

Conditions générales de vente

Mise à jour : 25/11/2022

Les présentes Conditions générales de vente constituent le socle de la relation commerciale entre Vinciane Lacaze (ci-après le “Prestataire”) et son Client (ci-après le “Client”) et définissent les conditions dans lesquelles les Prestations mentionnées ci-dessous sont fournies.

1. Dispositions générales

Le Prestataire est Vinciane Lacaze, entrepreneur individuel, domicilié au 188 chemin de la rouge 83890 Besse-sur-Issole et immatriculé sous le numéro SIRET 888 136 942 00016. Il exerce en tant que Communicante en Freelance.

Ces présentes Conditions générales de vente évoquent l'éventail de Prestations proposé par le Prestataire. Pour en bénéficier, le Client doit être une personne morale ou une personne physique majeure, ayant la capacité de contracter.

Le Prestataire et le Client seront tous les deux dénommés les “Parties” par la suite.

C'est dans le cadre des Prestations mentionnées ci-dessous que s'appliquent les Conditions générales de vente, sans restriction, ni réserve. Le Client y a accès de manière libre et à tout moment via le Site du Prestataire et s'en voit fournir un exemplaire lorsque le Prestataire lui remet un devis. Ce document prévaut sur toutes autres conditions commerciales, et notamment les éventuelles Conditions générales d'achat du Client.

Le site internet du Prestataire est accessible via l'URL suivant : <http://mystere-et-bulle-de-com.fr>, ci-après le “Site”.

Les dispositions ici présentes peuvent, à tout moment, être modifiées selon les besoins du Prestataire et selon les évolutions de la législation française. La version des Conditions générales de vente en vigueur lors de la signature du Client reste applicable le temps de la Prestation pour laquelle il a contracté.

Toutes les clauses présentes dans les Conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres. Si l'une des clauses est déclarée nulle, elle n'entraîne pas la nullité entière du document et les autres clauses restent en vigueur.

Ce document ainsi que ceux fournis dans le cadre des Prestations sont rédigés en français.

2. Prestations

Sauf précision, les offres Wake Up and Make Com' et les Sessions de Conseil et Community Management seront qualifiés, de manière générale, la ou les “Prestation(s)” tout au long des Conditions générales de vente.

1. La nature des Prestations

- Offre numéro 1 : Accompagnement 1:1 Wake Up and Make Com'
- Offre numéro 2 : Session de conseil 1 :1
- Offre numéro 3 : Community Management

2. Le déroulé des Prestations

Wake Up and Make Com' :

Conditions de démarrage :

- Signature du devis
- Acompte de 50%

Délais de livraison :

- Audit : 1 semaine
 - Recherche et mise en page du document PDF
 - Re-lecture et envoi
- Session de brainstorming : 2h
 - Ecrire le maximum d'informations en suivant mon process Questions
- Mise en place de la stratégie : 3 demi journées
 - Réflexion
 - Mise en page
 - Re-lecture et envoi
- Livraison : Audit + 30j
- Suivi : 1h00 à j+30 à chaque fois
 - Analyse des statistiques
 - Mise au point sur ce qui a été fait ou non et analyse des résultats
 - Les recommandations pour la suite (todo)
- Mise en page du suivi : 1h

Ce qu'est un aller-retour de prestation :

Sans aller-retour

Les tarifs d'une prestation en supplément :

Facturation à l'heure, à la demi-journée et à la journée en fonction du besoin du client, un devis sera envoyé en amont.

Les délais de règlement et de modalité :

- Acompte de 50% pour démarrer la mission
- Acompte de 50% à la livraison de la stratégie de communication

Facture dure 1 mois

30j après l'audit

En cas d'insatisfaction :

Les clients ont 10j à la signature du devis pour se rétracter. Cette demande doit être faite par mail (10j à compter de la validation de la bonne réception du mail)

(et les 50% couvriront mon travail de l'audit)

L'acompte ne sera pas remboursé.

Session de Conseil :

Conditions de démarrage :

- Paiement de la facture 48h avant la prise de rendez-vous

Délais de livraison :

- PDF : Entre 24h et 48h
 - Recherche et mise en page du document PDF
 - Re-lecture et envoi

Ce qu'est un aller-retour de prestation :

Sans aller-retour

Les tarifs d'une prestation en supplément :

Facturation à l'heure, à la demi-journée et à la journée en fonction du besoin du client, un devis sera envoyé en amont.

Les délais de règlement et de modalité :

- Paiement comptant 100 % pour démarrer la mission

Facture dure 1 mois

En cas d'insatisfaction :

Le paiement comptant ne sera pas remboursé.

Community Management :

Conditions de démarrage :

- Signature du devis
- Paiement comptant avant le 15 du mois en cours

Délais de livraison :

- Création/Rédaction/Publication 3 posts par semaine + Création stories pour tous les jours de la semaine : 4h/semaine
- Validation des supports de la part du client : 1 jour
- Suivi hashtags : 30 min/mois
- Analyse statistique : 30min/mois

Les tarifs d'une prestation en supplément :

Facturation à l'heure, à la demi-journée et à la journée en fonction du besoin du client, un devis sera envoyé en amont.

Les délais de règlement et de modalité :

- Paiement comptant avant le 15 du mois en cours

Facture dure 1 mois

En cas d'insatisfaction :

Les clients ont 10j à la signature du devis pour se rétracter. Cette demande doit être faite par mail (10j à compter de la validation de la bonne réception du mail).

Les modalités de connexions et de temporalités pour toutes les offres :

On se retrouve en visio via le lien : <https://whereby.com/mystere-et-bulle-de-com>

Je reste disponible de 08h00 à 18h00 du lundi au vendredi (sauf jours fériés)

Les prises de rendez-vous sont libres via un lien Calendly : <https://calendly.com/mystere-et-bulle-de-com>

3. La durée et la livraison des Prestations

Tous les supports liés à la Prestation sont numériques. Les échanges se font par email et visioconférence.

Le délai de livraison de la Prestation est précisé dans le Devis. La personnalisation de celle-ci ne permet pas au Prestataire d'indiquer un délai de livraison et une durée de Prestation uniques.

3. Commande et réservation

Le Client peut entrer en contact avec le Prestataire via :

- Son site internet : <http://mystere-et-bulle-de-com.fr>
- Son calendly : <https://calendly.com/mystere-et-bulle-de-com>
- Son adresse email : vinciane.lacaze@gmail.com

[Si les appels découverte sont possibles] Il est possible pour le Client de bénéficier d'un appel découverte d'une durée de 30 minutes afin d'exposer au Prestataire ses besoins pour déterminer si les offres de ce dernier peuvent y répondre. La prise de rendez-vous pour cet appel est libre, directement sur le calendrier <https://calendly.com/mystere-et-bulle-de-com>.

Dès que le premier contact a été établi entre les Parties, le Prestataire est en mesure de proposer un devis au Client qui contient la description des Prestations ainsi que le prix.

Pour que le Client puisse confirmer sa volonté de travailler avec le Prestataire, il doit :

- Retourner le Devis signé par email à l'adresse suivante : vinciane.lacaze@gmail.com,
- Accepter les Conditions générales de vente en inscrivant la mention manuscrite « J'ai lu et j'accepte les CGV » sur le devis,
- Renoncer à l'application de son délai de rétractation en inscrivant la mention manuscrite « Je renonce à l'application de mon droit de rétractation pour pouvoir bénéficier immédiatement de la prestation ».... Le Client est invité à consulter la clause Rétractation.

Une fois que ces étapes sont remplies, le Prestataire revient vers le Client afin de lui transmettre les modalités d'exécution de la Prestation et de paiement.

Tout souhait supplémentaire du Client pendant le déroulé de la Prestation qui ne figurait pas dans le premier devis fera l'objet d'un devis supplémentaire dès que le Prestataire en jugera l'intérêt.

Le Prestataire peut être amené à refuser une Prestation s'il n'a pas la capacité d'accueillir un nouveau Client sur le moment ou si la durée de validité du devis est dépassée.

4. Obligations des Parties

1. Obligations du Prestataire

Dans le cadre de ses Prestations, le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Il met tout en œuvre pour proposer le meilleur de ses services au Client, mais ne peut garantir un résultat qui, en plus, pourrait être différent d'une perception à l'autre.

Le Prestataire fournit toutes les informations précontractuelles nécessaires au Client afin que celui-ci puisse déterminer si les Prestations répondent à ses besoins.

Le Prestataire ne peut agir pour le compte du Client. Son rôle se limite à la délivrance de sa Prestation pour le seul intérêt du Client. Sa responsabilité ne peut être engagée pour un fait découlant du Client suite à une de ses prises de parole ou d'un fait extérieur.

Le Prestataire intervient sur les réseaux sociaux du Client lorsque celui-ci lui a délivré les codes d'accès nécessaires. Le Client a au préalable validé le contenu publié sur ses réseaux par le Prestataire et ne pourra donc pas lui reprocher quoi que ce soit si le Prestataire respecte le contenu approuvé par le Client. Le Client reste le responsable des publications sur ses réseaux sociaux.

Le Prestataire met tout en œuvre pour confier au Client tous les accès et supports dont il a besoin pour bénéficier des Prestations.

2. Obligations du Client

Le Client est tenu d'une obligation de collaboration envers le Prestataire. La bonne exécution de la Prestation est dépendante de cette collaboration et disponibilité. Le Client doit transmettre au Prestataire toute information et tout document qui permettront à ce dernier de détenir toutes les informations nécessaires pour assurer et personnaliser au mieux la Prestation.

Le Client est seul responsable de ses prises de décisions et agissements survenant à l'issue de la Prestation.

Il est tenu d'une obligation de paiement dans les délais convenus au 6. Prix et modalités de paiement.

3. Obligation de confidentialité

Les Parties s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre Partie.

Ces informations confidentielles sont celles non connues du domaine public qui traitent des affaires personnelles des Parties, de l'organisation et la structure de leur entreprise, des différentes politiques internes et projets à venir... Elles ne peuvent être portées à la connaissance du public par les Parties, jusqu'à ce qu'elles soient rendues par la Partie concernée ou quelqu'un qui a pu le faire.

Tous les documents fournis par le Prestataire revêtent un caractère confidentiel à usage unique du Client. Il ne peut pas en partager le contenu et le divulguer à des tiers.

5. Responsabilité du Prestataire

Les Prestations sont dispensées en ligne via différents outils Whereby, Google Meet, Zoom, Calendly, Notion, Trello. Le Prestataire agit dans le respect des Conditions générales d'utilisation de ces outils. Lors d'un éventuel bug ou dysfonctionnement intervenant durant l'échange entre les Parties ou lors d'une réservation de la part du Client, les Parties se rapprochent afin de convenir d'une nouvelle modalité d'exécution et la responsabilité du Prestataire n'est pas engagée.

Le Prestataire garantit délivrer au Client une Prestation conforme à ce qui est décrit dans ce présent Contrat, exempté de tout vice caché. La responsabilité du Prestataire peut cependant être engagée en cas de faute ou négligence de sa part. Le Client doit être en mesure de prouver cette faute ou négligence qui se limitera exclusivement aux préjudices directs découlant de son fait, au titre de sa Prestation. Par conséquent, tout préjudice indirect ne saurait être retenu à son égard et ouvrir un droit à réparation.

Si le Client parvient à prouver cette faute, les Parties se rapprocheront pour déterminer les modalités de réparations à effectuer par le Prestataire. En tout état de cause, la garantie du Prestataire est limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Prestations.

Si le Client est à l'origine du retard, de la suspension ou de la mauvaise exécution de la Prestation, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée.

6. Prix et modalités de paiement

1. Tarifs

Les prix sont entendus en euros (€), exemptés de TVA, conformément à l'article 293 B du CGI.

Les prix sont définis en fonction de :

- TJM
- Nombre d'actions

Les prix des Prestations sont les suivants :

- Offre numéro 1 Wake Up and Make Com' : 1050€
- Offre numéro 2 Session de Conseil : 100€
- Offre numéro 3 Community Management : prix variable

Si des remises ou ristournes sont proposées au Client, elles sont mentionnées et figurent dans le devis.

2. Modes et modalités de paiement

Les modes de paiement acceptés sont : virement bancaire, Stripe. Les coordonnées ou modalités de paiement utiles au Client lui sont fournies avant que le paiement n'intervienne. Une facture lui est également remise à ce moment-là.

- Un acompte est demandé dès la signature du devis. Le délai de paiement est de 15j à compter de la réception de la facture d'acompte par le Client.

La somme totale est due à la livraison de la Prestation, dans un délai de 15j à compter de la réception de la facture finale.

- Le paiement intégral doit intervenir 15 jours à compter de la réception de la facture suivant la livraison de la Prestation.
- Pour Wake Up and Make Com', le paiement est échelonné et doit intervenir à 2 intervalles précis :
 - 50 % d'acompte de la somme totale à la signature du devis, dans un délai de 15 jours suivant la réception de la facture,
 - 50 % de paiement comptant de la somme restante, intervenant 30 jours après la signature, soit un délai de 15 jours suivant la réception de la facture,
- Les modalités de paiement sont indiquées sur la facture remise au Client.

3. Retard de paiement

- Tout retard de paiement entraîne l'exigibilité des sommes restantes dues ainsi que le paiement de pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt légal en vigueur appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont calculées sur la somme restante TTC à payer et court à compter du jour suivant la fin du délai de paiement que le Client n'a pas respecté. Le Client professionnel est par ailleurs redevable d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €.

Si le retard de paiement concerne une facture d'acompte, le Prestataire se réserve le droit de suspendre temporairement l'exécution de la Prestation, jusqu'au paiement de la somme due.

7. Rétractation et annulation

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance et conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation, le client consommateur et le client professionnel dispose d'un droit de rétractation de 14 jours dès le lendemain de la signature du contrat.

Pour bénéficier de ce droit, le Client professionnel doit faire appel au Prestataire en dehors du cadre de son activité principale et doit être une structure de moins de 6 salariés.

Pour que la Prestation puisse débiter dès signature du devis et dès le premier paiement, tout Client doit renoncer à son droit de rétractation. Conformément à l'article L 221-28 du Code précité, le Client coche la case prévue à cet effet en bas du devis.

Une fois qu'il a renoncé à son droit de rétractation et effectué le premier paiement, le Client ne pourra plus annuler la Prestation.

Si le Client souhaite reporter son rendez-vous, cela est possible, dans un délai de 48 heures avant le créneau initialement prévu, via l'email reçu lors de la réservation contenant un lien de report.

Si le Prestataire ne peut assurer un rendez-vous planifié pour une raison, comme la maladie, une interruption de travail, une absence, etc..., elle prévient le Client dans les plus brefs délais et convient, avec son accord d'un nouveau créneau d'échange.

8. Hypothèses de fin de relation entre les Parties

En dehors du déroulé normal de la Prestation et du délai de livraison convenu entre les Parties, voici les hypothèses qui pourraient mettre fin à leur relation commerciale de manière prématurée.

Tout événement indépendant de la volonté des Parties, qualifié de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, est considéré comme une cause d'exonération de leurs obligations et entraîne la suspension de la Prestation. Cet événement doit empêcher l'exécution des obligations des Parties dans les modalités normalement prévues par ces Conditions générales de vente.

Dans ce cas, les Parties se rapprochent dès que possible pour convenir de nouveaux créneaux et modalités d'exécution de la Prestation. La responsabilité du Prestataire ne pourra être retenue dans de telles circonstances.

Si l'une des Parties ne respecte plus une de ses obligations (paiement, présence aux rendez-vous, respect ...) alors qu'elle est exigible, l'autre Partie peut refuser d'exécuter une de ses obligations à son tour. Cela est autorisé seulement si l'inexécution de cette obligation est suffisamment grave et empêche la collaboration. La Partie qui remarque une inexécution de la part de l'autre lui notifie par email. Un délai de 1 mois est laissé aux Parties afin qu'elles trouvent un terrain d'entente pour reprendre le cours de la collaboration. Si la Partie défaillante n'a pas exécuté son obligation à l'issue du délai, alors le Contrat sera résilié, sans aucune indemnité de résiliation.

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, au sens de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation des modalités d'exécution de la Prestation à l'autre Partie.

9. Collecte et traitement des Données personnelles

Les données à caractère personnel (ci-après les "Données") permettent d'identifier ou de rendre identifiable une personne physique, de manière directe ou indirecte. Le Prestataire, en sa qualité de responsable de traitement, collecte et traite des Données, conformément au Règlement européen relatif à la Protection des Données (RGPD) et aux réglementations françaises, notamment les lois informatiques et libertés et pour la confiance dans l'économie numérique.

Dans cette partie, il est possible que le Client et l'"Utilisateur" soit évoqué, ce dernier est toute personne navigant sur le Site.

Les Données collectées sont les suivantes : nom, prénom, adresse postale, email, numéro de téléphone, numéro de SIRET et numéro de SIREN.

De manière générale, le Client fournit ses données au Prestataire par email, par le formulaire de contact du Site, par Calendly.

Ces Données sont transmises sur les bases légales suivantes : le consentement du Client, les obligations légales incombant au Prestataire et dans le cadre de l'élaboration du contrat.

Le consentement est la principale base légale de traitement des Données. Le Prestataire a besoin d'apporter au Client les réponses nécessaires après un premier contact et éventuellement échanger avec lui. Par la suite, pour

répondre à ses obligations légales et contractuelles, il doit pouvoir établir une facturation conforme et traiter les Données du Client à cette fin.

La conservation des Données collectées est limitée pour une durée de :

- 1 an suite à la livraison de la Prestation proposée par le Prestataire,
- 1 an suite à un appel découverte ne débouchant pas sur une Prestation,
- 1 an suite à la prise de rendez-vous Calendly,
- 1 an suite à la désinscription de l'Utilisateur à la newsletter,
- 1 an après la suppression du compte client de l'Utilisateur

En dehors de cela, certaines durées de conservation respectent les délais légaux, comme ceux existant pour les factures (6 à 10 ans).

Le Prestataire est le seul destinataire des Données. Il sous-traite néanmoins certaines parties de son activité à l'aide d'outils et plateformes automatisés tels que Calendly, Stripe. Le Client consent à fournir ses Données à ces différents outils pour pleinement bénéficier de la Prestation. À savoir que certaines plateformes ne sont pas hébergées au sein de l'Union européenne, mais s'engagent à respecter des normes équivalentes à la protection conférée par le RGPD. Le Client est invité à consulter les politiques de confidentialité de ces différents outils.

Le Client dispose de divers droits relatifs au traitement de ses Données, dont il peut bénéficier à tout moment : droit d'accès, de copie, de rectification, à l'oubli, de portabilité à destination d'autres prestataires de services et d'opposition dans les cas de prospection. Par ailleurs, le consentement donné pour traitement de Données peut être retiré à tout moment par le Client sans que cela ait d'incidence sur la légalité du traitement effectué auparavant.

Pour exercer un des droits ci-dessus, le Client peut simplement contacter le Prestataire par email : vinciane.lacaze@gmail.com. Par ailleurs, il a le droit de notifier la CNIL d'un éventuel manquement de la part du Prestataire concernant le traitement de ses Données dès qu'il a connaissance d'un éventuel manquement.

Des cookies sont utilisés sur le site internet du Prestataire. Lors de la navigation de tout Utilisateur, un bandeau mentionnant l'utilisation des Cookies et leurs natures va apparaître. Il lui est permis de refuser ou d'adapter l'utilisation des cookies qui ne sont pas fonctionnels (personnalisation, analytiques, marketing, publicitaires). Il a le choix de donner son consentement concernant l'utilisation de ces derniers. S'agissant de ceux assurant le fonctionnement normal du Site, il n'est pas demandé. Dans tous les cas, l'Utilisateur peut configurer son terminal informatique de sorte qu'aucun Cookie ne soit récolté. Cela s'effectue dans les réglages des paramètres de son navigateur.

Il vous est possible de vous inscrire à la newsletter du Prestataire directement depuis son site. Prénom et adresse email sont demandés ainsi que l'accord de l'Utilisateur pour la réception de ces emails. Il sera possible de se désabonner grâce au lien prévu à cet effet dans chaque email.

10. Avis et témoignages Client

À l'issue des Prestations, le Prestataire se réserve le droit de contacter ses Clients afin d'obtenir leurs avis sur celles-ci. Ces témoignages seront utilisés dans le but de lui permettre d'effectuer la promotion de ses Prestations sur son Site ou ses réseaux.

Sauf mention contraire expresse de la part du Client, le Prestataire peut utiliser le prénom du Client, sa profession et l'identification de ses réseaux sociaux pour illustrer leurs propos.

À tout moment, les Clients peuvent s'opposer au recueil de leurs témoignages ou à la publication de ceux-ci. Pour cela, il suffit de contacter le Prestataire par email à l'adresse suivante : vinciane.lacaze@gmail.com. Si le témoignage est déjà publié suite à son consentement passé, cela ne le remet pas en cause et toutes les mesures nécessaires seront prises par le Prestataire afin de le retirer.

11. Propriété intellectuelle

Les documents créés et partagés par le Prestataire durant ses échanges avec le Client sont protégés par ses droits de propriété intellectuelle. Ils sont uniquement réservés à l'usage personnel de ce dernier et ne peuvent être partagés, divulgués, échangés, de manière partielle ou totale, gratuite ou payante.

Tous les contenus présents sur le Site sont protégés par les droits de propriété intellectuelle du Prestataire. En aucun cas, ils ne peuvent être reproduits, diffusés, modifiés ou transmis, que ce soit de manière partielle ou totale, gratuite ou payante, sans son accord.

Les contenus créés par le Prestataire pour les besoins du Client sont soumis aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire. Le paiement de la Prestation par le Client emporte cession des droits de reproduction, représentation et de diffusion pour le compte du Client. Cependant, aucune modification n'est possible. Cette cession de droit vaut pour une durée de 70 ans et pour tout le territoire mondial dans les conditions déterminées par les Parties.

12. Droit applicable et règlement des litiges

Le droit français régit ces présentes Conditions générales de vente.

Les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître suite à l'exécution de la Prestation. Le Client est invité à contacter le Prestataire dans les plus brefs délais pour lui faire part de sa réclamation. Celui-ci s'empressera alors de lui répondre dans un délai de 48 heures.

À défaut de solution amiable, les Parties se rapprochent d'un service de médiation.

Les Clients consommateurs doivent se tourner vers le Médiateur compétent dans le cadre des litiges relevant du fait du Prestataire. Voici ses coordonnées :

LITIGE – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

*La Société Médiation Professionnelle
www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux*

Si aucune solution à l'amiable ne satisfait les Parties, le litige sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

- Le Client reconnaît avoir lu et accepté les Conditions générales de vente.
- Le Client reconnaît renoncer à son droit de rétractation afin de pouvoir débiter la Prestation dans un délai inférieur à 14 jours suivant sa signature.

