

Conditions Générales de Vente (CGV)

Dispositions générales des conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre la SASU Agence ImagePro enregistrée au RCS de Saint-Pierre sous le numéro 824 805 311 au capital de 1000€, dont le siège social est établi au 9A chemin Kakis, 97421 La Rivière et peut être contacté par email à : contact@imagepro.re et ses partenaires ou sous-traitants, ci-après dénommée l'agence ImagePro, et ses clients dans le cadre de la vente de prestations de services. A défaut de contrat conclu entre le prestataire et son client, les prestations effectuées sont soumises aux conditions générales de vente décrites ci-après. Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec l'agence ImagePro implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces conditions générales de vente. Le fait que le prestataire ne mette pas en oeuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

Nature des prestations et services

L'agence ImagePro propose des services de développement de site web avec la technologie flowedit CMS vendue sous forme de forfait, de site e-commerce, de plateforme et application sur mesure ainsi que des options du type hébergement et noms de domaine, visites virtuelles, rédaction de texte, graphisme, référencement et autres prestations sur demande.

● Pack d'heures

Les packs d'heures sont des carnets d'heures acheté à l'avance par le client. Le premier pack d'heures a une durée de validité maximale de 24 mois. Passé ce délai, le solde des heures non utilisé est perdu si aucun pack supplémentaire n'a été acheté avant la fin du 24e mois. Au-delà du 24e mois, il faudra, au minimum, recharger le pack une fois par période de 12 mois pour ne pas perdre le solde des heures non utilisé à la fin d'une période. La date de la facture fait foi pour l'établissement de la période. Le pack d'heure n'est pas transmissible, convertible, échangeable ou remboursable.

● Forfaits site internet

Les prestations incluses dans les forfaits ne peuvent pas être commandées séparément.

Le forfait site internet inclut l'hébergement email et DNS obligatoirement souscrit chez l'agence ImagePro. Le contenu textuelle et média devra nous être transmis. Le client aura droit à deux (2) révisions. Chaque révision supplémentaire sera facturées 50€

La mise en ligne du site internet doit être effectuée au maximum (3) mois suivant la date de commande. Ce délai peut être prolongé sur si tous les prérequis ne sont pas transmis par le client selon l'échéancier reçu suite à la séance de création. Dans tous les cas, le client devra régler l'intégralité du montant de sa commande à la date de mise en ligne du site internet. L'agence ImagePro continuera le travail selon entente avec le client au moment où ce dernier souhaitera reprendre les travaux.

Devis et commande

L'agence ImagePro intervient sur demande expresse du client par mail, téléphone ou sur le site internet www.imagepro.re. Un devis ou lettre de mission ou fiche descriptive valant contrat est réalisé pour toute prestation. Le devis adressé par le prestataire au client, précise :

- La nature de la prestation,
- Le prix de la prestation hors taxes,
- Le montant des rabais et ristournes éventuels,
- Les modalités de paiement,
- Le rappel de l'adhésion pleine et entière du client aux conditions générales de vente.

Seront considérées comme commande ferme et définitive, toute commande confirmée par écrit ou e-mail à la l'agence ImagePro ou ayant fait l'objet du paiement du 1er acompte si celui-ci est demandé.

La commande ne sera validée qu'après réception par l'agence ImagePro du règlement de l'acompte. A défaut de réception de l'accord du client et de l'acompte, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée et l'agence ImagePro se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation. La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

Début et livraison des travaux

De manière générale, si aucun délai de livraison est annoncé dans l'offre ou le cahier des charges, le délai de livraison est de trois (3) mois maximum si tous les prérequis sont transmis par le client selon l'échéancier reçu suite à la séance de création.

Les travaux démarreront dès réception de tous les documents nécessaires pour concevoir le projet.

La visualisation de l'avancement du projet se fera selon l'échéancier transmis au client ou autre document mentionnant l'échéancier ou délai de livraison. Si aucun échéancier n'est transmis, le client n'est pas en mesure d'exiger la visualisation des travaux avant la livraison de la commande.

L'échéancier est calculé selon notre planning au moment de la séance de création et selon la liste des prérequis à transmettre.

Si les éléments obligatoires demandés au client nous sont transmis en retard, l'échéancier sera recalculé selon notre planning du moment et pourra donc être réajusté.

Prix et modalité de paiement

Les prix des services et prestations sont ceux détaillés dans les devis ou contrats, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et sont soumis à la TVA. Les prix peuvent être calculés au forfait, à l'heure, au recrutement ou à la journée. Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de la totalité des honoraires du prestataire vaut réception et acceptation définitive des prestations. En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié après que la prestation soit réalisée. Les prix sont révisibles chaque année au 1er Janvier par l'agence ImagePro.

Si aucune condition de paiement spécifique n'est spécifiée dans le devis, les conditions de paiement sont de 50% à la commande et, 50% lors de la livraison de la prestation. Le paiement s'effectue par chèque, carte bleue ou virement bancaire. Des escomptes pourront être consenti en cas de paiement anticipé par carte bleue ou chèque.

Le délai convenu entre les parties pour régler les sommes dues ne peut dépasser 90 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture.

Retard de paiement

Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :

- L'exigibilité immédiate de toute somme restant due,
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts à un taux équivalent à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation des prestations ;

Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes de la somme restant due, et court à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé au prorata temporis.

Le droit pour l'agence ImagePro de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle commande ou livraison.

Communication

La forme privilégiée est la communication par écrit (email). Pour être réputé reçu, un email doit avoir fait l'objet d'une réponse de la part de son destinataire. Les réponses automatiques et les accusés de réception électroniques ne sauraient en aucun cas valider réception d'un email. Dans des cas litigieux, les parties préféreront l'envoi d'une lettre recommandée.

Durée et résiliation

La durée des prestations est définie dans le devis valant contrat. Le client pourra mettre un terme à son contrat d'abonnement par courrier écrit avec accusé de réception moyennant un préavis de trois (3) mois pour la date d'anniversaire du contrat. Il ne pourra obtenir remboursement des sommes payées d'avance pour la période courant jusqu'à la date d'anniversaire et sera redevable de l'annuité suivante s'il ne respecte pas ce délai de préavis de trois (3) mois.

Chacune des parties pourra résilier immédiatement le contrat en cas de cessation d'activité de l'une des parties, cessation de paiement, redressement judiciaire, liquidation judiciaire ou toute autre situation produisant les mêmes effets après l'envoi d'une mise en demeure adressée à l'administrateur judiciaire (ou liquidateur) restée plus d'un mois sans réponse, conformément aux dispositions légales en vigueur

L'agence ImagePro se trouve dégagé de ses obligations relatives à l'objet du présent contrat à la date de résiliation ou d'expiration du contrat.

Si pour une autre raison l'agence ImagePro décide de se départir d'un contrat, le client pourra prétendre au remboursement des honoraires payés jusqu'ici sous déduction des prestations déjà effectuées (au pro rata temporis et au tarif normal, à moins que quelque chose d'autre n'ait été convenu au préalable par écrit entre les parties).

En cas de résiliation de l'accord par le client, seront dues par le client les sommes correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées.

Obligations et confidentialité

L'agence ImagePro s'engage à :

- Respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles,
- Ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisés pour ses clients,
- Restituer tout document papier fourni par le client à la fin de la mission,
- Signer un accord de confidentialité si le client le souhaite.
- Les clauses du contrat signé entre les parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.

Le client s'engage à :

- Respecter les dates et heures des rendez-vous fixés pour le bon déroulement du dispositif souscrit : toute action non honorée mais non décommandée dans les quarante-huit (48) heures précédant la date de sa réalisation reste due à l'agence ImagePro. La réalisation ultérieure de cette action entraînera son paiement en sus.
- Tout mettre en œuvre pour replanifier dans un délai conforme au bon déroulement du dispositif les actions annulées avec le préavis de quarante-huit (48) heures évoqué.
- Accepter que l'agence ImagePro transfère le mandat à une société partenaire, notamment si il se trouve par là que le client soit mieux servi (appel à des compétences spécialisées).

Responsabilités

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation de l'agence ImagePro est une obligation de moyen. L'agence ImagePro s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

L'agence ImagePro ne peut être tenu pour responsable de dommages éventuels subis par le client en particulier lorsque le succès attendu n'est pas atteint.

Le client s'engage à mettre à disposition de l'agence ImagePro dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés.

La responsabilité de l'agence ImagePro ne pourra pas être engagée pour :

- Une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le client,
- Un retard occasionné par le client qui entraînerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi.

La responsabilité de l'agence ImagePro, si elle est prouvée, sera limitée à la moitié de la somme totale hors taxes effectivement payée par le client pour le service fourni par le prestataire à la date de la réclamation par lettre recommandée avec accusé réception.

Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge.

Propriété des travaux réalisés

La totalité de la production et des droits s'y rapportant, objet de la commande, demeure la propriété entière et exclusive de l'agence ImagePro tant que les factures émises par lui ne sont pas payées en totalité par le client, à concurrence du montant global de la commande et des avenants éventuels conclus en cours de prestation. De façon corollaire, la société cliente deviendra propriétaire de fait de la production et des droits cédés à compter du règlement final et soldant de toutes les factures émises par l'agence ImagePro dans le cadre de la commande.

Sauf mention contraire figurant sur le devis ou la commande, les fichiers de production et les sources restent la propriété du créateur.

L'agence ImagePro ne fournit pas d'accès à la base de données, ni de dump (base de données), ni le code source de la plateforme CMS. Les modifications des sites internet floowedit CMS se font uniquement via l'outil de gestion en ligne du CMS qui est fourni au client (accès par login et mot de passe) par voie électronique (e-mail). Toute autre demande sera à faire par e-mail à support@imagepro.re (sans garantie d'acceptation par ImagePro et sans droits de recours).

Copyright et mentions commerciales

L'agence ImagePro se réserve la possibilité d'inclure dans la réalisation une mention commerciale indiquant clairement sa contribution, telle la formule 'Créé par ImagePro' assortie lorsque le support le permet d'un logo et d'un lien hypertexte pointant vers le site commercial de son activité (www.imagepro.re).

Droit de publicité

Sauf mention contraire explicite du client notifié par courrier avec accusé de réception, l'agence ImagePro se réserve le droit de mentionner ses réalisations pour le client sur ses documents de communication externe et de publicité (site internet, portfolio, logo, charte graphique, plaquette, etc.) et lors de ses démarchages de prospection commerciale.

Ce droit s'étend plus particulièrement aux éléments constitutifs de la réalisation, comprenant sans restriction la présentation publique des contenus suivants : Les contenus textuels, les contenus iconographiques. Le client se doit de fournir si le support le permet plusieurs exemplaires de la réalisation finalisée.

Force majeure

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du prestataire, les interruptions de service EDF supérieure à deux (2) jours, défaillance du matériel informatique, absence longue durée (accident ou maladie).

Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel événement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par courrier ou email avec accusé de réception et à en apporter la preuve. La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu.

Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en recommandée avec accusé de réception. Dans le cas où l'accord est résilié par le client pour cause de force majeure, le client doit verser au prestataire tous les montants dus jusqu'à la date de résiliation.

Modifications

Les modifications éventuelles ou actualisations des présentes conditions générales peuvent être consultées en tout temps sur le site de l'agence ImagePro (www.imagepro.re). Elles sont réputées acceptées par le client dès une semaine après leur publication. Le client est libre de résilier son mandat au cas où elles devraient ne pas lui convenir.

Litiges

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. A défaut de résolution amiable, tout différend persistant entre les parties à propos de l'exécution ou de l'interprétation des conditions générales de vente et du contrat sera de la compétence du tribunal de commerce de Saint-Pierre de La Réunion.