



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## CGV

**YESSS COMMUNICATION SASU**  
68 BOULEVARD FRANCOIS ARLAUD  
13009 MARSEILLE - FRANCE  
Siret : 83403148600014

**IMPORTANT - NOTE AU CLIENT :** Veuillez lire attentivement ces conditions générales de vente avant de passer commande auprès de la société YESSS COMMUNICATION, elles constituent un contrat entre YESSS COMMUNICATION et le client professionnel destinataire des présentes qui entend faire l'acquisition d'un produit ou service et définissent les conditions de vente accordées par YESSS COMMUNICATION au client ainsi que les droits et restrictions que ledit client accepte, entièrement et sans réserve, en passant commande. Le client ne peut passer commande à YESSS COMMUNICATION si les termes des présentes ne sont pas acceptés et/ou respectés. YESSS COMMUNICATION se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente en fonction de l'évolution de la législation et/ou de sa pratique.

### 1. PREAMBULE

YESSS COMMUNICATION, Société par Actions Simplifiée à Associé Unique, au capital de 500 Euros, inscrite au RCS de Marseille sous le numéro 834 031 486, TVA intracommunautaire n° FR 34834031486 dont le siège social est sis 68, Boulevard François Arlaud, 13009 MARSEILLE est une agence conseil en communication. Dans le cadre de son activité, YESSS COMMUNICATION (ci-après l'« **AGENCE** ») vend, à destination des professionnels des produits et des services liés à la communication.

### 2. DÉFINITIONS

**Client** désigne toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

**Commande** désigne tout achat par le Client de Produits ou Services auprès de l'AGENCE.

**Conditions générales de vente ou « CGV »** désigne le présent document.

**Contrat** désigne les CGV et le Devis.

**Devis** désigne le document émis par l'AGENCE (sur la base des informations qui lui sont données par le Client) listant les Produits et/ou Services requis par le Client ainsi que les tarifs correspondants aux dits Produits ou Services. Le Devis est valable pendant 6 (six) mois.

**Maintenance** désigne la maintenance corrective du site Internet fournie par l'AGENCE dans la limite de la version du système utilisée.

**Prestation** désigne la réalisation du Produit et/ou du Service.

**Produit** désigne la réalisation et l'édition print d'éléments de communication du Client tels que cartes de visite, emballages, objets publicitaires, catalogues, flyers, etc.

**Service** désigne, notamment, le conseil en stratégie de communication, animation de réseaux sociaux (tels que LinkedIn, Instagram, Facebook...), création d'un logo, d'une identité visuelle, d'une charte graphique, conception de sites Internet, maintenance de sites conçus, achat d'espaces ...

### 3. CHAMP D'APPLICATION

**3.1.** Les ventes de l'AGENCE sont exclusivement régies par les présentes CGV, à l'exclusion de tous autres documents, tels que dépliants, prospectus, catalogues, documentations émanant de l'AGENCE, qui ne sont donnés qu'à titre d'information et n'ont qu'une valeur indicative.

En conséquence, le fait de passer commande auprès de l'AGENCE implique l'acceptation entière et sans réserve du Client aux présentes CGV et aux conditions tarifaires en vigueur au jour de l'acceptation du Devis par le Client, qui prévalent sur tout autre document, de quelque nature que ce soit et notamment sur les conditions générales d'achat, conditions particulières, bons de commandes, prospectus, télécopies et/ou courriels émanant du Client. En cas de divergence entre les CGV et le Devis, le Devis prévaut.

**3.2.** Par exception, l'achat d'espace est soumis à des conditions contractuelles spécifiques communiquées au Client, le cas échéant, en même temps que le Devis et les CGV.

**3.3.** Le Client commande les Produits et Services pour les besoins de son activité professionnelle de sorte que tout usage privé et l'application des dispositions du Code de la consommation (sous réserve des dispositions de

l'article 9) sont exclus, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

### 4. COMMANDE

**4.1.** Le Client expose ses besoins à l'AGENCE au travers d'un brief lors d'un rendez-vous en présentiel, envoyé par e-mail à l'adresse [clementine@yesss-communication.fr](mailto:clementine@yesss-communication.fr) ou par téléphone.

**4.2.** A la suite de l'exposé des besoins du Client, l'AGENCE adresse au Client un Devis mentionnant les Produits et Services commandés ainsi que les prix correspondants à ces Produits et Services.

**4.3.** Le Client manifeste son acceptation des Produits et/ou Services et tarifs proposés par l'AGENCE par la signature du Devis retourné à l'AGENCE soit par remise en mains propres, soit envoyé à l'adresse mail [clementine@yesss-communication.fr](mailto:clementine@yesss-communication.fr).

**4.4.** Les Commandes sont fermes et définitives dès l'envoi ou la remise en mains propres, par le Client à l'AGENCE, du Devis signé. Elles ne peuvent pas être rétractées ni modifiées par le Client qui ne pourra pas refuser la livraison des Produits et/ou Services commandés et sera redevable du paiement de la facture afférente à ladite Commande.

Toute nouvelle demande devra faire l'objet d'une nouvelle commande auprès de l'AGENCE.

**4.5.** L'AGENCE se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute Commande d'un Client (i) avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure ; (ii) si le profil du Client ne répond pas aux conditions de qualité de professionnel telles que définies à l'article 3.3 des présentes.

### 5. TARIFS

**5.1.** Les Produits et/ou Services sont vendus au tarif en vigueur au jour de l'émission du Devis pendant sa période de validité. Les prix s'entendent en Euros toutes taxes comprises. Tout changement du taux de TVA applicable sera répercuté sur les prix des Produits et/ou Services. Les prix indiqués sur le Devis sont ceux en vigueur au jour de la Commande. Ces prix s'entendent hors participation forfaitaire (i) aux frais de traitement (port, emballage et confection du colis selon montants en vigueur, ce dont le Client sera informé avant de passer Commande), (ii) aux frais de déplacement/hébergement/restauration, facturés en sus, ce dont le Client sera préalablement informé.

**5.2.** L'AGENCE se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les Produits et/ou Services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'émission du Devis accepté par le Client.

**5.3.** Les Produits et Services demeurent la propriété de l'AGENCE jusqu'au complet paiement du prix conformément à l'article 6 cidessous.

### 6. CONDITIONS DE PAIEMENT

**6.1.** Le prix facturé au Client est le prix indiqué sur le Devis et sur la confirmation de Commande adressée par l'AGENCE conformément à l'article 4.4. des présentes.

**6.2.** Le règlement des Produits et Services s'effectue par virement bancaire aux coordonnées mentionnées sur le Devis.

**6.3.** Les modalités de paiement sont mentionnées dans le Devis, lequel peut prévoir le versement d'un acompte avant la réalisation de la Prestation. Dans ce cas, le solde est à régler à réception de la facture finale. A défaut de provision demandée par l'AGENCE, la facture est payable à réception.

**6.4.** En cas de non-paiement à l'échéance de tout ou partie des sommes dues au titre du Contrat, l'AGENCE pourra de plein droit, sans préjudice des autres droits et recours qui pourraient en résulter pour l'AGENCE, (a) suspendre l'exécution de ses obligations résultant des commandes en cours, et/ou (b) réclamer la restitution des Produits ou Services vendus (article 13 « RESERVE DE PROPRIETE »). En outre, tout défaut de paiement d'une facture entraînera une pénalité par jour de retard à un taux égal à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal ainsi que l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.

Cette dernière, distincte des pénalités de retard, est fixée à 40 euros TTC par facture (articles L. 441-9 et D.441-5 du Code de commerce). Ces pénalités sont exigibles de plein droit dès le lendemain de la date de règlement figurant sur la facture. En cas de modification réglementaire du montant de cette indemnité forfaitaire, le nouveau montant sera de plein droit substitué à celui figurant aux présentes CGV.

## 7. DURÉE D'ENGAGEMENT

**7.1.** S'agissant de l'animation des réseaux sociaux, le Client est engagé, à compter de la conclusion du Contrat (sauf mentions contraires sur le Devis), pour une période de trois (3) mois. À l'issue de cette période irrévocable, l'AGENCE et le Client ont chacun la faculté de résilier le Contrat avant le 10 du mois en cours, pour une prise d'effet à compter du 1er jour du mois suivant, en informant l'autre partie par courriel à l'adresse clementine@yesss-communication.fr et à l'adresse communiquée par le Client en cas de résiliation par l'AGENCE.

**7.2.** S'agissant de la Maintenance visée à l'article 8, le Client est engagé pour une période irrévocable de 12 (douze) mois à compter de la signature du Contrat, renouvelable par tacite reconduction.

Au-delà de la période irrévocable de 12 (douze) mois, l'AGENCE et le Client ont chacun la faculté de résilier leur engagement avant le 10 du mois en cours, pour un effet à compter du 1er jour du mois suivant en informant l'AGENCE par courriel à l'adresse clementine@yesss-communication.fr et à l'adresse communiquée par le Client en cas de résiliation par l'AGENCE.

**7.3** S'agissant des autres Services, tels que notamment la création d'un logo, d'une identité visuelle, d'une charte graphique, la conception de sites Internet, la durée de l'engagement est celle de la réalisation de la prestation.

## 8. MAINTENANCE

L'AGENCE propose au Client une prestation de Maintenance associée à la création d'un site Internet (à l'exception d'un site créé sur Wix). L'AGENCE n'effectuera les mises à jour éventuelles du CMS (logiciels permettant de créer des sites Internet et des extensions) qu'à la condition que ces dernières ne perturbent pas le bon fonctionnement du site Internet. Toute maintenance évolutive étant exclue de la Maintenance, toute demande d'évolution du site Internet fera l'objet d'une nouvelle prestation, ce que le Client reconnaît expressément.

Ainsi, le Client est informé que si des incompatibilités apparaissent entre les mises à jour du CMS et des extensions et/ou des templates utilisés, l'intervention de l'AGENCE sera alors soumise à la signature d'un nouveau devis.

## 9. DROIT DE RETRACTATION

**9.1. Principe.** Le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires selon les conditions cumulatives suivantes (i) que le Contrat ait été conclu hors établissement, (ii) que l'objet du Contrat n'entre pas dans le champ d'activité principale du Client et (iii) que le nombre de salariés employés par le Client est inférieur ou égal à 5. Le délai de rétractation court à compter de la conclusion du Contrat pour le Service ou de la réception de son Produit pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge.

**9.2. Modalités.** Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe l'AGENCE de sa décision de se rétracter soit en adressant le formulaire type de rétractation en Annexe 1 des présentes CGV, soit en adressant toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter par courrier postal à l'adresse suivante : 68, Boulevard François Arlaud, 13009 MARSEILLE ou par courriel à l'adresse clementine@yesss-communication.fr, accompagné d'un RIB, et ce avant l'expiration du délai de 14 jours susmentionné. Toute demande de rétractation effectuée par le Client en dehors du délai de 14 jours ne sera pas étudiée. L'AGENCE accuse réception, sans délai, de la rétractation du Client par email.

**9.3. Exceptions.** Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut, notamment, 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 ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

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

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclus lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

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. »

## 10. OBLIGATIONS DE L'AGENCE

L'AGENCE s'engage à déployer ses meilleurs efforts pour la correcte exécution de sa mission. A ce titre, l'AGENCE est soumise à une obligation de moyens. Sous réserve des propres obligations du Client, telles que visées à l'article 11 et notamment l'article 11.4, l'AGENCE (i) veille pour ce qui la concerne au respect de la réglementation de la publicité dans le cadre des Prestations qu'elle conçoit et diffuse pour le compte du Client, (ii) s'engage à livrer au Client une Prestation originale et disponible dans la limite des recherches pouvant être raisonnablement accomplies et des droits éventuellement cédés au Client conformément à l'article 15 des CGV. L'AGENCE ne pourra être tenue pour responsable de toute décision prise par le Client ou tout tiers désigné par lui (i) dans le cadre de l'exécution de la Prestation ou (ii) qui viendrait modifier le Produit ou le Service, ces derniers en assumant l'entière responsabilité. En tout état de cause, le montant de la responsabilité de l'AGENCE, quel que soit le fondement juridique invoqué, ne saurait excéder l'ensemble des sommes encaissées par l'AGENCE au titre du Contrat. Par conséquent, le Client et ses assureurs renoncent à agir contre l'AGENCE et ses assureurs au-delà de ce montant.

## 11. OBLIGATIONS ET GARANTIES DU CLIENT

### 11.1. Communication des éléments intégrés à la Prestation.

Lorsque la Commande nécessite la communication et l'intégration, dans la réalisation du Produit ou du Service, d'éléments appartenant au Client (logo, textes, images, photos...), le Client s'engage à respecter les obligations suivantes.

**11.1.1.** Le Client s'engage à fournir tout élément nécessaire à la connaissance, par l'AGENCE, des produits et services vendus par le Client. Le Client est, de fait, responsable des informations qu'il transmet à l'AGENCE portant notamment sur le nom, la composition, le prix, les qualités, les performances du produit et/ou service du Client faisant l'objet de la Commande. Le Client garantit l'AGENCE de toutes les conséquences d'une action qui trouverait sa source dans les informations fournies par lui sur ses produits et/ou services. En conséquence, le Client ne saurait solliciter la garantie de l'AGENCE pour les projets qui lui auront été soumis et pour lesquels il aura donné son accord, notamment en cas d'action en responsabilité.

**Le Client s'engage à collaborer avec l'AGENCE et à fournir à ce titre les éléments demandés par l'AGENCE dans les délais convenus, notamment dans le cadre du Service de gestion des réseaux sociaux faisant l'objet d'une tarification par forfait mensuel. En cas de défaillance du Client dans la communication des éléments précités empêchant une livraison de la Commande dans les délais convenus, le Client ne pourra pas engager la responsabilité de l'AGENCE, conformément aux dispositions de l'article 14. En l'absence de collaboration de la part du Client, le forfait mensuel sera dû, même s'il n'a pas été utilisé de son fait.**

**11.1.2.** Le Client garantit (i) avoir la pleine et entière propriété des droits

de propriété intellectuelle (ou à tout le moins être en possession des autorisations permettant d'exploiter ces droits) portant, le cas échéant, sur les éléments communiqués à l'AGENCE visant à être intégrés dans le Produit et/ou le Service, (ii) que ces éléments ne portent pas atteinte aux droits des tiers (quels qu'ils soient) et (iii) s'engage à garantir l'AGENCE contre tous troubles de jouissance (revendications, évictions ou réclamations) provenant de tiers.

**11.2. Validation des maquettes.** L'AGENCE adresse des maquettes des Produits et/ou Services au Client pour l'avancement de la réalisation des produits et/ou Services commandés. Le Client reconnaît et accepte expressément que les échanges entre l'AGENCE et lui-même pour la réalisation des Prestations sont limités à 5 (cinq) allers/retours maximum au terme desquels la Prestation devra être validée par le Client. En conséquence, le Client s'engage à déterminer dès le brief (qui précède l'émission du Devis par l'AGENCE) avec précisions ses besoins et attentes. Tout aller-retour supplémentaire devra faire l'objet d'un accord préalable de l'AGENCE et sera facturé en sus de la facturation initiale, ce que le Client accepte d'ores et déjà.

**11.3. Droit à l'image.** Dans le cadre de la réalisation de la Commande, l'AGENCE peut être amenée à intégrer des images issues d'une banque d'images. Le Client s'engage expressément à respecter l'utilisation desdites images prévues au Devis (précisant la durée d'utilisation, le territoire et le support concédés), en dehors de tout autre usage. Pour tout autre utilisation souhaitée par le Client, ce dernier s'engage à formuler une demande écrite à l'AGENCE qui émettra un nouveau Devis avec une nouvelle Tarification. A titre d'exemple, si l'image n'est donnée que pour être utilisée sur des flyers, le Client s'interdit, sauf à obtenir l'accord préalable de l'AGENCE et s'acquitter du prix de cette nouvelle commande, d'exploiter ladite image sur des affiches ou sur Internet. En cas de non-respect de cette obligation, l'AGENCE décline toute responsabilité du fait de l'utilisation non-autorisée par le Client qui garantit l'AGENCE des conséquences, quelles qu'elles soient, d'une utilisation des images au-delà des limites contractuelles. Conformément aux dispositions contractuelles imposées à l'AGENCE par les banques d'images, l'AGENCE s'interdit d'utiliser le contenu de manière à permettre à des tiers de télécharger, extraire ou redistribuer le contenu en tant que fichier autonome, c'est-à-dire uniquement le fichier du contenu lui-même, séparé du projet ou de l'utilisation finale.

Le Client reconnaît donc expressément qu'une telle demande de sa part de communication des fichiers sources ne pourra, en aucun cas, être honorée par l'AGENCE.

#### 11.4. Validation de la Prestation

**11.4.1.** Le Client s'engage à valider (dans les conditions prévues à l'article 11.2), avant l'impression, l'édition, la mise en ligne ou l'exécution de toute Commande, le contenu éditorial du Produit ou du Service. S'agissant d'une impression papier, le Client doit indiquer son accord soit par retour de mail à l'adresse [clementine@yessscommunication.fr](mailto:clementine@yessscommunication.fr), soit directement sur le bon à tirer (daté et signé par le Client) avec la mention « Bon pour accord ». Ce document vaudra validation finale. S'agissant de la version digitale, le Client s'engage à valider la proposition de l'AGENCE par retour de mail en précisant les mentions « Bon pour accord ». La validation du contenu du Produit et/ou Service avant l'édition (papier et/ou digitale) décharge de toute responsabilité l'AGENCE qui ne saurait être tenue pour responsable de toute erreur dans le contenu du Produit ou Service.

**11.4.2.** Le Client est responsable du respect des législations et règlements spécifiques à son activité et s'engage à les mettre en oeuvre dans le cadre des opérations de communication mises en place par l'AGENCE ou avec l'aide de l'AGENCE qui ne saurait être déclarée responsable en cas de défaillance du Client dans le respect des règles légales et/ou réglementaires applicables à son activité et qui lui sont imposées. A titre d'exemple, tout client qui exercerait dans le domaine de l'alcool s'engage à respecter les obligations découlant de la loi EVIN.

Ainsi, chaque Client s'assure de respecter les obligations spécifiques applicables à son activité. Dès lors, le Client reconnaît expressément sa pleine et entière responsabilité dans le cadre du contenu fourni et/ou validé par ses soins et livrée par l'AGENCE.

## 12. RECEPTION - LIVRAISON - CONFORMITE

**12.1.1.** L'AGENCE adresse au Client, par tous moyens, une version finalisée de la Prestation accompagnée d'un procès-verbal de réception. Le Client s'engage à valider ou à faire part de ses réserves et observations concernant la Prestation dans un délai de 10 jours à compter de l'envoi par l'AGENCE de la version finalisée de la Prestation. En cas d'accord, le Client signe le procès-verbal de réception et le remet en mains propres ou par courriel à l'AGENCE.

Le Client peut également adresser son bon pour accord par courriel à l'adresse [clementine@yesss-communication.fr](mailto:clementine@yesss-communication.fr). La réception de la Commande et son acceptation, sans réserves, par le Client, emporte la reconnaissance, par le Client, de la conformité du ou des Produits

et Services composant sa Commande et emporte renonciation à toute contestation ultérieure. Toute réclamation formulée hors délai ne sera pas prise en compte. Si le Client a expressément manifesté son acceptation de la Prestation ou si le délai a expiré sans que le Client ne se manifeste, la Prestation est réputée acceptée et validée par le Client.

Dans ce cas, le Client ne saurait émettre de nouvelles demandes en lien avec la Prestation de sorte que toute demande supplémentaire postérieurement à l'acceptation (expresse ou tacite) de la Prestation donnera lieu à l'émission d'un nouveau Devis.

**12.1.2.** En cas d'observations, le Client doit en informer l'AGENCE dans le délai imparti à l'alinéa précédent et l'AGENCE bénéficiera d'un délai complémentaire pour apporter les modifications demandées entrant dans le périmètre du Devis. La version modifiée par l'AGENCE fera l'objet d'une nouvelle procédure de réception dans les mêmes conditions que celles précisées à l'alinéa précédent.

#### 12.2. Livraison.

**12.2.1.** Les modalités de livraison de la Prestation sont convenues d'un commun accord entre les Parties. Le Client reconnaît que les délais de livraison indiqués par l'AGENCE ne sont donnés qu'à titre indicatif.

L'AGENCE s'engage à respecter au mieux le délai annoncé et à informer régulièrement le Client de l'avancée des travaux. Le retard, pour quelque cause que ce soit, ne saurait, en aucun cas, justifier une annulation, une résiliation, ni donner lieu à une indemnité ou pénalité quelconque en faveur du Client. Toute modification du fait du Client apportée postérieurement à la signature du Devis et ayant pour conséquence un surcroît de charges et un allongement du temps prévu initialement fera l'objet d'une réévaluation des délais de livraison et une réévaluation des tarifs, ce que le Client reconnaît expressément.

**12.2.2.** Le risque du transport est supporté en totalité par le Client. Le Client doit vérifier la conformité du ou des Produits livrés avant de signer tout document de livraison. En cas de Produits manquants ou détériorés lors du transport, le Client doit formuler toutes les réserves nécessaires sur le bon de commande à réception desdits Produits auprès du transporteur et confirmer à ce dernier lesdites réserves par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison des Produits. Ces réserves doivent être, en outre, confirmées par écrit dans les trois (3) jours suivant la livraison, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'AGENCE. Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou toute personne habilitée à recevoir le colis en son nom, a signé le document de livraison. En cas de réserves, le Client doit laisser à l'AGENCE toute facilité pour procéder à la constatation de ces défauts et pour y porter remède ou, à la demande de l'AGENCE, produire des photographies et descriptions détaillées des défauts rencontrés. Le Client s'abstient d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin. Tout retour de Produits doit faire l'objet d'un accord formel et préalable de la part de l'AGENCE. Tout retour sans cet accord ne donnera lieu ni à établissement d'un remboursement ni à un remplacement. Toute réclamation formulée hors de ces délais ne pourra être acceptée. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités par le Client. L'AGENCE remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les Produits livrés dont le défaut de conformité aura été dûment constaté par l'AGENCE ou prouvé par le Client.

## 13. RESERVE DE PROPRIETE

**L'AGENCE EST PROPRIETAIRE DES PRODUITS ET SERVICES LIVRES AU CLIENT JUSQU'AU PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX Y AFFECTANT INDEPENDAMMENT DE LA LIVRAISON DES PRODUITS ET SERVICES.**

En conséquence, le Client s'engage, jusqu'à complet paiement du prix, à peine de revendication immédiate de la livraison ou de sa suspension par l'AGENCE, à ne pas transformer ni incorporer lesdits Produits ou Services, ni à les revendre ou les mettre en gage et à apporter à la conservation des Produits et Services tous les soins nécessaires et ce, dès leur mise à disposition. En cas de défaut de paiement à l'échéance, l'AGENCE se réserve le droit de revendiquer les Produits et Services livrés objets des factures impayées, ces derniers étant expressément soumis à la présente clause de réserve de propriété.

## 14. RESPONSABILITES

**14.1.** Le Client garantit l'AGENCE dans les conditions prévues à l'article 11. De plus, le Client est responsable de toutes les actions qu'il entreprendrait lui-même sur son site Internet (en tentant de faire des modifications, quelles qu'elles soient, mises à jour, corrections...) ou sur ses pages de réseaux sociaux. Ainsi, le Client est responsable de toutes les conséquences (et notamment des bugs) résultant de l'immixtion, dans les réalisations de l'AGENCE, qui surviendraient à l'issue de sa propre intervention ou d'un tiers mandaté par ses soins.

L'AGENCE ne saurait garantir la conformité des documents juridiques transmis dans le cadre de la réalisation du site web du Client. Les

documents transmis sont générés automatiquement et constituent simplement une aide à la mise en conformité, que le Client doit adapter au regard des traitements réalisés. La responsabilité de l'AGENCE ne saurait être engagée en cas d'amende et/ou sanction de nature pénale, administrative et/ou judiciaire infligée au Client. Le Client demeure en tout état de cause seul responsable des obligations mises à sa charge par le RGPD et les textes applicables en matière de conformité de site web.

**14.2.** La responsabilité de l'AGENCE est limitée conformément aux dispositions de l'article 11. De plus, la responsabilité de l'AGENCE est limitée aux dommages matériels directs causés au Client et qui résultent de fautes imputables à l'AGENCE dans l'exécution de ses obligations envers le Client. Notamment, le Client renonce à rechercher la responsabilité de l'AGENCE en cas de dommages survenus aux fichiers, ou tout document et/ou élément qu'il lui aurait confié, et/ou perte de données. En tout état de cause, la responsabilité de l'AGENCE, pour tous dommages directs causés du fait ou à l'occasion des Prestations demandées au titre de la Commande est strictement limitée à un montant n'excédant pas la somme totale effectivement payée par le Client et ce conformément aux dispositions de l'article 10. Dès lors, l'AGENCE ne saurait être tenue responsable (i) des dommages matériels indirects résultant de l'utilisation des Produits et Services et de l'exécution des Prestations, (ii) d'une utilisation (ou le cas échéant une intervention) des Produits et/ou Services non-conforme aux préconisations de l'AGENCE ou non autorisée par l'AGENCE, (iii) des dommages immatériels que pourrait subir, directement ou indirectement, le Client, qu'ils soient consécutifs ou non au dommage matériel direct visé à l'alinéa précédent, telles que, notamment (la liste n'est pas exhaustive), pertes d'exploitation, dommages subis par des tiers, préjudice d'image, perte de données (les données du Client ou celles des clients du Client), notamment lorsque le Client n'a pas veillé à sauvegarder les données préalablement à l'intervention de l'AGENCE, manque à gagner, divulgation inopportune d'informations confidentielles à la suite d'une défectuosité ou d'un piratage informatique affectant l'AGENCE, faute de la part du Client dans l'exécution de ses obligations contractuelles, survenance d'un cas de force majeure ou assimilé (voir Article 17), dysfonctionnement résultant d'une intervention réalisée sans autorisation sur le Service effectué par l'AGENCE, interruption de l'hébergement, introduction d'un virus informatique ayant un effet sur le bon fonctionnement du site Internet (hack, bug, coupure, etc.) et/ou du CMS, intrusion illégale ou non autorisée de tout tiers dans le serveur web ou dans le système d'information, migration dans un environnement différent de celui initialement prévu ou utilisé, faute, retard, négligence ou omission d'un tiers sur lequel l'AGENCE n'a aucun pouvoir de contrôle, divulgation ou utilisation illicite de toute donnée qui a été remise confidentiellement au Client, dysfonctionnement ou ralentissement des réseaux ou de l'Internet dans son ensemble, sanction de nature pénale, administrative et/ou judiciaire infligée au Client pour non-respect des obligations qui sont imposées par la loi.

## 15. ASSURANCE

L'AGENCE a souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle auprès de sa compagnie d'assurance. Le Client est, quant à lui, responsable de tous les dommages survenant de son fait et s'engage à souscrire une assurance responsabilité civile.

## 16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

**16.1.** L'AGENCE concède, sous réserve du respect par le Client de l'ensemble de ses obligations et du paiement de l'intégralité des sommes dues à l'AGENCE, un droit d'utilisation des Produits et/ou Services, objets de la Commande, étant précisé que l'AGENCE reste titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents à la Prestation.

**16.2.** En ce qui concerne les droits des tiers (droit d'auteur, droits voisins, droit à l'image, droit de la personnalité, etc.), le Client s'engage expressément à respecter l'utilisation desdits droits tels que prévus au Devis (précisant la durée d'utilisation, le territoire et le support concédés), en dehors de tout autre usage. Pour tout autre utilisation souhaitée par le Client, ce dernier s'engage à formuler une demande écrite à l'AGENCE qui émettra un nouveau devis précisant la nouvelle tarification et la limite des droits acquis.

**16.3.** Le Client fera son affaire personnelle d'obtenir les autorisations et droits nécessaires aux exploitations envisagées sur les créations et/ou éléments fournis par lui à l'AGENCE, conformément aux dispositions de l'article 11.1.3.

**16.4.** L'AGENCE pourra faire état de sa collaboration avec le Client et incorporer ses réalisations dans ses outils de présentation au titre de sa communication interne et/ou externe pendant et à l'expiration du Contrat.

## 17. FORCE MAJEURE

Conformément à l'article 1218 du Code civil, la force majeure est définie comme événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être

raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. De convention expresse, on constitue notamment un cas de force majeure. L'AGENCE est déchargée de plein droit de toute responsabilité en cas de force majeure ou d'événements tels que : lock-out, grève, épidémie, guerre, réquisition, incendie, inondation, accident d'outillage, retard dans les transports ou toute autre cause amenant un chômage partiel ou total pour l'AGENCE, panne du réseau Internet, bug et/ou cyberattaque des réseaux sociaux utilisés dans le cadre du contrat, modifications des règles applicables à la profession du Client sur les réseaux sociaux et plus généralement, toutes modifications de règles sur la communication applicable au Client. L'AGENCE informera le Client en temps opportun des cas et événements ci-dessus énumérés. Tout retard dans l'exécution de la Commande dû à un fait caractéristique de force majeure entraînera, au choix de l'AGENCE, soit la résolution pure et simple de la Commande, soit la prorogation des délais d'exécution de la Commande et ce sans que le Client ne puisse prétendre à indemnité.

## 18. DONNÉES PERSONNELLES

**18.1.** L'AGENCE est responsable du traitement des données personnelles de ses Clients. Soucieuse du respect des dispositions légales et réglementaires en matière de vie privée et de protection des informations personnelles, les données personnelles (nom de la société, nom et prénom du contact au sein de la société, numéro de téléphone, adresse postale...) collectées et traitées par l'AGENCE le sont pour les seuls besoins de la gestion du Devis et/ou de la Commande du Client et de ses suites ainsi que pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de Produits et/ou Services, notamment par des lettres d'informations si le Client y a consenti. Ces données peuvent être communiquées à des tiers pour l'exécution de la Commande.

L'ensemble des informations concernant les Clients est destiné à l'AGENCE aux fins de création d'un fichier de clients. A ce titre, l'AGENCE est responsable de traitement. Les dites données sont conservées par l'AGENCE pour une durée de trois (3) ans à compter de la dernière commande, durée raisonnable au regard de la finalité indiquée ci-avant. Ces données sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions de la loi « Informatique et Libertés ».

### 18.2. Obligations de l'AGENCE en tant que responsable de traitement de données personnelles

Conformément au Règlement européen sur la protection des données dit « RGPD » et à la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de modification, portabilité de ses données personnelles et de retrait de son consentement en envoyant une demande écrite accompagnée de la photocopie de la pièce d'identité portant la signature du Client, par courrier postal adressé à YESSS COMMUNICATION à l'adresse 68, Boulevard François Arlaud, 13009 MARSEILLE. Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL »). En cas de réclamation, le Client peut contacter la CNIL. Les conditions de collecte et de traitement sont définies dans la Politique de Confidentialité que chaque Client est tenu d'accepter au moment de la Commande. La Politique de Confidentialité est également consultable à tout moment depuis le Site de l'AGENCE sur le lien dédié à cet effet, situé en bas de page d'accueil.

### 18.3. Obligations de l'AGENCE en tant que sous-traitant de données personnelles

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, l'AGENCE peut également être qualifiée de sous-traitant au regard du RGPD et pourra être amenée à traiter des données personnelles des clients de son Client que ce dernier lui communique. Dans ce cadre, le Client s'oblige à satisfaire à ses obligations résultant de sa qualité de responsable de traitement, conformément au RGPD et s'engage, à chaque fois que l'AGENCE intervient en qualité de sous-traitant, à signer un accord de sous-traitance, annexé au Contrat formalisant, en application des règles issues par le RGPD, les obligations de chaque partie, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

La clause de sous-traitance définit notamment les catégories de personnes concernées, les données personnelles concernées, les finalités poursuivies, et la durée de conservation des données personnelles.

**18.4.** A ce titre, l'AGENCE s'engage :

- à traiter les données uniquement pour les finalités qui font l'objet de la sous-traitance ;
- à garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat, à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent contractuellement à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, et à veiller à ce que ces personnes reçoivent la formation nécessaire en matière

- de protection des données à caractère personnel ;
- à prendre toutes les mesures utiles en vue d'assurer la sécurité des données conformément à l'article 32 du RGPD, et ainsi prendre en compte, s'agissant des outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
- à prendre les mesures techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adapté au risque, y compris, entre autres, la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel, les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique, une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
- à tenir compte de la nature du traitement, à aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes des personnes concernées en vue d'exercer les droits prévus au Chapitre III du RGPD. Lorsque les personnes concernées exercent auprès de l'AGENCE des demandes d'exercice de leurs droits, l'AGENCE doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Client à l'adresse que ce dernier lui aura fournie préalablement à son intervention ;
- à aider le Client à garantir le respect des obligations relatives à la sécurité des données et, le cas échéant, à aider le Client dans la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données ainsi que dans la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle ;
- à notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures après en avoir pris connaissance, par l'envoi d'un email à l'adresse électronique préalablement communiquée par le Client. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente ainsi qu'aux personnes concernées ;
- - au terme du traitement, à supprimer toutes les Données Personnelles du Client qu'il aura collectées au cours de son intervention, à détruire les copies de données existantes ou à les anonymiser, selon le choix du Client ;
- à communiquer au Client le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données dans l'hypothèse où il en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD ;
- à tenir un registre de toutes les catégories de traitement effectués pour le compte du Client ;
- à mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues à la présente clause, et pour permettre la réalisation d'audits, y compris d'inspections, par le Client ou toute personne mandatée à cet effet, et contribuer à ces audits.

## 19. CONFIDENTIALITE

L'AGENCE s'interdit de communiquer à des tiers les informations de nature commerciale, comptable ou financière qui lui auraient été communiquées par le Client ou dont elle aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du Contrat, pendant la durée du Contrat et tant que les informations et données confidentielles ne sont pas tombées dans le domaine public.

## 20. PROMOTION DE L'AGENCE

L'AGENCE est autorisée à faire la promotion des éléments créés pour le Client, tels que les réalisations print, les sites Internet, les logos, les identités visuelles, les chartes graphiques, les catalogues, les flyers, animation de réseaux sociaux, et autres produits et services de communication, à des fins de promotion commerciale de l'AGENCE. Cette promotion peut inclure, mais n'est pas limitée à, la publication sur le site Internet de l'AGENCE, les réseaux sociaux, les portfolios, les supports promotionnels et toute autre forme de communication marketing. Le Client accepte que YESSS COMMUNICATION puisse utiliser les éléments créés à des fins promotionnelles, sans rémunération supplémentaire et sans obtenir de consentement préalable du Client.

## 21. DISPOSITIONS DIVERSES

Le défaut d'exercice, l'exercice partiel ou le retard apporté dans l'exercice des droits prévus par les CGV ne constitue en aucun cas une renonciation à l'exercice de ces droits, ni une renonciation à aucun autre droit. Toute renonciation ou modification des CGV ne sera effective que si elle est prévue dans un document écrit. Si l'une quelconque des dispositions des

présentes CGV est réputée nulle, elle sera réputée non-écrite mais les autres dispositions garderont leur force et leur portée, à moins que les Parties considèrent de bonne foi cette disposition comme essentielle.

## 22. DROIT APPLICABLE ET DIFFÉRENDS

**22.1.** Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

**22.2.** TOUT LITIGE POUVANT NAÎTRE À L'OCCASION OU EN RAPPORT AVEC LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SERA SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DANS LE RESSORT DU SIEGE SOCIAL DE L'AGENCE A QUI LES PARTIES ATTRIBUENT EXPRESSÉMENT COMPÉTENCE EXCLUSIVE, MÊME EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE ET QUEL QUE SOIT LE LIEU DE LIVRAISON DES PRODUITS OU SERVICES COMMANDES.

**ANNEXE**  
**FORMULAIRE DE RETRACTATION**

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait se rétracter dans les conditions visées à l'article 9 des CGV, le présent formulaire est à retourner dûment complété et signé à la société YESSS COMMUNICATION par voie postale à l'adresse suivante : 68, Boulevard François Arlaud, 13009 MARSEILLE ou par courriel à l'adresse [clementine@yesss-communication.fr](mailto:clementine@yesss-communication.fr).

Société ..... Nom ..... Prénom .....

Adresse e-mail ..... Numéro de téléphone .....

Adresse postale .....

.....

Date du devis ..... Numéro du devis .....

**Message** (Ce champ est optionnel. Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif. Vous pouvez néanmoins aider la société YESSS COMMUNICATION à améliorer la qualité de ses services en indiquant les raisons de votre rétractation ou toute autre information que vous jugerez utile)

.....  
.....  
.....  
.....

Date .....

**SIGNATURE**