



CGV

Conditions Générales de Ventes de services

Version en vigueur au 31 octobre 2024

Article 1 – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont applicables à tous les Services et Livrables (tels que définis à l'article 2 qui suit) réalisés auprès de clients professionnels (ci-après désigné « le Client ») par Betty Labroche EI, située 42 lotissement de bel air, 45 620 ISDES et immatriculée sous le n° SIRET 982 369 225 00015 (ci-après désignée « Betty Labroche »).

Toute commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Aucune condition particulière ou générale d'achat ne peut, sauf accord exprès et écrit des deux parties, prévaloir sur les présentes CGV.

Les conditions particulières de facturation et de règlement figurant sur les devis et factures émis par Betty Labroche sont réputées faire partie intégrante des présentes CGV.

Article 2 – Services et Livrables

Le terme « Prestations » désigne l'ensemble des missions externalisées de rédaction, de relecture, de communication, de référencement, d'audit et d'optimisation technique réalisables par Betty Labroche.

Le terme « Service » désigne, sans que la liste soit exhaustive, la refonte et l'optimisation SEO de contenus existants, la relecture et la correction de contenus existants, la réalisation d'un état des lieux SEO, l'établissement d'un planning éditorial, l'intégration et le suivi d'impact SEO.

Le terme « Livrable » désigne la rédaction de contenus originaux et correspond, sans que la liste soit exhaustive, à la rédaction d'articles de blog, de pages d'accueil, de pages de services, de pages de catégories, de pages « à propos », de descriptions de fiches produits, de retranscriptions audiovisuelles, de newsletters, de supports / carrousels / descriptions de posts de réseaux sociaux, etc.

La liste des Prestations est consultable sur le site internet de Betty Labroche.

Les photographies et illustrations présentant les Prestations sur le site et les réseaux sociaux de Betty Labroche ne constituent pas des documents contractuels.

Article 3 - Commandes

Betty Labroche établira, pour chaque commande reçue, un devis détaillé précisant la nature des Prestations attendues, leur prix, les conditions et échéances de règlement, le délai d'exécution et toute information qu'elle jugera utile de préciser pour la bonne exécution de la Prestation, notamment la nature et le format des éléments, supports et informations à fournir par le Client.

La commande ne sera réputée ferme qu'à confirmation par Betty Labroche de la bonne réception :

- du devis signé par le Client, portant la mention « bon pour accord » et le cachet commercial si le Client en dispose ;
- du montant de l'acompte prévu au devis.

À défaut, Betty Labroche se réserve le droit de ne pas commencer ou d'interrompre sa Prestation voire de l'annuler. Dans ce dernier cas, elle en informera le Client par écrit.

Le Client demeure libre d'annuler sa commande tant que l'acompte n'a pas été versé. S'il souhaite modifier sa commande, un devis rectificatif sera émis par Betty Labroche.

Article 4 – Conditions tarifaires - Prix

Toute demande de Prestation est précédée d'un temps d'échange entre Betty Labroche et le Client. Les tarifs applicables à la Prestation envisagée sont communiqués par Betty Labroche à l'issue de cet échange. Ils sont exprimés en euros. En vertu de l'article 293 B du CGI, la TVA n'est pas applicable.

Les tarifs peuvent être calculés au mot, à l'heure ou au forfait selon la Prestation concernée et peuvent faire l'objet d'une négociation de gré à gré, en fonction des exigences ou contraintes particulières que requiert la mission.

Betty Labroche se réserve le droit de faire évoluer ses tarifs. En toute hypothèse, c'est le tarif en vigueur au jour de la confirmation de commande par Betty Labroche qui prévaut.

Article 5 – Modalités de facturation – Règlement

Les factures sont établies par Betty Labroche selon les termes de paiement figurant au devis validé par le Client. Elles sont adressées au Client par mail et sont réputées reçues grâce à l'accusé de réception.

En cas de retard pris par le Client par rapport aux échéances convenues (délai de relecture supérieur à une (1) semaine, non réponse par mail ou par message de la part du Client supérieure à une (1) semaine, non respect des délais impartis convenus en amont, retard pris sur la réalisation globale de la mission), la facture de solde ou des factures intermédiaires pourront être exigées de la part de Betty Labroche et devront être réglées par le Client. En effet, en acceptant le devis, la commande est réputée comme ferme et Betty Labroche planifie la mission sur plusieurs semaines. Tout retard pris par rapport aux délais impartis peut porter préjudices à l'organisation interne de Betty Labroche et à son carnet de commandes. Betty Labroche demande à son Client d'anticiper tout retard et de l'en informer en amont, afin d'optimiser la mission et de trouver une organisation viable pour les deux parties.

En cas de défaut de paiement d'une facture à l'échéance, une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal majoré de dix (10) points ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, conformément à l'article L441-6 et D441-5 du Code de Commerce, seront exigibles sans qu'aucune mise en demeure soit nécessaire.

En cas de recouvrement judiciaire, le Client supportera tous les frais de mise en demeure et de contentieux, et se verra facturer, à titre de clause pénale, une somme égale à 15 % du montant total de la commande qu'il a passée, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts ou indemnités que Betty Labroche pourrait réclamer.

En outre, Betty Labroche se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la mission.

Article 6 – Exécution de la Prestation

6.1 – Délai de réalisation

Betty Labroche ne débutera l'exécution de sa Prestation qu'à réception de la commande ferme (cf article 3).

Sauf cas de force majeure ou assimilé (cf article 7), Betty Labroche s'engage à accomplir avec le plus grand soin et conformément au devis accepté, les Prestations commandées dans les délais impartis, sous réserve que le Client lui remette l'ensemble des éléments nécessaires à l'accomplissement de la mission définie. Ceux-ci doivent être de bonne qualité et fournis sur des supports valides. Si les supports / fichiers remis ne permettraient pas leur utilisation (bande son inaudible, document illisible, format incorrect, etc.), Betty Labroche en informerait immédiatement le Client et l'exécution de la Prestation serait suspendue sans qu'aucun retard d'exécution ne puisse être reproché à Betty Labroche.

Le Client s'engage à communiquer à Betty Labroche des éléments (visuel, élément, contenu rédactionnel support, et tout autre support nécessaire à la bonne exécution de la Prestation concernée) qui soient libres de droit ou dont les droits obtenus permettent l'usage par Betty Labroche dans le cadre de la Prestation commandée. Betty Labroche ne saurait être tenue responsable des éventuelles atteintes aux droits de tiers résultant de l'utilisation des contenus litigieux et le Client s'engage à garantir Betty Labroche contre tout recours qui serait exercé à son encontre par le titulaire des droits.

Le Client s'engage également à informer Betty Labroche dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique qui empêcherait la réalisation de la Prestation par Betty Labroche (panne ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet ou des solutions tierces utilisées). L'exécution de la Prestation serait suspendue jusqu'au rétablissement des accès sans qu'aucun retard d'exécution ne puisse être reproché à Betty Labroche.

6.2 – Arrêt de la mission à l'initiative du Client

Toute commande ferme engage le Client au complet paiement de la Prestation.

Si la mission est écourtée avant son terme à l'initiative du Client, celui-ci doit impérativement en informer Betty Labroche par écrit. Betty Labroche conservera l'acompte versé à la commande et sera en droit de facturer la totalité de la Prestation déjà réalisée.

6.3 – Accès et livraison

Les Services et Livrables sont envoyés au Client ou rendus accessibles par courrier électronique, selon le calendrier convenu ou, à défaut, au complet paiement du prix convenu. Dans la mesure où les Prestations proposées concernent exclusivement des produits numériques, téléchargeables ou accessibles dès réception du paiement, aucun remboursement ne sera effectué après livraison.

Les Services ne sont accessibles qu'aux seules personnes physiques autorisées par le Client ayant commandé le Service, étant précisé que le Client ne peut autoriser des personnes autres que ses utilisateurs internes. Tout usage de l'accès du Client aux Services par une personne non autorisée engage la seule responsabilité du Client. L'accès du Client aux Services se fait, pour tout Utilisateur, selon les modalités techniques et le calendrier convenus.

Article 7 – Garanties

Betty Labroche s'engage à exécuter ses Prestations avec tout le soin en usage dans sa profession et à produire des contenus originaux, qui ne seront en aucun cas des duplicatas de contenus existants.

Betty Labroche garantit la conformité des Prestations à la réglementation en vigueur en France et se réserve le droit de refuser de manière discrétionnaire tous travaux qui lui sembleraient contraires à la loi ou à l'éthique. Le choix des sources et références sera systématiquement discuté entre Betty Labroche et le Client, étant entendu que la responsabilité éditoriale du contenu diffusé incombera au Client en sa qualité de directeur de la publication.

Betty Labroche s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir les Services et / ou les Livrables dans les délais convenus, sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet ou des solutions tierces utilisées.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service par Betty Labroche liée à une panne ou en cas de dysfonctionnement sur une plateforme tierce nécessaire au Service, Betty Labroche mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai raisonnable ou pour fournir au Client la Prestation attendue sur une plateforme présentant des fonctionnalités similaires.

Betty Labroche met en œuvre tous les moyens nécessaires mis à sa disposition pour prendre soin et préserver les fichiers informatiques et autres documents qui lui sont confiés par le Client pour la réalisation de la Prestation commandée. Toutefois, compte tenu des risques de dommage ou de détérioration encourus par ce type de support, il appartient au Client de s'en prémunir par la réalisation d'une sauvegarde par tous moyens à sa convenance, sans que la responsabilité de Betty Labroche puisse être recherchée.

Article 8 – Limitation de responsabilité

8.1 - Contenus tiers

Le Client est informé que les Services peuvent nécessiter l'accès à d'autres sites ou plateformes (CMS du Client, Google Search Console et Google Analytics du site web du Client concerné, réseau social concerné par la demande), conçus et gérés sous la responsabilité de tiers. Betty Labroche décline toute responsabilité s'agissant de leur contenu et de l'utilisation.

Il en va de même pour l'ensemble des contenus créés par le Client lui-même ou par des tiers auprès desquels les Livrables réalisés par Betty Labroche pourraient apparaître, Betty Labroche limitant sa responsabilité au seul contenu original qu'elle crée.

8.2 – Responsabilité post-livraison

À compter de la remise des Livrables au Client ou de l'accès au Service commandé, le Client est responsable de l'utilisation, de l'exploitation et de la diffusion du contenu qui y est présenté, dans le respect de la réglementation applicable et des droits de propriété intellectuelle de Betty Labroche. Il décharge en conséquence Betty Labroche de toute

responsabilité et la garantit contre tout recours susceptible d'être intenté à son encontre du fait de l'utilisation qui serait faite par lui ou des tiers des Services et Livrables.

8.3 - Force majeure et impossibilité à réaliser la Prestation

La responsabilité de Betty Labroche ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations découle d'un cas de force majeure tel qu'elle résulte de la jurisprudence des tribunaux français.

Il en va de même en cas d'incapacité, pour Betty Labroche, à réaliser la mission pour cause de maladie ou d'accident.

Dans ces hypothèses, le Client pourra accepter la réalisation retardée de la Prestation ou au contraire décider de son arrêt. En cas d'arrêt, seuls les Services effectivement fournis feront l'objet d'une facturation, le trop-perçu faisant, le cas échéant, l'objet d'un remboursement par Betty Labroche.

8.4 - Plafond de garantie

En toute hypothèse, la responsabilité de Betty Labroche est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la Prestation commandée. En aucun cas, la responsabilité de Betty Labroche ne saurait être engagée au titre de dommages indirects tels que perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation. Betty Labroche ne saurait être tenue responsable au titre des litiges intervenant entre le Client et ses propres clients. L'utilisation et l'exploitation des informations fournies se font sous la seule responsabilité du Client.

Article 9 – Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus et supports quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, vidéo...) utilisés par Betty Labroche pour assurer les Services demeurent la propriété exclusive de Betty Labroche. À ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée par Betty Labroche.

Toutes les versions des Livrables rédigés par Betty Labroche restent la propriété exclusive de Betty Labroche. Seule la version définitive des Livrables, telle que validée par le Client, fera l'objet d'un transfert de propriété au complet paiement du prix convenu et pourra être exploitée, reproduite, représentée, modifiée, publiée par lui.

Toutefois, lorsqu'il sera convenu que les Livrables comporteront la signature de Betty Labroche, le Client n'acquerra qu'un droit d'utilisation des Livrables et leurs contenus ne pourront être retouchés, modifiés ou diffusés par le Client sans l'accord préalable de Betty Labroche.

Article 10 – Protection des données personnelles

Betty Labroche et le Client s'engagent à se conformer à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment au règlement européen n° 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.

Le Client est informé et accepte que des données à caractère personnel puissent être collectées par Betty Labroche, qui agit en tant que responsable de traitement, au sens du Règlement (UE) 2016 / 679 du Parlement Européen et du Conseil 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, et abrogeant la directive 95 / 46 / CE (le

« RGPD »).

Les données à caractère personnel du Client, telles que son identité, son adresse postale, son numéro de téléphone ainsi que son adresse électronique, sont utilisées uniquement avec son consentement. Les informations demandées dans le cadre des formulaires disponibles sur le site marquées d'un astérisque sont obligatoires et nécessaires à la gestion des demandes des Clients. Ces données à caractère personnel sont collectées par Betty Labroche et traitées uniquement par celle-ci, pour les finalités suivantes : la gestion de la relation commerciale et de la commande ; l'information relative aux offres et informations commerciales de Betty Labroche ; le respect des obligations légales et réglementaires. Les données à caractère personnel du Client sont conservées pendant une durée de cinq (5) ans.

Conformément au RGPD, le Client dispose :

- D'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de portabilité de ses données personnelles.
- D'un droit de limitation et d'opposition pour des motifs légitimes au traitement de ses données personnelles.
- De la possibilité de transmettre à Betty Labroche des directives afin d'organiser le sort de ses données personnelles (conservation, effacement, communication à un tiers, etc.).

Pour exercer ces Droits Informatique et Libertés, le Client doit adresser une demande à Betty Labroche par courrier postal ou par courrier électronique. Toute personne concernée par le traitement de ses données dispose également d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Article 11 – Communication des références Client

Dès lors que la Prestation est délivrée, le Client accepte d'être cité par Betty Labroche comme Client de ses Services. Pour la promotion de ses activités, Betty Labroche est ainsi autorisée à mentionner le nom du Client ainsi qu'une description objective de la nature des Services fournis, objet du contrat. Betty Labroche pourra communiquer sur ses missions via les réseaux sociaux, son site web et rattacher l'URL des pages comportant les Livrables concernés par ses services sur son portfolio. Elle est également autorisée à diffuser l'avis ou le témoignage du Client sur les Services et Prestations de son site internet.

Article 12 – Confidentialité

Betty Labroche s'engage à respecter strictement la confidentialité de toutes les informations, documents, données ou concepts dont elle pourrait avoir connaissance avant, pendant ou après la réalisation de sa Prestation, ainsi que du contenu des travaux commandés et réalisés.

Sa responsabilité ne peut être engagée en raison d'une interception ou d'un détournement des informations lors du transfert des données, notamment par Internet. Par conséquent, il appartient au Client, lors de la commande, d'informer Betty Labroche des moyens de transfert qu'il souhaite voir mis en œuvre afin de garantir la confidentialité de toute information à caractère sensible.

Article 13 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. Tout litige relatif à l'application ou à l'interprétation des présentes CGV ou qui surgirait à l'occasion de

l'exécution des Prestations est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le tribunal compétent du ressort de la Cour d'Appel d'ORLÉANS.