Conditions générales de vente

Introduction :

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre le client et la designer-graphique Caroline Pannier portant le nom commercial de Auror Digital et immatriculée à l'URSAFF de Normandie sous le numéro SIRET 49927080900027.

Siège social : 1 rue db polonaise 14190 Saint-Sylvain

Adresse mail de contact : caroline@aurordigital.fr

Ces conditions générales de vente sont jointes à tout devis et disponibles sur le site internet.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de création effectuées par Auror Digital.

La signature du devis entraîne l'adhésion pleine et entière, sans restriction ni réserve, du client aux présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties lors de toutes commandes passées par un client auprès de Auror Digital dans le cadre de son activité commerciale de création graphique.

D'une façon générale, le client et la designer-graphique s'engagent à collaborer activement afin d'assurer la bonne exécution du contrat. Chacun s'engage à communiquer toutes les difficultés dont il aurait connaissance au fur et à mesure dans l'avancement du projet, pour permettre à l'autre partie de prendre les mesures nécessaires.

La designer-graphique se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente, ses formules et ses tarifs à tout moment et sans préavis. Ces modifications n'auront aucune incidence sur les commandes en cours.

Le client de Auror Digital accepte de ne porter aucun préjudice moral ou légal sur le site dans l'hypothèse où ses résultats financiers personnels lui sont insatisfaisants.

Auror Digital décline toute responsabilité en cas de dommage quelconque subi à la suite de l'utilisation d'un produit ou service Auror Digital.

De par son adhésion, le client s'abstient de toute forme de dénigrement à l'égard de Auror Digital et sa propriétaire.

Le dénigrement est défini comme le fait de jeter publiquement le discrédit sur l'entreprise ou les produits ou services.

Auror Digital se réserve le droit de poursuivre en justice l'auteur de commentaires qui pourraient porter atteinte à l'entreprise.

Concernant les prestations graphiques et la création de site internet

Devis :

Le devis signé par le client et sur lequel figure la mention « bon pour acceptation » a valeur de bon de commande.

Les prestations à fournir sont celles précisément énoncées sur le devis, dans le respect des présentes conditions générales de vente. De manière corollaire, toute prestation non énoncée dans le devis fera l'objet d'un devis complémentaire.

Sauf mention particulière sur le devis, les frais de création graphique, d'impression et/ou d'hébergement internet ainsi que les fournitures telles que les polices typographiques, photographies, illustrations, liste de presse, documents d'archives etc… nécessaires à la réalisation de la commande ne sont pas compris dans les tarifs indiqués dans le devis. Ces prestations pourront faire l'objet d'un devis gratuit complémentaire ou seront directement réglées par le client auprès du fournisseur ou prestataire extérieur.

Les prix stipulés dans le devis restent fermes et non révisables si la commande intervient dans le délai précisé sur le devis.

La prestation prend effet à compter de la date de réception du devis approuvé par le client et se poursuivra pendant toute la durée du contrat tel qu'il est stipulé sur le devis.

Le délai de réalisation de la commande est défini entre les 2 parties.

Méthodologie :

Tout projet sur mesure doit commencer par un brief exhaustif afin de définir le cahier des charges du projet. Ce brief doit prendre en compte la stratégie de l'entreprise, les utilisateurs cibles, le budget alloué à la prestation et une date limite réaliste pour la réalisation du projet.

Toutes prestations réalisées impliquent un aller-retour de corrections et d'ajustement, toutefois si trop de modifications sont demandées, Auror Digital se réserve le droit de facturer le temps nécessaire au dossier au tarif journalier en vigueur.

Qu'il s'agisse d'un projet d'identité visuelle de type logo, d'une création d'affiche ou de site web, la phase de prototypage est primordiale car celle-ci conditionne les étapes suivantes de notre collaboration. Pour un logo, plusieurs pistes seront proposées avant de passer aux ajustements définitifs de la version choisie et validée par le client.

Dans le cas d'un site web une arborescence sera définie pour la navigation au travers des pages du site.

La construction d'un projet se fait par étapes de validation avec le client, jusqu'à l'ultime étape de la livraison de fichier ou de la mise en ligne. Tout travail d'identité visuelle sera traité de façon professionnelle (en vectoriel), tout document mis en page aura bénéficié d'un traitement adapté et non-destructif (photomontage, gestion des taux d'encrage, choix des couleurs) et tout site mis en ligne fera en sorte de respecter à la fois le cahier des charges demandé par le client, les normes d'accessibilité, les règles du référencement naturel (SEO) et RGPD.

Les commandes sont expédiées à l'adresse indiquée par le client et adressées au responsable du projet. Auror Digital s'engage à livrer dans les meilleurs délais les commandes suivant le planning prévu et sous réserve du respect par le client de l'intégralité des conditions décrites ci-dessous :

- Respect par le client des délais spécifiés dans l'échéancier et respect de la procédure de validation nécessaire au passage à l'étape suivante
- Fourniture par le client de l'intégralité des éléments nécessaires à la bonne réalisation des travaux
- Paiement des acomptes aux périodes spécifiées par Auror Digital

Responsabilité du client :

Afin de permettre ces réalisations dans de bonnes conditions, le client s'engage à fournir des informations justes et sincères et s'engage à prévenir la designer-graphique de tout changement concernant les données fournies et sera seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées. Le client doit maintenir une adresse mail et une adresse postale valides.

Le client garantit qu'il est totalement investi des droits de propriété intellectuelle concernant les textes (y compris les dénominations commerciales et nom de marque), photos, illustrations, chartes graphiques ou polices de caractères qu'il transfert au designer graphique aux fins de réaliser les travaux demandés. Le client garantit avoir obtenu les autorisations nécessaires aux fins d'exploiter une photographie faisant apparaitre une personne physique et/ou un bien protégé par un droit d'auteur ou un droit de propriété. Dans ce cadre, le client garantit à Auror Digital l'exercice paisible des droits obtenus en vertus des présentes, contre tous troubles, revendications et évictions quelconques provenant d'un tiers.

Le déroulement de la commande suit une procédure par étapes. Toute étape validée par le client ne saurait être ultérieurement contestée ou révisée par ce dernier. Auror Digital se réserve le droit de facturer toute révision exigée par le client ultérieurement à sa validation initiale. Dès lors que le livrable a été validé par le client, Auror Digital ne saurait être tenu responsable des aspects jugés non conforme par le client en termes de contenu, forme graphique, rendu d'impression ou rendu du site web.

Il en va de la responsabilité du client de vérifier que la présente proposition répond bien à sa demande et ses attentes et que rien ne manque à cette proposition établie. Le client doit vérifier chaque point du présent contrat afin de s'assurer qu'il ne manque rien dans le détail des fonctionnalités citées.

Dans le cas d'un site web, des pages Google business profile ou des réseaux sociaux tel Facebook et Instagram, le client est le propriétaire de ces produits, la designer-graphique n'ayant qu'un rôle de prestataire de services pour l'alimentation de ces supports de communication, cependant elle peut les créer et les mettre en ligne pour le client, les deux parties auront évidemment connaissance des codes d'accès pour leur fonctionnement afin que Auror Digital puisse mener à bien sa mission.

Conditions de règlement :

Sauf accord écrit précisant explicitement des modalités de paiement différentes, le client s'engage à procéder aux paiements des factures de la manière suivante :

- Acompte de 30% du montant net global à la signature du devis
- Solde de la facture à régler au terme de la prestation à réception de la facture
- En cas de mise en sommeil du projet par le client et à compter d'un retard de plus de 2 mois par rapport à l'échéancier fixé initialement, Auror Digital se réserve le droit de réviser son prix dans une limite de 15% par rapport au prix indiqué dans le devis original et ce afin de garantir la poursuite de la mission. Les projets sans suite sont facturés à 100% de la valeur indiquée. Les sommes déjà versées restent acquises.

Le règlement des prestations s'effectue par virement bancaire ou par chèque à l'ordre de Caroline PANNIER. Le délai maximum de règlement des sommes dues est fixé au trentième jour suivant la date de réception de la facture.

Conformément à la loi, les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire. Lesdites pénalités s'élèvent à 15% du montant total de la facture par année de retard.

En accord avec la loi du 22 mars 2012 des indemnités de retard pour frais de recouvrement sont exigibles de plein droit en cas de retard de paiement et sont fixées à 40€ sauf frais supplémentaires.

Frais annexes :

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

Dans le cas d'un site web, le client sera le propriétaire du site, la designer-graphique ne sera que le prestataire de création graphique, c'est pour cela que l'achat du nom de domaine et l'hébergement seront à régler directement auprès des organismes dédiés. Le client s'engage à donner les codes d'accès et d'activation du site à la designer-graphique afin qu'elle puisse effectuer pleinement la mission qui lui est confiée pour la création graphique et l'activation du site.

Dans le cas où des modifications, ajout ou suppression de données, demandées par le client en cours de réalisation et faisant état d'une omission, ou d'une erreur de sa part, impliquerait un remaniement substantiel du cahier des charges initial, ou induisant un travail supplémentaire, ces dernières seront facturées en sus du devis initial. Les sommes correspondantes au travail déjà effectué par la designer- graphique sont dues par le client et immédiatement exigibles.

En cas de demande du client pour un travail réalisé pendant les samedis, dimanches, jours fériés ou la nuit (entre 20h et 9h le lendemain matin) ou en cas de traitement de la commande prioritairement aux autres commandes en cours de réalisation par le designer graphique, un honoraire d'urgence supplémentaire (majoration de 50% du tarif horaire) sera facturé pour les prestations exécutées.

Cession :

Dans le cadre des travaux commandés, Auror Digital cède, sous réserve du paiement intégral de la rémunération fixée dans le devis, l'ensemble des créations effectuées pour le client et ce, au terme du dernier et de l'entier paiement. Seul le produit fini sera adressé au client, les éventuels fichiers sources restant la propriété de Auror Digital, l'auteur n'a pas l'obligation de mettre à disposition du client les fichiers sources mais seulement le résultat de son travail sous une forme exploitable par des professionnels du secteur concerné, sauf en cas d'un avenant aux présentes Conditions Générales de Vente qui serait préalablement demandé par le client.

Il est ici rappelé à titre informatif que selon le Code français de la propriété intellectuelle (articles L.121-1 à L.121-9), le droit moral d'une création (comprenant droit de divulgation, droit au respect de l'œuvre et droit au retrait) est attaché à son créateur de manière perpétuelle et imprescriptible.

De fait, ne seront cédés au client que les droits patrimoniaux explicitement énoncés sur la facture aux champs « droits cédés » à l'exclusion de tout autre, et dans les éventuelles limites y figurant également (limite de support, de territoire ou de durée). Ces droits peuvent notamment comprendre le droit de reproduction, le droit de représentation, le droit de modification, le droit d'exploitation.

Il est enfin rappelé que selon le même code français de la propriété intellectuelle (Art. L.122-4), toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit est illicite, et punie selon les lois relatives au délit de contrefaçon. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.

Publicité :

Sauf mention contraire explicite de la part du client notifiée par écrit, la designer-graphique se réserve le droit de mentionner ses réalisations pour le client sur ses documents de communication, de publicité et site web et lors de ses démarches de promotion et de prospection commerciale.

Sauf mention contraire explicite du client, notifiée par écrit, Auror Digital se réserve le droit de signer ses conceptions en indiquant clairement la mention de sa contribution telle la formule « Design by Auror Digital » assortie lorsque le support le permet d'un lien hypertexte pointant vers le site commercial de son activité (www.aurordigital.fr). Le client s'engage à ne pas s'y opposer et à ne jamais supprimer ces informations.

Mise en concurrence :

Lorsque pour une même commande le client fait appel à plusieurs prestataires en graphisme, communication et web, la designer-graphique se réserve le droit de facturer ses recherches et propositions.

Obligation de moyens :

Auror Digital ne peut être soumis qu'à une obligation de moyens et non de résultats. Le designer graphique s'engage à ce que son œuvre soit conforme aux exigences stipulées dans le devis, sous réserve qu'une contrainte technique ne compromette les travaux commandés et que le cahier des charges transmis par le client soit clair et précis. Le client s'engage à fournir tous les renseignements nécessaires à la réalisation des travaux. La designer-graphique se réserve le droit de reporter les délais d'exécution, d'annuler la commande ou de produire une nouvelle facture en cas d'insuffisance ou de retard de transmission de ces éléments ou en cas de demande supplémentaire du client. Les sommes déjà versées restent acquises.

Incapacité de travail :

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, la designer-graphique se réserve le droit de modifier le calendrier en cours sans qu'il ne puisse être exigé par le client le versement d'indemnités. Il est admis que la designer-graphique se doit d'avertir le client dès le premier jour ouvrable de son incapacité.

Force majeure :

Auror Digital ne saurait être tenu pour responsable des retards ou de la non-exécution d'une commande résultant d'un cas de force majeure : blocage ou indisponibilité des réseaux de télécommunication, incendie, inondation, grève, exigence de la puissance publique, avaries de transport ou tout autre évènement imprévisible et inévitable échappant au contrôle de Auror Digital. Tout cas de force majeure ne saurait donner lieu à un quelconque dédommagement ou ne dispense en aucun cas le client de régler tout somme due à Auror Digital.

En cas de force majeure le contrat est suspendu jusqu'à ce que les causes ayant engendré la force majeure soient levées.

Les deux parties conviendront alors des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Résiliation d'abonnement :

Pour toute demande de résiliation d'abonnement de maintenance de site internet ou d'autres prestations, il faut envoyer un courrier recommandé à l'adresse suivante : Auror Digital 1 rue 1ère DB Polonaise 14190 Saint Sylvain, en respectant 2 mois de préavis avant l'arrêt du contrat.

Litige :

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec une bienveillance attentive. En cas de litige, le client s'adressera en priorité à Auror Digital (Caroline Vermeil) pour obtenir une solution amiable. A défaut, les présentes conditions étant soumises au droit français, tous litiges susceptibles de s'élever entre les parties sera de la compétence des tribunaux de Caen.

« Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : https://www.medconsodev.eu

ou par voie postale en écrivant à : MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV Centre d'Affaires Stéphanois SAS IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE France 3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE »

Concernant les supports de formation en ligne et les prestations d'accompagnement

Le site permet à l'utilisateur un accès gratuit aux services suivants : formations et ressources gratuites.

Tout événement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement du site ou serveur et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance, n'engage pas la responsabilité de Auror Digital. Dans ces cas, l'utilisateur accepte ainsi ne pas tenir rigueur à l'éditeur de toute interruption ou suspension de service, même sans préavis.

Le client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction ni réserve. Le client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Le client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois de son pays ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Il se porte fort du respect de ces CGV pour l'ensemble de son organisation.

Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par Auror Digital constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Toute commande passée sur ce site implique l'acceptation intégrale et sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Le règlement s'effectue exclusivement par carte de paiement. Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa).

Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par l'intermédiaire de nos partenaires (PayPal et Stripe). Les informations transmises sont chiffrées par un logiciel dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. Toute garantie quant à la sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité de nos partenaires et ne peut être imputée à Auror Digital.

Une fois le paiement lancé par le client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations. L'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le client autorise le vendeur à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. Le client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la vente est immédiatement résolue de plein droit et l'abonnement annulé.

Auror Digital procédera à un remboursement de la totalité du montant du programme acheté si la demande du client en est faite dans les 14 jours à compter de la date de transaction et uniquement si aucune session d'accompagnement n'a été consommée.

Cette demande doit être envoyée par courriel à caroline@aurordigital.fr

Si la demande de remboursement ne se fait pas dans le délai susmentionné, Auror Digital se réserve le droit de ne pas rembourser le client. En outre, le client devra, en cas d'adhésion par le biais de paiements échelonnés, effectuer les versements de la totalité des mensualités.

Si la demande de remboursement se fait après que le client ait consommé une session d'accompagnement, AUCUN REMBOURSEMENT ne sera accordé.

Dès lors qu'une session d'accompagnement a eu lieu, le service est considéré comme étant livré et toute vente est finale.

Le client devra, en cas d'adhésion par le biais de paiements échelonnés, effectuer les versements de la totalité des mensualités.

Auror Digital s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accès à sa plateforme de formation dans la limite d'une utilisation raisonnable du service, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation, sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet.

Le Client s'engage à informer Auror Digital dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique.

La société Auror Digital prendra toute mesure pour que la plateforme fonctionne de manière fiable et continue. Toutefois le client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau Internet.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut de matériel de la part du client, d'accident ou de force majeure, et la garantie de Auror Digital est limitée à la souscription d'un nouvel accès. Nous rappelons que la sécurité et

l'intégrité des communications sur Internet ne peuvent être garanties. Auror Digital décline toute responsabilité concernant les conséquences liées aux défaillances techniques du site ou en relation avec le site, notamment en ce qui concerne toute difficulté d'accès.

L'article L221-28 du code de la consommation stipule que : *« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :*

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;(…)

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;(…)

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ».

En ce sens, lorsque le client accepte explicitement les présentes conditions générales de vente en cochant la case comme quoi il reconnait en avoir pris connaissance, il comprend qu'il se trouvera dans l'impossibilité d'user de son droit de rétractation, ou de demander un remboursement, pour tout le contenu numérique non fourni sur un support matériel.

Le client déclare approuver sans réserve que : tout type de contenu délivré par Auror Digital, sous quelle que forme qu'il soit (idées, concepts, stratégies, conseils, etc…) ne donne lieu à aucune promesse ni garantie, de quelque nature qu'elles soient (résultats, gains, bénéfices, succès, performance, etc…).
Auror Digital n'est pas responsable ou porteuse d'une quelconque promesse ni garantie.
Il est donc seul responsable de son degré de participation, d'implication, de ses décisions, actions et résultats.
Il ne cherchera d'aucune manière à rendre la société Auror Digital responsable de son degré de participation, d'implication, de ses décisions, actions ou résultats.
La société Auror Digital ne saurait être tenue responsable, sous aucune circonstance, de toute perte ou de tout dommage causé ou supposé causé en relation avec l'utilisation de ses conseils, produits ou services, quels qu'ils soient et sous quelles que formes que ce soit.

Auror Digital ne propose aucun conseil professionnel de type médical, psychologique ou financier et que tout type de contenu délivré par Auror Digital, sous quelle que forme qu'il soit (idées, concepts, stratégies, conseils, etc…), ne peut se substituer à l'avis et/ou l'intervention d'un professionnel dûment habilité par un diplôme reconnu par les autorités compétentes.

De ce fait, la société Auror Digital ne peut en aucun cas être tenue responsable, de quelle que manière que ce soit, de dommages de quelle que nature qu'ils soient (dommages corporels, financiers, maladies, décès, etc…)

En tout état de cause, la responsabilité de Auror Digital serait le cas échéant contractuellement limitée, à un dédommagement qui ne pourrait être supérieur aux montants engagés pour l'achat du bien ou service, qu'il s'agisse de dommages (même corporels) ou de pertes subis ou autres causes.