Client ne verse pas les sommes dues dans le délai spécifié et au-delà de la date limite de paiement indiquée sur la facture, des pénalités de retard seront automatiquement appliquées.

Ces pénalités seront calculées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de souscription, accompagnées d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros. Ces montants seront dus au Prestataire sans nécessité de démarches supplémentaires ou de mise en demeure préalable.

### **4-4- Absence de compensation**

Sauf accord exprès, préalable et écrit du Prestataire, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture des Services commandés ou non-conformité à la commande, d'une part, et les sommes par le Client au Prestataire au titre de l'achat desdits Services, d'autre part.

## **ARTICLE 5 - MODALITÉS DE FOURNITURE DES SERVICES**

### **5-1- Organisation**

Pour la bonne exécution des Prestations, les parties établiront un planning pour la réalisation des Prestations. Chacune s'engageant à respecter ledit planning, précision étant faite que le retard d'une étape peut impacter le respect du délai de réalisation des Prestations. Pour la bonne exécution de la Prestation, le Client devra remplir un questionnaire (le « Brief ») créatif envoyé par le Prestataire. Ce Brief, étant essentiel pour débiter la Prestation.

### **5.2- Obligation du Prestataire**

Les Services demandés par le Client seront fournis dans un délai maximum de six (6) semaines à compter de la réception par le Prestataire du Brief dûment rempli par le Client pour toutes Prestations hors celle relative à la création de site internet pour laquelle le délai est de deux (2) mois à compter de la réception par le Prestataire du Brief.

Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans la fourniture des Services n'excédant pas trois mois (3) mois pour toutes les Prestations. En cas de retard supérieur à quatre mois (4) mois pour toutes les Prestations, le Client pourra demander la résolution de la vente. Les acomptes déjà versés lui seront alors restitués par le Prestataire.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure, d'incapacité de travail par suite de maladie ou d'accident. Le Prestataire devant avertir le Client dès le premier jour de son incapacité.

Les Services seront fournis à distance

### **5-3- Obligations du Client**

Pour la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage à :

- répondre à toutes les questions du Prestataire en lien avec les Prestations ;
- transmettre au Prestataire tous éléments, documents, informations nécessaires à la réalisation des Prestations et ce dans le respect du planning établi par les parties ;
- procéder au paiement du prix de la prestation conformément aux modalités de paiement décrites dans les présentes conditions générales de vente ;
- s'assurer d'avoir les autorisations nécessaires pour l'utilisation de toute source communiquée au Prestataire en vue de leur insertion dans les différentes Prestations fournies. Le Client demeure seule et unique responsable de l'utilisation vis-à-vis de toute personne. Il revient au Client de se renseigner sur les conditions d'utilisation de ladite Source. Le Prestataire ne se verra jamais engager sa responsabilité pour l'utilisation d'une source fournie par le Client.

Une source pouvant être définie comme : tout document ou élément préexistant inclus dans l'oeuvre ou partie de l'oeuvre, objet de la commande, et qui peut, pour son utilisation, sa divulgation, sa reproduction ou son exploitation, exiger un paiement à son ou ses ayant(s) droit. Les sources peuvent être de natures variées : images, illustrations, sons, polices de caractères, etc.

### **5-4- Frais annexes**

Les frais techniques et éléments divers éventuellement nécessaires à la réalisation des prestations fournies par le Prestataire et ne relevant pas de ses offres ne sont pas compris dans les prix indiqués. Il s'agit par exemple des polices typographiques, des photographies ou illustrations issues de banques d'images, frais de gravure ou d'impression.

Les frais de déplacement : coursier, avion, train, voiture, hébergement, repas seront facturés en sus (location ou frais kilométrique selon le tarif fiscal en valeur) si un rendez-vous avec le Client est nécessaire.

### **5-5 – Validation des Prestations par le Client**

La validation des Prestations fournies par le Prestataire se matérialise par l'envoi d'un écrit clair et explicite soit par sms, soit par courriel au Prestataire ; ce à quoi s'engage le Client.

## **ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE - GARANTIE**

Le Prestataire assure le Client, conformément à la loi, contre tout défaut de conformité ou vice caché des Services résultant d'un défaut de conception ou de fourniture, excluant toute négligence ou faute du Client.

La responsabilité du Prestataire n'est engagée que en cas de faute ou de négligence prouvée, limitée aux préjudices directs et excluant tout préjudice indirect de toute nature. Pour faire valoir ses droits, le Client doit informer le Prestataire par écrit de l'existence des vices dans les 30 jours suivant leur découverte, sous peine de déchéance.

Le Prestataire, à ses frais exclusifs, rectifiera les Services jugés défectueux selon les modalités convenues avec le Client. Si la responsabilité du Prestataire est retenue, sa garantie est limitée au montant HT payé par le Client pour les Services.

## **ARTICLE 7 - DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Selon le Code de la propriété intellectuelle, le droit moral attaché à une création (incluant divulgation, respect de l'œuvre et retrait) est perpétuel et imprescriptible pour son créateur. Même les maquettes refusées demeurent la propriété du Prestataire, et le Client ne peut revendiquer aucun droit sur celles-ci. De plus, aucun fichier original (fichier source) ne sera remis.

Toute reproduction non autorisée d'une œuvre, qu'elle soit intégrale ou partielle, est illégale et passible de sanctions pour contrefaçon. Cela inclut la traduction, l'adaptation, la transformation, l'arrangement ou la reproduction par tout moyen.

Le Prestataire autorise l'exploitation des prestations fournies par le Client sur divers supports, y compris la vente, la communication publique, l'impression et Internet.

Les droits d'utilisation sont cédés par le Prestataire sous réserve du règlement total des sommes dues. Le Client doit respecter l'intégrité des prestations.

Toute modification de l'œuvre finale par le Client nécessite le consentement préalable du Prestataire.

L'exploitation de la prestation débute dès la conclusion du contrat et se prolonge indéfiniment.

## ARTICLE 8 – MENTIONS COMMERCIALES - PUBLICITÉ

### 8.1- Mentions Commerciales

Sauf mention contraire explicite du Client, le Prestataire se réserve la possibilité d'inclure sur les Prestations, une mention commerciale indiquant clairement sa contribution, telle la formule « Création : Vanessa Andréas - [www.vanessa-andreas.com](http://www.vanessa-andreas.com) » ou « Création : La Papet' D'Or ». Le Client s'engage à ne pas s'y opposer, et à ne jamais supprimer ces informations.

### 8.2- Publicité

Le Client autorise expressément le Prestataire à utiliser le produit des Prestations réalisées sans restriction aucune dans le cadre de sa communication.

Le Client autorise ainsi le Prestataire à :

- diffuser publiquement sur tout support de communication l'objet des Prestations - présenter les Prestations pour sa prospection commerciale
- présenter publiquement tous les éléments constitutifs de la Prestation, y compris les éléments créés par des auteurs tiers et inclus dans l'oeuvre à la demande du Client : les contenus textuels ou iconographiques.

Les parties pourront convenir d'un commun accord de la non-diffusion par le Prestataire desdites Prestations.

## ARTICLE 9 - DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Prestataire. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. 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 commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est le Prestataire. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire. Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.



En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Prestataire s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, adhésion du prestataire externe au « Privacy Shield », adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, l'Acheteur dispose 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, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante :

**contact@vanessa-andreas.com.**

En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles du Prestataire de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

## **ARTICLE 10 - 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 découle d'un cas de force majeure ou d'aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté des Parties.

En cas d'événement de force majeure, la partie affectée doit informer immédiatement l'autre partie de son incapacité à exécuter sa prestation et en fournir une justification.

La suspension des obligations ne sera en aucun cas une cause de responsabilité pour non-exécution, ni entraînera des dommages et intérêts ou des pénalités de retard.

Si la force majeure est temporaire et dure moins de trente (30) jours, l'exécution des obligations est suspendue pendant cette période.

Dès la disparition de la force majeure, les parties s'efforceront de reprendre rapidement l'exécution normale de leurs obligations.

Si l'empêchement est définitif ou dépasse trente (30) jours, les présentes seront résolues conformément à l'article « Résolution pour force majeure ».

Pendant la suspension, les frais engendrés seront à la charge de la partie empêchée.

## **ARTICLE 11 - RÉOLUTION DU CONTRAT - RÉOLUTION DU CONTRAT**

### **11-1 - Résolution pour force majeure**

La résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, avoir lieu que sept (7) jours après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Toutefois, cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

### **11-2- Résolution pour exécution imparfaite**

En cas de manquement d'une Partie à l'une ou l'autre de ses obligations, le créancier pourra, quinze (15) jours après la réception par le débiteur de l'obligation d'une mise en demeure signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception de s'exécuter restée sans effet, s'il n'a pas encore payé tout ou partie de la prestation, notifier dans les meilleurs délais au débiteur la résiliation du contrat. Les sommes dues au débiteur seront établies au prorata de la prestation déjà exécutée.

### **11-3- Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations**

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations mentionnées dans les présentes conditions générales de vente, le contrat pourra être résolu au gré de la Partie lésée. Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit quinze (15) jours après l'envoi la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet.

La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

### **11-4 - Dispositions communes aux cas de résolution**

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation.

Les prestations échangées entre les Parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résolution ne pouvant trouver leur utilité que par l'exécution complète de celui-ci, elles donneront lieu à restitution intégrale.

## **ARTICLE 12 - LITIGES**

### **12-1-Règlement amiable**

En cas de litige dans l'exécution du présent contrat, les parties conviennent de se réunir dans les quinze (15) jours suivant la réception d'une lettre notifiée par l'une d'entre elles.

Ce processus constitue une étape obligatoire avant toute action en justice. Toute action introduite en violation de cette clause serait déclarée irrecevable.

Si, après un délai de trente (30) jours, aucun accord n'est atteint, le litige sera soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après..

### **12-2-Attribution de juridiction**

Tous les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumises aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

## **ARTICLE 13 - LANGUE DU CONTRAT - DROIT APPLICABLE**

Ces Conditions générales sont régies par le droit international.

Elles sont rédigées en langue française. Et en cas de traduction dans une autre langue, seul le texte français prévaudra en cas de litige.

## **ARTICLE 14 - ACCEPTATION DU CLIENT**

Le Client reconnaît avoir une parfaite connaissance et accepte expressément les présentes Conditions Générales de Vente. Il renonce à se prévaloir de tout document contradictoire, y compris ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.