



# Conditions Générales de Vente

## Article 1. Application et opposabilité des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») régissent toutes les prestations effectuées par SHANEA pour tout Client.

Les présentes CGV sont disponibles sur le site internet de SHANEA ([www.shanea.fr/cgv](http://www.shanea.fr/cgv)). L'adresse URL des présentes CGV est indiquée sur le contrat, le bon de commande ou le devis fourni par l'Agence au Client.

Tout autre document que les CGV émis par l'Agence et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle, à l'exception des propositions techniques ou commerciales émises par SHANEA et du Bon de Commande.

Aucune condition générale et/ou particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de l'Agence, prévaloir sur les CGV.

Le fait que l'Agence ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation de se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dispositions desdites CGV.

## Article 2. Définitions

Outre les termes déjà définis et ceux qui sont définis dans le corps du texte des présentes CGV, les termes suivants auront la signification suivante :

« Agence » ou « SHANEA » désigne SHANEA, société à responsabilité limitée, au capital de 44 200,00 euros, dont le siège social est 13, rue de Saint Ursule – 31000 TOULOUSE, 537 801 359 RCS Toulouse.

« Client » désigne, la personne physique ou morale, professionnel qui agit pour les besoins de son activité professionnelle, ou l'Etat désigné en cette qualité dans le Bon de Commande, acquéreuse de Prestations et/ou de Livrables.

« Calendrier » : désigne le calendrier de fourniture des Prestations objet du présent contrat et tel que défini d'un commun accord par les Parties.

« Commande » : désigne la ou les commandes conclues entre les Parties selon le formalisme décrit dans le Contrat, chaque commande définissant les prestations souhaitées, précisant les modalités d'exécution générales et/ou spécifiques des prestations, notamment en termes de délai et de prix.

« Contrat » désigne l'ensemble contractuel conclu entre les Parties, matérialisant leur accord sur les Prestations définies selon un tarif et un Calendrier convenus, composés notamment d'un bon de commande et des CGV.

« Livrable » désigne tous documents, conceptions et éléments graphiques, notamment et sans que cette liste ne soit limitative, toute charte graphique, supports de présentation, études, créations littéraires, audiovisuelles et logicielles, savoir-faire, innovations brevetables ou non, procédés, développements informatiques, fichiers, bases de données, etc. composant la Campagne et le plan d'actions, quels que soient leur nature, leur forme et leur support.

« Parties » désigne collectivement l'Agence ou Shanea et le Client

« Prestations » désigne l'ensemble des prestations et services, y compris les Livrables, dont le Client a souhaité confier la réalisation à Shanea et qui sont visés dans l'objet du Contrat

### **Article 3. Commande – Modification – annulation**

#### *Section 3.1 Commande*

Le Contrat est formé et considéré comme ferme et irrévocable à compter de l'accord du Client et de SHANEA sur les Prestations et sur le prix, matérialisé notamment par la signature d'un contrat, d'un bon de commande ou d'un devis.

#### *Section 3.2 Modification de Commande*

Toute modification de l'un quelconque des termes du Contrat par le Client devra être acceptée au préalable par l'Agence.

En cas de modification du Contrat, SHANEA transmettra, dans les meilleurs délais, au Client les modifications tarifaires et de Calendrier consécutives.

En tout état de cause, l'Agence ne saurait être tenue par les délais et tarifs du Contrat en cas de modification par le Client ou du non-respect par ce dernier de ses obligations, telles que stipulées à la section 5.2, non-acceptés par elle.

#### *Section 3.3 Annulation*

L'annulation par le Client après l'acceptation d'un contrat ne donnera pas lieu à une remise sur la facturation déjà émise.

Toute annulation par le Client d'une Prestation, type séminaire :

...plus de dix (10) jours ouvrables avant la réalisation de ladite Prestation donnera lieu à la facturation des frais engagés ainsi qu'à une indemnité dont le montant est fixé de manière forfaitaire à trente (30) pourcent du montant hors taxe de ladite Prestation.

...dix (10) jours ou moins de dix (10) jours avant la réalisation de ladite Prestation donnera lieu la facturation des frais engagés ainsi qu'à une indemnité dont le montant est fixé de manière forfaitaire à soixante quinze (75) pourcent du montant hors taxe de ladite Prestation.

## **Article 4. Prix – Modalités de paiement du prix**

### *Section 4.1 Prix*

Le Client s'engage à payer à SHANEA le prix mentionné dans le Contrat.

Le prix est ferme et définitif et n'est applicable qu'à la Commande considérée.

Le prix s'entend pour une livraison dans les locaux de SHANEA ou en visioconférence sauf demande particulière indiquée au Bon de Commande.

Ce prix s'entend hors achats d'art, TVA, taxe ou frais résultant des lois en vigueur dans l'Etat du Client dont le paiement éventuel restera à la charge de ce dernier.

### *Section 4.2 Paiements*

Les paiements seront effectués par le Client en faveur de l'Agence à la banque et au compte que SHANEA lui désignera dans la confirmation écrite de commande.

Le prix sera payé selon les modalités spécifiées au bon de commande.

En cas de retard dans le paiement de toute somme due par le Client, des intérêts de retard fixés à cinq (5) fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros (40€) seront dus, de plein droit et sans mise en demeure préalable, par le Client à l'Agence depuis la date d'échéance jusqu'au jour du paiement effectif.

Tout retard de paiement entraînera également le droit pour l'Agence soit de suspendre l'exécution des Prestations, soit de résilier de plein droit le Contrat, sans que cette suspension ou résiliation ne puisse être considérée comme une cause de résiliation du Contrat imputable à l'Agence, ni qu'elle ouvre droit à une quelconque indemnisation, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts que l'Agence serait en droit de réclamer.

## **Article 5. Obligations des Parties**

### *Section 5.1 Obligations de SHANEA*

L'Agence est tenue d'une obligation générale de conseil, de renseignement et de mise en garde vis-à-vis du Client, obligation de moyens à laquelle elle devra satisfaire pendant toute l'exécution du Contrat.

En exécution de cette obligation, l'Agence s'oblige à apporter au Client toute information utile afin de l'éclairer sur ses choix dans le cadre de l'exécution du Contrat.

L'Agence s'engage à gérer les projets sur ses outils SI ou sur ceux de ses sous-traitants selon les directives convenues avec le Client et le budget défini.

L'Agence sera déliée de ses obligations, notamment en termes de délai et de niveau de qualité, en cas d'évènements assimilables à une force majeure et/ou faute du Client et/ou d'un tiers, hors sous-traitant dûment mandaté par l'Agence.

### *Section 5.2 Obligations du Client*

Le Client s'engage à mettre à disposition de l'Agence, selon les délais convenus ou, à défaut, dans les meilleurs délais, sa politique en termes de communication, ses études existantes sur la perception interne et externe de son offre, ou sur ses concurrents, et plus généralement tous les documents pertinents relatifs à la communication attendue ainsi que tout élément nécessaire à l'exécution du Contrat.

Le Client déclare expressément garantir l'Agence des conséquences de toute action fondée sur l'inexactitude des informations mises à sa disposition, notamment en cas d'action pour pratique trompeuse.

Le Client garantit également l'Agence des conséquences de toute action fondée par un tiers sur le caractère contrefaisant des informations mises à sa disposition.

Le Client donne à l'Agence l'accès à ses outils SI (type Google Analytics, plateforme de routage, emailing, etc.) et lui fournit ses identifiants et mots de passe nécessaires à l'exécution du Contrat.

Cet accès est conféré dans le seul et unique but de l'exécution des Prestations confiées par le Client à l'Agence. L'Agence s'engage expressément à ne pas faire un autre usage de cet accès.

## **Article 6. Fourniture des Livrables**

L'Agence s'engage à fournir les Prestations et/ou les Livrables dans les délais et selon les niveaux de qualités définis avec le Client, à condition que ce dernier respecte ses obligations au titre de la section 5.2.

A compter de la fourniture d'un Livrable et/ou d'une Prestation, le Client devra notifier à l'Agence toute non-conformité dans un délai de dix (10) jours calendaires par le Client. A défaut, le Livrable et/ou la Prestation sera réputé conforme aux demandes de Client et au bon de commande correspondant.

Sur demande de l'une des Parties, des réunions pourront être mises en place afin de faire le point sur l'exécution et l'avancement des Livrables et/ou des Prestations. Toute demande de réunion supplémentaire au Contrat par le Client sera accompagnée d'un bon de commande et d'une facturation supplémentaire

## **Article 7. Propriété intellectuelle.**

### *Section 7.1 Généralités*

Chacune des Parties reste propriétaire de l'ensemble de ses droits de propriété intellectuelle ou autres portant sur ses éléments préexistants à la conclusion du présent Contrat, comme par exemple les logos, marques, logiciels, données ou encore les signes distinctifs de chacune des Parties.

Le présent Contrat ne transfère d'aucune manière de l'une à l'autre des Parties, les droits de propriété intellectuelle attachés aux éléments préexistants à la conclusion de ce Contrat.

### *Section 7.2 Conditions d'usage et d'exploitation des développements propres à chacune des Parties*

Chacune des Parties concède à l'autre Partie, à titre personnel, non transférable et non exclusif, un droit d'usage sur tous les éléments préexistants à la conclusion du Contrat lui appartenant dès lors que ces éléments sont nécessaires ou utiles à l'exécution du présent Contrat.

Ce droit d'usage est strictement limité à ce qui est nécessaire ou utile à l'exécution du présent Contrat et ne pourra, en aucun cas, être étendu à d'autres fins que l'exécution du Contrat.

Ce droit d'usage est concédé pendant toute la durée du présent Contrat et prendra fin automatiquement à l'expiration de celui-ci.

### *Section 7.3 Propriété des Livrables obtenus dans le cadre du présent Contrat*

Les Livrables demeurent la propriété de SHANEA jusqu'au paiement intégral des factures correspondantes par le Client.

Concernant ces Livrables, l'Agence cèdera donc définitivement au Client, conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, avec l'ensemble des garanties de droit et de fait, l'intégralité des droits d'exploitation définis ci-après :

...le droit de reproduire ou faire reproduire en tout sur tout support,

...le droit d'adapter ou de faire adapter tout ou partie de ces Livrables, le droit de corriger, de faire évoluer, de modifier, d'assembler, de transcrire, d'arranger, de traduire ces Livrables ;

...le droit de diffuser ou faire diffuser tout ou partie de ces Livrables de quelque manière que ce soit. par tous procédés quels qu'ils soient, connus ou inconnus à ce jour, et notamment par tous réseaux de télécommunication, actuels ou futurs, tels que l'Internet, l'Intranet, par tous moyens de télédiffusion ainsi que la radiodiffusion par tous moyens de télécommunication ;

...le droit de commercialiser, y compris la location et le prêt à titre gratuit ou onéreux ;

...le droit de faire tout usage et toute exploitation, à titre personnel ou au bénéfice de tiers, à titre onéreux ou gratuit, de ces Livrables.

La présente cession des droits sur les Livrables effectués pour le compte du Client est consentie sans restriction pour le Monde entier, ainsi que pour toute la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle prévue par les lois présentes ou à venir.

Pendant toute la durée du Contrat, l'Agence conservera un droit d'usage sur les Livrables qui s'appliquera dans les mêmes conditions que celles applicables aux éléments préexistants (sections 7.1 et 7.2) qui seront alors appliquées toutes choses égales par ailleurs.

Compte tenu de ce qui précède, l'Agence est tenue de ne pas diffuser, sous quelque forme que ce soit, reproduire, traduire, adapter, commercialiser ou utiliser autrement les Livrables, sauf pour l'exécution du Contrat ou des avenants.

Pour sa propre communication, sauf avis contraire du Client lors de la signature du Contrat, le nom commercial et/ou le logo du Client, pourront être utilisés par l'Agence à titre de référence.

#### **Article 8. Données personnelles**

Chaque Partie garantit qu'elle est propriétaire ou qu'elle dispose du droit d'utiliser les données et bases de données figurant dans les fichiers communiqués à l'autre Partie.

Chaque Partie reste seule et unique titulaire des données à caractère personnel dont elle est responsable et qu'elle aura transmises dans le cadre du présent Contrat.

Il est expressément convenu que l'Agence ne dispose d'aucun droit sur les données et bases de données figurant dans les fichiers communiqués par le Client, si ce n'est de pouvoir les utiliser conformément aux seules instructions du Client, et à n'en faire aucune utilisation autrement que pour les besoins strictement nécessaires à l'exécution de ses prestations.

Chaque Partie s'engage à effectuer l'ensemble des formalités administratives nécessaires à l'exploitation de fichiers et données dont elle est propriétaire, telles que les déclarations à la CNIL de fichiers à caractère personnel conformément aux dispositions prévues par la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite Informatique, Fichiers et Libertés, et du Règlement Général de Protections des données entré en vigueur le 25 mai 2018.

Chaque Partie s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires pour assurer la protection et la préservation des données stockées dans le cadre du présent Contrat.

Les Parties s'engagent à se conformer aux dispositions légales applicables aux données à caractère personnel.

Chaque Partie s'engage à déclarer l'autre comme tiers autorisé à accéder aux données à caractère personnel pour l'exécution des Prestations prévues dans les présentes.

L'Agence s'engage par ailleurs à :

...Traiter les données personnelles collectées pour les seuls besoins des prestations réalisées en exécution du présent Contrat et, d'une manière générale, à agir uniquement sur instruction écrite du Client ;

...Ne pas utiliser les données à caractère personnel à d'autres fins que celles prévues au présent Contrat, notamment tout usage de prospection commerciale, marketing ou autre ;

...Ce que les personnes en charge des Prestations et ayant accès aux données personnelles soient soumises à une obligation de confidentialité et de sécurité appropriée.

...Faire respecter les obligations prévues au présent article et à en faire respecter les termes par son personnel ainsi que par ses éventuels sous-traitants en particulier (i) en s'assurant que ses sous-traitants présentent des garanties suffisantes pour la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité et (ii) en répercutant sur ceux-ci des engagements contractuels au moins aussi exigeants que ceux prévus aux présentes.

Au terme du Contrat ou en cas de rupture anticipée de ce dernier, pour quelque cause que ce soit, l'Agence procédera à la restitution gratuite ou à la suppression définitive des données et copies des données à caractère personnel, et plus généralement de toutes les données en sa possession, en fonction des instructions communiquées par le Client.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent conformément à la Loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 de 1978, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, et au Règlement Général de Protections des données entré en vigueur le 25 mai 2018 à l'adresse suivante : 48, rue Croix des Petits Champs – 75001 Paris.

### **Article 9. Sous-traitance**

Shanea informe le Client qu'elle pourra être amenée à sous-traiter une partie des Prestations et/ou des Livrables, notamment en fonction de leurs spécificités, ce que ce dernier accepte expressément.

Shanea garantit au Client le respect par tout sous-traitant éventuel de l'ensemble des dispositions du présent Contrat, notamment en termes de qualité et délai des Prestations et/ou Livrables.

### **Article 10. Clause limitative de responsabilité**

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences dommageables résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses préposés ou sous-traitants éventuels causant un dommage direct à son cocontractant lié à l'exécution du présent Contrat.

Le Client et l'Agence supportent leurs risques financiers résultant pour eux du présent contrat et de son exécution. En conséquence, la responsabilité de l'Agence ne peut être recherchée pour des dépenses que le Client effectue dans le cadre de l'exécution du présent Contrat ou pour des obligations qu'il souscrit en liaison avec le contrat.

En tout état de cause, l'Agence ne sera pas responsable :

...De l'échec ou de la non atteinte des objectifs financiers ou autres attendus par le Client à la suite de la mise en œuvre des Prestations et/ou des Livrables ;

...Des dommages particuliers, indirects, accessoires, consécutifs résultant de ou liés à l'utilisation des Livrables ;

...Des dommages causés aux tiers par l'utilisation des Livrables et/ou des Prestations ;

...Des pertes de bénéfices, d'économies anticipées, d'activité, d'opportunités, de chiffre d'affaires, de temps, de clientèle ou atteinte à la réputation ou toutes pertes ou tous dommages indirects, prévisibles ou non qui pourraient survenir ;

...Des événements échappant à tous autres cas de force majeure au sens de la loi et la jurisprudence française.

En outre, l'Agence ne peut être tenue pour responsable, tant sur le plan contractuel qu'extracontractuel, en cas d'inexécution, temporaire ou définitive, de ses obligations lorsque cette inexécution résulte soit d'un cas de force majeure soit d'un fait insurmontable et imprévisible d'un tiers.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de l'Agence, l'éventuelle indemnisation du Client sera limitée à soixante (60) pourcent du montant total effectivement réglé à l'Agence au titre du Contrat.

## **Article 11. Dispositions diverses**

### *Section 11.1 Notification – Communication*

Toutes notifications ou communications écrites entre SHANEA et le Client au titre des présentes et, plus généralement, du Contrat pourront être adressées par télécopie ou par courrier électronique à moins que les présentes CGV ne prévoient une autre forme. Elles devront être adressées pour SHANEA à l'adresse suivante :

Shanea, 13 rue de Saint Ursule – 31000 TOULOUSE

E-mail : [contact@shanea.fr](mailto:contact@shanea.fr) ou à l'adresse mail du correspondant habilité de l'Agence



Pour le Client, elles devront être adressées à l'adresse que ce dernier aura fourni dans le Contrat.

### *Section 11.2 Invalidité*

L'éventuelle nullité ou la non-opposabilité d'un article, d'un paragraphe, d'une section ou d'une disposition (ou partie d'un article, d'un paragraphe d'une section ou d'une disposition) ne saurait affecter de quelque manière la légalité des autres articles, paragraphes, sections ou dispositions des présentes CGV, ni non plus le reste de cet article, de ce paragraphe, de cette section ou de cette disposition et les CGV devront être interprétées comme si la disposition nulle ou inopposable avait été omise.

### **Article 12. Juridiction compétente et droit applicable**

Le Contrat, dont les présentes CGV et tout élément régissant la relation contractuelle entre le Client et l'Agence sont en langue française et soumis aux lois et règlements de la République française, à l'exclusion de tout autre droit.

Tout différend entre le Client et SHANEA relatif à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution, la cessation, les conséquences et les suites de la relation contractuelle, et dans le cas où une résolution à l'amiable ne serait pas trouvée, sera soumis au Tribunal compétent du ressort de la Cour d'appel de Toulouse, même en référé.