

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Date de dernière modification des présentes Conditions Générales : lundi 1 mars 2021

## ARTICLE 1 - Champ d'application

**1.1** Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après désignées « CGV ») constituent, conformément à l'article L441-6 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société 18h25 (ci-après désignée « le Prestataire ») fournit aux clients professionnels situés en France (ci-après désignés « les Clients » ou « le Client ») qui lui en font la demande, par contact direct, *via* le site internet du Prestataire ou les comptes qu'il détient sur les réseaux sociaux ou *via* un support papier, les services suivants (ci-après désignés « les Services », « le Service », « les Prestations » ou « la Prestation ») :

- conseil en stratégie de communication, organisation des entreprises, management, ressources humaines,
- coaching,
- formation en matière de communication, en particulier de communication digitale, et notamment de techniques, d'outils et de paramétrage des outils de communication,
- développement d'applications métiers,
- création de sites internet,
- administration des réseaux sociaux.

Ces Services sont fournis par le Prestataire lui-même, et/ou par des sous-traitants choisis par le Prestataire, tels que des développeurs ou graphistes.

**1.2** Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès des Clients de même catégorie, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses Conditions Générales d'Achat.

**1.3** Tout Client sollicitant les Services du Prestataire déclare expressément accomplir cette démarche en tant que professionnel.

**1.4** Conformément à la réglementation en vigueur, ces CGV sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire.

Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes CGV.

Les renseignements figurant éventuellement sur le site internet, sur les comptes tenus par le Prestataire sur les réseaux sociaux, ou encore sur les éventuels catalogues et prospectus du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

**1.5** Dans le respect de la réglementation en vigueur, le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes CGV, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de conditions particulières de vente.

## **ARTICLE 2 - Commandes**

**2.1** Le Client qui souhaite bénéficier de l'un des Services proposés par le Prestataire passe commande en ce sens. La vente de l'un de ses Services par le Prestataire au Client est conclue de la manière suivante :

**Etape 1** = Le Client contacte le Prestataire pour l'établissement d'un devis (ci-après désigné « le Devis »), par contact direct, par téléphone, *via* le site internet du Prestataire ([www.18h25.fr](http://www.18h25.fr) ci-après désigné « le Site internet ») ou les comptes qu'il détient sur les réseaux sociaux ou encore *via* un support papier. Le Client remplit ou fait remplir par le Prestataire un formulaire de contact permettant au Prestataire de disposer des informations nécessaires à l'établissement du Devis requis.

**Etape 2** = Le Prestataire transmet le Devis au Client par e-mail.

Le Devis émis par le Prestataire a une durée de validité de 6 mois. Il est rédigé en langue française et comporte notamment les éléments suivants :

- l'identité et les coordonnées du Prestataire ;
- la description et les contours des Services sollicités par le Client ;
- la planification indicative de l'exécution des Services par le Prestataire ;
- le prix et les éventuelles remises, ristournes et réductions ;
- le montant et les modalités de versement de l'éventuel acompte ;
- les modalités de paiement ;
- les présentes CGV ;
- la durée de validité du Devis.

**Etape 3** = Le Client dispose de la possibilité de solliciter des modifications au Devis, de formuler tout commentaire qu'il juge pertinent voire de requérir l'émission d'un nouveau Devis. Il fait part de ses intentions au Prestataire, par e-mail ou par téléphone.

**Etape 4** = Une fois que le Client dispose du Devis éventuellement à jour des modifications demandées, il est invité à valider ce Devis par retour d'e-mail.

**Etape 5** = Le Client valide le Devis, formalisant ainsi sa commande (ci-après désignée « *la Commande* ») par retour d'e-mail adressé au Prestataire. La signature par le Client du Devis ou du bon pour accord se référant au Devis vaut acceptation expresse par le Client des présentes CGV.

**Etape 6** = Le Prestataire adresse au Client un e-mail de confirmation de Commande. Le Prestataire crée dans le même temps un « espace client » au profit du Client.

**2.2** Dans le cas où le Devis prévoit le versement d'un acompte, la Commande n'est validée définitivement qu'une fois que le Client a validé sa Commande dans les conditions ci-dessus exposées et que l'acompte prévu a été effectivement versé au Prestataire.

**2.3** Les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client. Une fois la Commande formalisée selon les dispositions précédentes, naissent les relations contractuelles entre le Prestataire et le Client (ci-après désignés « les Parties »). Les Parties s'engagent à conclure et exécuter de bonne foi la Commande.

Si elles le jugent nécessaire, les Parties peuvent, d'un commun accord formalisé par tout moyen (e-mails, échanges dans l'espace client, ...), décider de compléter cette Commande par tout document complémentaire utile (e-mails, études, projets de graphismes, tableaux, schémas, ...) permettant de contribuer à définir les modalités et conditions particulières de réalisation des Services commandés. Ces documents complémentaires, joints au Devis initial, acquièrent la même valeur juridique contractuelle que la Commande au moment de leur annexion à celle-ci.

**2.4** Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute Commande ou d'émettre tout Devis vis-à-vis d'un Client avec lequel il existerait un litige, notamment relatif au paiement d'une commande antérieure.

**2.5** Les éventuelles demandes d'annulation et de modifications de sa Commande par le Client, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, seront traitées par le Prestataire en fonction de la date de demande du Client, comme précisé dans le tableau ci-après :

	<b>Demande du Client plus de 15 jours avant le début de l'exécution des Services commandés</b>		<b>Demande du Client moins de 15 jours avant le début de l'exécution des Services commandés</b>	
	<b>Annulation</b>	<b>Modification</b>	<b>Annulation</b>	<b>Modification</b>
<b>Réponse du Prestataire</b>	Annulation acceptée	Modification acceptée	Annulation acceptée	Modification acceptée <u>en fonction des possibilités</u> du Prestataire (par exemple : report de la date d'exécution des Services)
<b>Remboursement de l'éventuel acompte versé</b>	Acompte remboursé	/	Acompte <u>non</u> remboursé	/
<b>Dommages et intérêts éventuellement dus = 50% du prix total H.T. des Services commandés</b>	non	non	oui (acompte déjà versé déduit du solde dû)	non

## 2.6 Cas particuliers des prestations de formation financées par un OPCO

Lorsque le Service commandé par le Client au Prestataire est une prestation de formation, et que le prix de ce Service doit être payé en tout ou partie par un OPérateur de Compétence (OPCO), aux étapes de passation de Commande énoncées à l'article 2.1 ci-dessus s'ajoute l'étape suivante :

**Etape 5 bis** = L'OPCO désigné par le Client signe le Devis complété par ses soins, ou tout autre document complétant le Devis, en indiquant expressément la fraction du prix dû qu'il prend à sa charge. L'OPCO s'engage ainsi à régler le prix qu'il définit, selon les conditions de règlement énoncées à l'article 6 des présentes.

En outre, lors de son envoi de l'e-mail de confirmation de Commande, le Prestataire adresse au Client un document récapitulatif de la répartition du prix dû, entre l'OPCO et le Client.

## ARTICLE 3 - Tarifs

**3.1** Les Services fournis par le Prestataire, objets des présentes CGV, impliquent la prise en compte rigoureuse par le Prestataire des caractéristiques inhérentes aux besoins exprimés par le Client. Ces caractéristiques sont propres à chaque Client, et varient nécessairement d'une Commande à une autre.

Il en résulte que le Prix exigible par le Prestataire au Client ne peut pas toujours être raisonnablement calculé à l'avance compte tenu des spécificités des Services en cause. Ainsi, le Prestataire ne peut fournir à ses Clients de barème de prix fixe et prédéterminé avant de réaliser chacun de ses Devis.

Par conséquent, le Client est expressément averti du fait que les tarifs éventuellement portés à sa connaissance sur les sites internet utilisés par le Prestataire et autres supports d'information qui lui sont transmis ne sont donnés qu'à titre indicatif.

**3.2** Les tarifs faisant foi dans le cadre de la relation contractuelle liant le Client au Prestataire sont donc exclusivement ceux contenus dans le Devis mentionné à l'article 2.1 des présentes, accepté par les deux Parties.

Les prix sont exprimés en « Euros Hors Taxes (H.T.) » ou « Euros Toutes Taxes Comprises (T.T.C.) ».

Conformément à l'actuel article L441-6 II. du Code de commerce, compte-tenu du fait que le prix des Services proposés par le Prestataire ne peut être déterminé *a priori* ou indiqué avec exactitude, le Client dispose de la faculté de demander au Prestataire de lui communiquer, à sa demande, la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier. En tout état de cause, le Prestataire fournit au Client un Devis suffisamment détaillé.

**3.3** Le type de tarif figurant aux Devis du Prestataire varie selon le Service commandé :

**3.3.1** Les tarifs « au forfait » sont utilisés par le Prestataire lorsque le Client commande un ou plusieurs Services précisément définis.

Dans cette hypothèse, le tarif figurant au Devis est fixe, sauf cas de Services supplémentaires venant s'ajouter en cours d'exécution de la Commande dans les conditions de l'article 5 des présentes.

**3.3.2** Les tarifs « au temps passé » sont utilisés par le Prestataire lorsque le Client souhaite bénéficier d'un crédit de temps passé par le Prestataire et/ou ses sous-traitants, ce crédit étant défini en fonction du besoin global de Service(s) émis par le Client.

Dans cette hypothèse, le tarif figurant au Devis est susceptible de réajustements par voie d'avenants au Devis, avec l'accord des Parties, en fonction de la vitesse d'utilisation du crédit temps acheté et de l'évolution des besoins en Services du Client. A cet effet, le Prestataire fournit périodiquement au Client un état d'avancement des paiements et de l'exécution des Prestations.

**3.3.3** Le Service commandé, que son prix soit exprimé en tarif « au forfait » ou en tarif « au temps passé », peut consister en un contrat à exécution successive (contrat de prestation annuel), à exécuter dans la durée par le Prestataire et/ou ses sous-traitants (par exemple, la maintenance et les évolutions d'un site internet).

**3.4** Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée sur le Devis fourni par le Prestataire au Client, le Prestataire se réservant le droit, en dehors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

#### **ARTICLE 4 - Remises, ristournes et réductions**

Le Client pourra bénéficier de remises, ristournes ou réductions, qui pourront être accordées en fonction du nombre des Services commandés en une seule fois et un seul lieu, ou de la régularité de ses Commandes de Services ou encore de l'ancienneté de la relation commerciale entre le Client et le Prestataire.

Toute remise, ristourne ou réduction étant définie par le Prestataire en accord avec le Client lors de la négociation commerciale, le Client ne peut se prévaloir d'un droit à bénéficier automatiquement d'une réduction de prix en vertu des présentes CGV.

#### **ARTICLE 5 - Cas des Services supplémentaires venant s'ajouter en cours d'exécution de la Commande**

Peuvent survenir, en cours d'exécution effective de la Commande du Client par le Prestataire, des besoins de Services supplémentaires, non exprimés au moment de la passation de Commande initiale par le Client, et non identifiés lors de l'élaboration du Devis initial par le Prestataire.

Eu égard à la nature des Services objets des présentes CGV, ce type d'hypothèse est fréquent, spécialement dans le cadre des contrats à exécution successive.

Dans ces situations, quand le Service supplémentaire occasionne une modification du prix exigible auprès du Client, le Prestataire émet un Devis complémentaire au Devis initial ou une modification du Devis initial et le soumet pour validation au Client, dans les mêmes conditions que celles définies à l'article 2 des présentes.

## ARTICLE 6 - Conditions de règlement

6.1 Le règlement du prix des Services exécutés par le Prestataire est exigible comme suit :

Type de tarif	Tarif au forfait		Tarif au temps passé		
<b>Exécution de la Commande dans le temps</b>	Ponctuelle (sur une période inférieure à 1 an)		Successive (contrat de Prestation annuel)	Ponctuelle (crédit de temps utilisé sur une période inférieure à 1 an)	Successive (contrat de Prestation annuel)
<b>Type de Prestations</b>	Prestations de formation	Prestations autres que formations	Prestations autres que formations		
<b>Versement d'un acompte lors de la passation de Commande</b>	non	Acompte de 30% possible en fonction du type de Service (par exemple une action de ciblage stratégique)	non	non	non
<b>Débiteur</b>	Client et/ou OPCO	Client	Client		
<b>Délai de règlement</b>	Paiement par chacun de sa part du prix dû dans un délai de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture par le Prestataire	Paiement de la totalité ou du reliquat du prix dans un délai de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture par le Prestataire  <b>Ou</b> , si Prestation s'échelonnant sur une durée supérieure à 2 mois :  Echéancier de paiement adapté à l'évolution de l'exécution des Prestations, paiement de l'échéance due dans un délai de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture par le Prestataire	Echéancier mensuel ou échéancier adapté à l'évolution de l'exécution des Prestations  Paiement de l'échéance due dans un délai de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture par le Prestataire		

Les délais de règlement, comprenant tout délai de paiement et éventuel échéancier, figurent sur le Devis ainsi que sur la facture remis au Client par le Prestataire.

La facture est envoyée par le Prestataire au Client soit par e-mail, soit *via* l'espace client créé sur le Site internet.

Les délais de paiement, lorsqu'ils sont stipulés en jours, sont exprimés en jours calendaires et courent à compter du lendemain du jour de l'envoi de la facture au Client par le Prestataire.

## **6.2 Modes de paiement**

Les modes de paiement suivants peuvent être utilisés :

- chèque bancaire à l'ordre de «18h25 » ;
- virement bancaire aux coordonnées communiquées par le Prestataire sur demande du Client ;
- prélèvement bancaire sur le compte du Client avec son accord exprès.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée immédiatement.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par le Prestataire des sommes dues.

## **6.3 Escompte**

Aucun escompte ne sera pratiqué par le Prestataire pour paiement avant la date figurant sur le Devis et/ou la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes CGV.

## **6.4 Retard de paiement - pénalités**

L'éventuel retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà des délais fixés au présent article 6 entraîne de plein droit :

- l'exigibilité immédiate des sommes dues, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client ;
- des pénalités de retard, calculées au taux mensuel de 10% du montant T.T.C. du prix de la fourniture des Services, qui seront acquises automatiquement et de plein droit au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable ;



- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros, sans notification préalable. En outre le Prestataire se réserve le droit de demander au Client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

## **6.5 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 peut 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 dues par le Client au Prestataire au titre de l'achat desdits Services, d'autre part.

## **ARTICLE 7 - Modalités de fourniture des Services**

Les prestations de Services commandées par le Client sont fournies par le Prestataire et/ou son sous-traitant selon les modalités prévues au Devis, à compter de la validation par le Client de ce Devis et le versement de l'acompte éventuellement fixé, dans les conditions prévues aux présentes CGV.

### **7.1 Délai d'exécution du Service**

**7.1.1** Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir le Service commandé par le Client dans le délai précisé sur le Devis. Toutefois, la planification prévisionnelle de la Prestation est communiquée sur ce Devis à titre indicatif, le Prestataire ne pouvant voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans l'exécution du Service n'excédant pas un délai raisonnable.

Il est notamment précisé au Client que le Prestataire est également tributaire des délais d'exécution des prestations commandées auprès des sous-traitants auquel il fait éventuellement appel dans le cadre de la Commande.

En cas de retard prévisible dans l'exécution du Service, le Prestataire en informe le Client sans délai, par tout moyen approprié.

**7.1.2** Dans le cas où le Prestataire et le Client s'accorderaient sur le report du délai d'exécution du Service tel que prévu initialement au Devis, le cas échéant au-delà du délai raisonnable tel que prévu à l'article 7.1.1 ci-dessus, cet accord serait formalisé par tout moyen écrit permettant de s'assurer du consentement non équivoque de chaque Partie.

**7.1.3** Il incombe au Client de communiquer au Prestataire toute information dont il a connaissance, utile à l'exécution du Service commandé, en particulier conformément aux conditions prévues aux articles 7.4 et 7.5 ci-dessous. De plus, il est demandé au Client de se montrer suffisamment diligent dans les échanges sollicités par le Prestataire, notamment par échanges *via* l'espace client et/ou e-mails, dans le cadre du processus de suivi progressif de la prestation de Service décrit à l'article 7.2 des présentes.

Aucun retard et/ou arrêt dans la réalisation des Prestations incombant au Client et empêchant ou retardant l'exécution de la Commande ne pourra être reproché au Prestataire.

**7.1.4** La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de l'exécution du Service imputable au Client, tel que décrit ci-dessus, ou en cas de force majeure tel que prévu à l'article 15 des présentes.

## **7.2 Suivi de l'exécution du Service - validation**

Les caractéristiques des Services proposés par le Prestataire impliquent nécessairement une démarche de suivi régulier, associant le Prestataire et le Client, afin de s'assurer au fur et à mesure de l'adéquation de la Prestation fournie avec les besoins du Client.

Le processus de suivi progressif de la prestation de Service est ainsi formalisé par un comité de pilotage intervenant régulièrement entre le Client et le Prestataire, ou de simples échanges entre les Parties (par exemple des « séquences de coordination générale du projet »), consignés par écrit lorsqu'une validation précise doit être actée.

En outre, les Services impliquant le développement par le Prestataire d'un outil personnalisé au profit du Client, tels que le développement d'un site internet, nécessitent une validation par le Client à l'issue d'une période d'appropriation de l'outil (« recette finale du site »).

L'ensemble de ces modalités de suivi de l'exécution du Service et/ou de vérification de la conformité du Service à la Commande est compris dans le Devis et constitue l'une des composantes.

L'espace client créé par le Prestataire sur le Site internet à l'issue de sa validation de Commande par le Client constitue l'interface privilégiée pour tout échange entre les Parties durant l'exécution de la prestation de Service commandée.

Les conclusions des échanges entre les Parties intervenant au cours du processus de suivi progressif de la prestation de Service acquièrent une valeur contractuelle, de sorte que le Prestataire peut légitimement poursuivre l'exécution du Service commandé par le Client en se fondant sur ces éléments.

### **7.3 Modification des caractéristiques du Service exécuté**

Conformément à l'article 5 des présentes, durant l'exécution du Service, il peut s'avérer nécessaire de modifier ou compléter les caractéristiques ou l'étendue de celui-ci.

Toute modification des caractéristiques ou de l'étendue du Service exécuté par le Prestataire fera l'objet d'un écrit permettant de s'assurer du consentement non équivoque de chaque Partie à ce changement.

Dans le cas où la modification en cause impliquerait des modifications du prix initialement prévu au Devis, les coûts y liés feront l'objet d'un écrit (nouveau Devis ou Devis initial modifié) préalablement accepté par le Client, ainsi que d'une facturation spécifique complémentaire et/ou d'un réajustement de l'échéancier mensuel de paiement.

### **7.4 Informations fournies par le Client**

Le Prestataire exécute le Service commandé en utilisant les informations qui lui ont été transmises par le Client au moment de sa Commande, et celles que le Client lui communique tout au long de la Prestation. Le Prestataire n'est pas tenu de s'assurer de la véracité des informations qui lui sont transmises par le Client, et décline toute responsabilité quant aux conséquences éventuelles d'un Service exécuté, par lui-même ou ses sous-traitants, au moyen de données transmises par le Client qui s'avèreraient erronées.

### **7.5 Accès informatiques fournis par le Client**

Le Client, en acceptant le Devis et les présentes CGV, s'engage à fournir au Prestataire tous les accès informatiques nécessaires à la bonne exécution du Service commandé. Ces accès sont notamment les suivants :

- accès à l'administration des outils informatiques utilisés par le Client, tels que les site web, réseaux sociaux, intranet, extranet, applications mobiles, outils de communication interne,
- accès à l'administration des outils de statistique sur internet et les réseaux sociaux.

Dans l'hypothèse où le Client ne fournirait pas -ou fournirait de façon incomplète- au Prestataire l'ensemble des accès requis pour la bonne exécution du Service commandé, le Prestataire se réserve le droit de procéder à la résolution du contrat de vente dans les conditions énoncées à l'article 16 des présentes CGV, en raison du manque de coopération et/ou de diligence du Client.

Le Prestataire s'engage de son côté à faire usage des accès informatiques du Client dans le plus strict respect de son obligation de confidentialité, notamment telle qu'énoncée à l'article 10 des présentes CGV.

Le Prestataire s'engage en outre à ne solliciter du Client que la communication des accès informatiques qui lui sont effectivement nécessaires à l'exécution du Service commandé.

## **ARTICLE 8 - Modalités spécifiques de fourniture du Service d'administration des réseaux sociaux**

Lorsque le Prestataire est amené à fournir un Service d'administration des réseaux sociaux, les dispositions spécifiques suivantes s'appliquent :

### **8.1 Accès informatiques fournis par le Client**

Les obligations posées à l'article 7.5 ci-dessus s'appliquent également au Service d'administration des réseaux sociaux. Parmi les accès informatiques nécessaires à la bonne exécution de cette prestation spécifique, figure notamment l'ensemble des identifiants et mots de passe utilisés par le Client.

### **8.2 Identification de la personne physique en charge du Service d'administration des réseaux sociaux**

Lorsque seule une personne physique peut être désignée en qualité d'administrateur des réseaux sociaux du Client, le Prestataire désigne l'une des personnes physiques travaillant pour lui.

En tout état de cause, en aucun cas la responsabilité directe de la personne physique ainsi désignée ne peut être invoquée par le Client. Le Prestataire demeure le seul responsable de l'exécution du Service d'administration des réseaux sociaux.

### **8.3 Responsabilité relative aux publications diffusées sur les réseaux sociaux**

**8.3.1** Le Prestataire diffuse des publications sur les réseaux sociaux du Client dans le respect de la procédure suivante :

- 1) Avant l'exécution du Service, le Client fournit par écrit au Prestataire la liste, parmi les personnes physiques travaillant pour lui, des bénéficiaires d'une habilitation expresse leur permettant de transmettre au Prestataire des instructions de publications.
- 2) Le Prestataire reçoit par écrit (e-mail ou toute autre forme de message électronique) une instruction de publication : avant de procéder à la publication demandée, il s'assure que l'instruction émane d'une personne habilitée par le Client, et qu'elle est en accord avec la charte de publication du Client si celui-ci est doté d'une telle charte.
- 3) Si l'instruction de publication émane d'une personne habilitée par le Client, le Prestataire procède à la publication.
- 4) Si l'instruction de publication n'émane pas d'une personne habilitée par le Client, le Prestataire ne procède pas à la publication et avise sans délai le Client de cette anomalie.

**8.3.2** Le Prestataire ne diffuse aucune publication sur les réseaux sociaux du Client sans instruction écrite de sa part.

**8.3.3** Le Prestataire décline toute responsabilité quant aux éventuels dommages subis par le Client consécutivement à une publication diffusée dans les conditions de l'article 8.3.1 ci-dessus. En particulier, la responsabilité du Prestataire ne saurait en aucun cas être recherchée :

- dans l'hypothèse où une publication régulièrement diffusée générerait *a posteriori* des désaccords parmi les personnes physiques travaillant pour le Client,

- dans l'hypothèse où une publication régulièrement diffusée serait mal accueillie par la clientèle et/ou le public usager du Client.

**8.3.4** Afin de sécuriser un maximum la procédure de diffusion des publications sur les réseaux sociaux du Client, le Prestataire recommande à celui-ci de développer autant que possible les pratiques de doubles relectures des publications projetées avant leur transmission au Prestataire.

**8.3.5** Le Client reste seul responsable du contenu des publications diffusées dans les conditions de l'article 8.3.1 ci-dessus, et notamment des choix réalisés en matière de contenus textuels et iconographiques.

Le Prestataire, de son côté, se réserve le droit d'émettre des réserves voire de refuser de diffuser certaines publications, dans le cas où leur contenu apparaîtrait manifestement contraire à la législation en vigueur, aux bonnes mœurs ou encore aux règles de déontologie en vigueur.

Cependant le Prestataire, lorsqu'il fournit un Service d'administration des réseaux sociaux, n'agit qu'en qualité d'intermédiaire technique et ne se porte garant que de la bonne diffusion méthodologique des publications demandées par le Client ainsi que de la cohérence algorithmique des réseaux sociaux recevant ces publications. En aucun cas le Prestataire ne garantit la conformité du contenu des publications à la législation en vigueur, notamment en ce qui concerne les droits de la propriété intellectuelle, de la concurrence et de la consommation.

## **ARTICLE 9 - Responsabilité du Prestataire - Garantie**

**9.1** Les prestations de Services exécutées par le Prestataire et/ou son sous-traitant sont conformes à la réglementation en vigueur en France ainsi qu'au Devis transmis au Client. Il appartient au Client de prouver toute non-conformité éventuelle. Le Client, en sa qualité de professionnel, est seul responsable de la consultation et du choix des Services proposés par le Prestataire.

Le Prestataire garantit le Client, conformément aux dispositions légales, contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits Services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

**9.2** La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

**9.3** Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit, de l'existence de ces vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de 3 mois à compter de la fourniture du Service en cause. Cet écrit est à adresser par courrier aux coordonnées suivantes : 18h25 - 1 rue de la Première Division France Libre 67600 SELESTAT, ou par e-mail à [info@18h25.fr](mailto:info@18h25.fr).

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier par son sous-traitant, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates, les Services jugés défectueux.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, la garantie du Prestataire serait limitée à la rectification des Services effectivement payés par le Client, dans la limite du prix de ces Services.

**9.4** Le Prestataire examine tout vice ou défaut allégué par le Client en prenant en considération tous éléments utiles échangés avec le Client tout au long de l'exécution de la prestation du Service en cause, et notamment à l'occasion du suivi de l'exécution du Service et sa validation dans les conditions exposées à l'article 7.2 des présentes.

## **9.5 Exclusions de garantie**

**9.5.1** Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutifs à la survenance d'un cas de force majeure tel que décrit à l'article 15 des présentes CGV.

**9.5.2** En outre, le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutifs :

- à la survenance de périodes d'indisponibilités ou autres perturbations intervenant dans l'usage du site internet du Client, par exemple du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes ou de la nécessité d'assurer une maintenance du site internet. A ce titre, il est précisé que si le Prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la qualité, la permanence et la continuité de l'usage du site

internet du Client, il se réserve toutefois le droit de suspendre ponctuellement et brièvement certains services dont bénéficie le Client, à des fins de maintenance et/ou d'amélioration ;

- à la survenance d'incidents techniques sur le site internet du Client ou de situations de blocages entièrement extérieurs au périmètre d'intervention du Prestataire, tels que des contaminations virales imputables à l'antivirus choisi en propre par le Client, des intrusions malveillantes, des cyber-attaques, des détournements de données, des dysfonctionnements liés à l'équipement informatique de la clientèle ou des usagers du Client, ou encore à des modifications que le Client aurait apportées lui-même à son site internet.

**9.5.3** Les cas d'exclusion de garantie du présent article 9.4 s'appliquent quels que soient les dommages subis par le Client en lien avec la survenance de l'une des situations décrites ci-dessus, et notamment quand bien même le Client :

- perdrait certains de ses équipements qui se verraient endommagés,
- subirait une baisse de son chiffre d'affaire dans le cadre de son activité exercée sur son site marchand (e-commerce),
- subirait une perte d'audience,
- serait confronté à une perte de chance, de clientèle ou de données.

**9.5.4** Le Client s'engage à souscrire toute assurance auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui resteraient à sa charge en vertu des présentes CGV, et notamment à veiller à disposer d'une couverture assurantielle adaptée aux risques inhérents à son activité, en ce compris les risques liés au recours à internet.

## **ARTICLE 10 - Confidentialité**

**10.1** Pour la bonne exécution des prestations de Services prévues aux présentes CGV, le Prestataire et ses sous-traitants sont conduits à récolter et traiter des données propres au Client. Ces données peuvent avoir un lien direct ou indirect notamment avec la vie de l'entreprise du Client, son modèle économique, son implantation concurrentielle, son image, ses brevets, marques, inventions, et plus généralement avec tout élément susceptible de caractériser ce qui constitue le cœur de l'identité du Client.

Le Prestataire s'engage à observer la plus stricte confidentialité dans le cadre de l'exécution des Services commandés par le Client. Sauf autorisation expresse de celui-ci, le Prestataire s'interdira toute divulgation ou traitement d'informations susceptibles de contrevenir à cette confidentialité.

Le Prestataire s'engage en outre à recourir exclusivement aux services de sous-traitants qui se conforment à cet impératif de confidentialité.

**10.2** Le Prestataire s'engage à observer cette exigence de confidentialité dans le cadre de la Commande valant contrat de prestation de Service le liant au Client, et au-delà de l'expiration dudit contrat, quelle que soit la cause pour laquelle il y est mis fin.

**10.3** Le respect du principe de confidentialité tel que prévu au présent article 10 ne porte pas atteinte au droit que se réserve le Prestataire de mentionner les Services qu'il aura effectués pour le Client sur tout support de communication qu'il juge approprié, à des fins de publicité commerciale. Ces mentions conserveront un caractère général permettant de sauvegarder les intérêts propres du Client.

## **ARTICLE 11 - Droit de propriété intellectuelle - mention commerciale**

**11.1** Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture du Service au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire, qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

**11.2** Droit de propriété intellectuelle applicable aux contenus numériques spécifiquement créés pour le Client

Les contenus numériques spécifiquement créés pour le Client deviennent la propriété pleine et entière du Client une fois la prestation de service achevée et le prix intégralement payé par le Client, dans les conditions et limites fixées au Devis ou tout document ultérieur annexé au Devis.

Dans le cadre d'un contrat à exécution successive, les contenus numériques créés spécifiquement pour le Client sont la propriété de celui-ci au fur et à mesure de l'exécution du contrat par le Prestataire, et des paiements du prix par le Client, réguliers et conformes au Devis, dans les conditions et limites fixées au Devis ou tout document ultérieur annexé au Devis.



### **11.3 Droit de propriété intellectuelle applicable aux Services spécifiques de formation**

Lorsque le Service commandé par le Client au Prestataire est une formation, deux types de documents sont susceptibles d'être élaborés par le Prestataire en cours d'exécution de la prestation :

#### **1) Les fichiers de présentation, outils et supports servant à l'action de formation du Prestataire.**

Ces documents sont portés à la connaissance du Client dans le cadre de l'exécution du Service par le Prestataire. Ils sont la propriété exclusive de ce dernier et ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une appropriation par le Client.

Dans le cas où ces documents seraient tenus à disposition du Client par le Prestataire, notamment par le moyen d'une consultation temporaire en ligne dans la continuité de l'action de formation, ce procédé serait en place à des fins exclusivement de consultation, et non de téléchargement.

#### **2) Les fiches, outils et supports élaborés « sur-mesure » pour le Client**

Ces documents, individualisés spécifiquement en fonction des besoins identifiés pour le Client, sont produits par le Prestataire pour l'usage propre du Client. En cours et/ou en fin d'exécution de prestation, il peut arriver qu'une copie de tout ou partie de ces documents soit remise au Client.

Le Client qui se voit remettre ces documents ne dispose que d'un droit de consultation et d'exploitation de ces documents pour son usage interne, dans la continuité directe du Service de formation dont il a bénéficié auprès du Prestataire.

Ces documents demeurent la propriété exclusive du Prestataire, et leur contenu ne saurait en aucun cas être diffusé, transmis, partagé, donné voire vendu par le Client à des tiers au contrat ayant donné lieu à l'élaboration de ces documents, que ces tiers entretiennent ou non des relations privilégiées avec le Client.

**11.4** Le Prestataire et ses sous-traitants se réservent le droit d'apposer, à des fins de protection de leurs droits d'auteurs mais aussi à des fins commerciales, la mention de leur identité, par tout moyen qu'ils jugeront appropriés, le cas échéant en concertation avec le Client, sur tout support qu'ils auront conçu, créé, modifié, dans le cadre de l'exécution du Service commandé.

## **ARTICLE 12 - Traitement des données personnelles**

**12.1** Dans le cadre de l'exécution des Services commandés par le Client, le Prestataire peut être amené à récolter et traiter des informations qualifiées de « données à caractère personnel » relatives à des personnes physiques.

Ces informations recueillies par le Prestataire dans ce contexte sont indispensables à la fourniture des Prestations prévues au Devis validé par le Client. Le Prestataire assure la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations nominatives qu'il traite informatiquement dans le respect notamment de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et du règlement de l'Union Européenne 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

**12.2** Pour la bonne exécution de ses Services, le Prestataire peut être amené à transférer ces données aux tiers suivants : le ou les sous-traitants intervenant dans l'exécution de la Prestation de Service, et dont l'identité est communiquée à la personne physique concernée à sa demande.

**12.3** Les informations recueillies par le Prestataire ne sont conservées par lui que durant le temps de l'exécution du Service.

**12.4** La personne physique dont les données sont récoltées et traitées par le Prestataire peut à tout moment :

- retirer son consentement au traitement des informations transmises au Prestataire, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci ;
- demander à bénéficier de l'accès à ses données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, d'une limitation ou de l'arrêt du traitement de ces données, ou de son droit à la portabilité des données le concernant, en s'adressant au Responsable du traitement des données du Prestataire, M. Stéphane LENNE : par courrier au 1 rue de la Première Division France Libre 67600 SELESTAT ou par mail à [info@18h25.fr](mailto:info@18h25.fr) ;
- introduire une réclamation auprès de la CNIL s'agissant du traitement de ses données à caractère personnel transmises au Prestataire.

## **ARTICLE 13 - Exclusivité - Non-démarchage**

Le contrat conclu entre le Client et le Prestataire, né de la signature commune du Devis cité à l'article 2 des présentes, doit être exécuté de bonne foi par les Parties. Il en résulte notamment :

- que le Client s'obligera, dans le cadre l'exécution du Service commandé, à contracter exclusivement avec le Prestataire, et par conséquent s'interdira toute démarche contractuelle envers tout autre professionnel - concurrent ou non du Prestataire ;
- que le Client s'interdira toute démarche contractuelle directe auprès du ou des sous-traitants travaillant avec le Prestataire dans le cadre l'exécution du Service commandé.

## **ARTICLE 14 - Reconduction et résiliation du contrat à exécution successive**

**14.1** La Commande de certains Services par le Client auprès du Prestataire implique la conclusion d'un Devis spécifique valant contrat à exécution successive.

Le contrat à exécution successive est conclu pour une durée d'un an.

Conformément aux dispositions des actuels articles 1214 et suivant du Code civil, lorsqu'à l'expiration du terme de ce contrat, le Client et le Prestataire continuent d'en exécuter les obligations, il y a tacite reconduction.

La tacite reconduction donne naissance à un nouveau contrat, dont le contenu est identique au précédent mais dont la durée est indéterminée.

**14.2** Conformément aux dispositions de l'actuel article 1211 du Code civil, dans le cadre d'un contrat à exécution successive tacitement reconduit, le Client comme le Prestataire peut y mettre fin à tout moment, en signifiant à l'autre Partie sa volonté de se désengager par lettre recommandée avec accusé de réception, six mois avant la date d'effet de cette résiliation.

**14.3** La fin d'exécution ou la résiliation d'un contrat à exécution successive vaut pour l'avenir, et emporte la fin de l'exécution des Services par le Prestataire tels que prévu au Devis signé par les Parties, sans préjudice :

- du paiement par le Client de toutes les prestations fournies par le Prestataire jusqu'à la date d'effet de la résiliation ;
- de la poursuite dans le temps de leurs effets des Services déjà fournis par le Prestataire, au-delà de la date d'effet de la résiliation.

## **ARTICLE 15 - Force majeure**

Les Parties ne pourront être tenus 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, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Constituent un cas de force majeure notamment les événements suivants : coupure ou toute difficulté d'accès aux réseaux de télécommunication et notamment à internet n'incombant pas aux Parties, grèves, gel, inondation, incendie, tempête, épidémie, difficulté d'approvisionnement, guerre, ...

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa Prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 20 jours calendaires à compter de la date de survenance de l'événement en cause. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Si l'empêchement dépasse une durée de 20 jours, la Commande valant contrat de vente entre le Client et le Prestataire sera purement et simplement résolue, dans les conditions légales en vigueur.

## **ARTICLE 16 - Clause résolutoire - résolution pour manquement d'une partie à ses obligations**

**16.1** En cas de non-respect par l'une ou l'autre des Parties des obligations suivantes, et en dehors de toute application de l'article 15 des présentes relatif à la force majeure :

- non-paiement par le Client du prix convenu dans les délais prévus au Devis, sur la facture ou tout autre document assimilé ;
- défaut de coopération du Client et/ou manque de diligence du Client dans les moyens mis à disposition du Prestataire pour la bonne exécution de la Prestation commandée ;
- non-exécution par le Prestataire du Service commandé dans un délai raisonnable, hors accord spécifique entre les Parties prévu à l'article 7.1.2 des présentes ;
- non-respect par le Client de l'obligation d'exclusivité-non démarchage prévue à l'article 13 des présentes ;
- non-respect par le Prestataire de l'obligation de confidentialité prévue à l'article 10 des présentes.

La Commande valant contrat de vente entre le Client et le Prestataire pourra être résolue au gré de la Partie lésée.

**16.2** Cette résolution pour manquement d'une Partie à ses obligations aura lieu de plein droit 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure devra être notifiée à la Partie débitrice 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.

## **ARTICLE 17 - Litiges - Attribution de juridiction**

**17.1** L'élection de domicile est faite par le Prestataire au : 1 rue de la Première Division France Libre 67600 SELESTAT.

**17.2** À défaut de résolution amiable, tous les litiges auxquels les contrats de prestation de Services conclus dans les conditions des présentes CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux juridictions de COLMAR, dans le HAUT-RHIN (68).

## **ARTICLE 18 - Renonciation**

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## **ARTICLE 19 - Droit applicable - Langue du contrat**

Les présentes CGV et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## **ARTICLE 20 - Acceptation du Client**

Les présentes CGV sont expressément agréés et acceptés par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres Conditions Générales d'Achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.