CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Société	CCBB - SARL au capital de 100 000 € - Nom commercial : Studio CLIC CLIC BANG BANG
Siège social	227 rue Jean Jaurès - 83000 Toulon - France
Immatriculation	SIREN 929 386 902 - SIRET 929 386 902 00019 - RCS Toulon - Code APE 70.21Z
TVA / Site	TVA intracommunautaire FR90 929386902 - www.clicclicbangbang.com

Les présentes conditions générales de vente et de prestations de services (ci-après les « CGV ») régissent les relations contractuelles entre la société CCBB, exploitant le nom commercial Studio CLIC CLIC BANG BANG (ci-après « CCBB »), et tout client agissant à des fins professionnelles (ci-après le « CLIENT »).

Article 1 - Définitions

CLIENT : toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle et ayant accepté un devis, bon de commande, proposition commerciale ou tout autre document contractuel émis par CCBB.

SERVICES : l'ensemble des prestations proposées par CCBB, notamment conseil et stratégie de communication, création graphique et éditoriale, photographie, vidéo, création et gestion de sites internet, référencement naturel (SEO), gestion et animation de réseaux sociaux, campagnes publicitaires digitales, achat d'espaces publicitaires, impression et fourniture de supports de communication, maintenance et hébergement web.

PRESTATAIRE / FOURNISSEUR TIERS : toute personne ou société à laquelle CCBB peut faire appel pour exécuter une partie des SERVICES ou fournir un service technique, publicitaire, d'impression, d'hébergement ou de diffusion.

PLATEFORMES : les services tiers utilisés dans le cadre des prestations digitales, notamment Meta/Facebook/Instagram, TikTok, LinkedIn, YouTube, Google, outils d'hébergement, CMS, plateformes publicitaires et services assimilés.

Article 2 - Objet et champ d’application

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles CCBB fournit ses SERVICES au CLIENT. Elles s'appliquent à toutes les commandes passées auprès de CCBB, sauf conditions particulières expressément prévues au devis, au bon de commande ou dans un contrat spécifique.

En cas de contradiction, les conditions particulières figurant au devis ou au contrat signé prévalent sur les présentes CGV. Toute condition d'achat du CLIENT contraire aux présentes CGV ne peut être opposée à CCBB sauf acceptation écrite et expresse de cette dernière.

Article 3 - Formation du contrat et prise d’effet

Le contrat est formé dès l'acceptation par le CLIENT du devis, du bon de commande ou de la proposition commerciale, par signature manuscrite ou électronique, validation en ligne, retour écrit par courriel ou tout autre moyen permettant d'établir son accord.

La commande devient ferme à compter de cette acceptation et, lorsqu'un acompte est prévu, après son encaissement. La date de démarrage de la prestation est celle indiquée au devis ou convenue entre les parties.

Toute modification substantielle du périmètre initial demandé par le CLIENT pourra faire l'objet d'un devis complémentaire ou d'une facturation additionnelle après information du CLIENT.

Article 4 - Exécution des prestations

CCBB s'engage à apporter le soin et les compétences normalement attendus d'une agence de communication dans l'exécution des SERVICES. Sauf engagement expressément qualifié de résultat dans un document signé, les prestations de communication, de référencement, de publicité et de gestion des réseaux sociaux sont des obligations de moyens.

CCBB peut recourir à des sous-traitants ou prestataires spécialisés tout en restant l'interlocuteur du CLIENT pour les prestations qu'elle facture directement.

Les délais d'exécution sont établis en fonction du calendrier convenu et de la disponibilité des éléments nécessaires. Tout retard du CLIENT dans la remise d'informations, contenus, validations, accès ou éléments techniques peut entraîner un décalage du planning sans engager la responsabilité de CCBB.

Les prestations supplémentaires, urgentes, exécutées hors périmètre ou nécessitant des déplacements, achats, licences ou moyens non prévus au devis font l'objet d'un accord préalable ou d'une facturation complémentaire.

Article 5 - Obligations du client

Le CLIENT s'engage à transmettre à CCBB, dans des délais compatibles avec le planning, tous les éléments nécessaires à la réalisation des SERVICES : informations, textes, images, vidéos, logos, accès aux comptes et outils, validations et consignes.

Le CLIENT garantit disposer de tous les droits, autorisations et licences nécessaires sur les éléments qu'il remet à CCBB et demeure responsable de leur exactitude, de leur légalité et de leur conformité, notamment au regard du droit de la consommation, de la propriété intellectuelle, du droit à l'image, de la publicité et de la protection des données personnelles.

Le CLIENT s'engage à informer CCBB de toute information susceptible d'affecter la prestation, notamment changement de coordonnées, fermeture temporaire ou définitive, modification de l'offre commerciale, changement d'accès ou de politique interne.

Article 6 - Prix, facturation et paiement

Les prix sont ceux figurant au devis ou au bon de commande. Ils sont exprimés en euros hors taxes, auxquels s'ajoute la TVA au taux en vigueur.

Sauf stipulation différente au devis :

- pour les prestations ponctuelles, un acompte de 40 % peut être demandé à la commande, le solde étant dû à la livraison ou selon les échéances prévues au devis ;
- pour les prestations récurrentes ou mensuelles, la facturation est effectuée selon la périodicité prévue au devis ;
- à défaut de délai spécifique indiqué au devis ou sur la facture, les factures sont payables à 30 jours date de facture, par virement bancaire.

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf stipulation expresse contraire.

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités calculées au taux de refinancement de la Banque centrale européenne le plus récent majoré de 10 points de pourcentage, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnisation complémentaire peut être demandée lorsque les frais de recouvrement réellement engagés dépassent ce montant, sur justification, conformément aux dispositions du Code de commerce.

En cas de non-paiement d'une échéance, CCBB peut suspendre tout ou partie des prestations après information du CLIENT, sans que cette suspension n'emporte renonciation au paiement des sommes dues.

Article 7 - Propriété intellectuelle et livrables

Sauf stipulation contraire au devis, CCBB demeure titulaire de ses méthodes, concepts, outils, gabarits, procédés, éléments techniques, fichiers de travail et savoir-faire antérieurs ou génériques.

Après paiement intégral des sommes dues, le CLIENT bénéficie des droits d'utilisation nécessaires à l'exploitation des livrables finaux dans le cadre et pour les usages prévus au devis. Les fichiers sources ou fichiers de travail ne sont transmis que lorsqu'ils sont expressément prévus dans la prestation.

Les éléments appartenant à des tiers - polices, musiques, banques d'images, logiciels, plugins, modèles ou contenus sous licence - restent soumis aux conditions de leurs titulaires respectifs.

Sauf refus écrit du CLIENT, CCBB peut mentionner le nom commercial, le logo et des extraits non confidentiels des réalisations du CLIENT à titre de référence professionnelle, sur ses supports commerciaux, son site ou ses réseaux sociaux.

Article 8 - Sites internet, hébergement et noms de domaine

Les prestations web sont réalisées selon les fonctionnalités, contenus et limites prévus au devis. Toute fonctionnalité ou modification non prévue initialement peut faire l'objet d'un devis complémentaire.

Lorsqu'un nom de domaine est enregistré par CCBB pour le compte du CLIENT, il est, sauf impossibilité technique ou instruction contraire, enregistré au nom du CLIENT. Les frais de renouvellement, de transfert ou de prestations techniques sont facturés selon le devis ou le tarif en vigueur.

Lorsque CCBB assure l'hébergement ou la maintenance, elle met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la continuité du service. Elle ne peut toutefois garantir une disponibilité permanente et ne saurait être responsable des interruptions imputables à un hébergeur, une attaque informatique, une mise à jour de logiciel tiers, une panne réseau ou tout autre événement extérieur à son contrôle.

La mise en ligne ou la livraison d'un site vaut livraison de la prestation. Le CLIENT est invité à signaler toute anomalie relevant du périmètre convenu dans un délai raisonnable suivant la livraison.

Article 9 - Gestion des réseaux sociaux et communication digitale

Lorsque la prestation comprend l'animation ou la gestion de réseaux sociaux, le périmètre exact est celui indiqué au devis : réseaux concernés, fréquence de publication, création de contenus, prises de vues, stories, modération, reporting, campagnes publicitaires et éventuelles prestations complémentaires.

Le CLIENT reste propriétaire de ses comptes, pages, profils, audiences et données. Il autorise CCBB, pour la durée de la prestation, à disposer des accès ou droits administrateur nécessaires à l'exécution de la mission. À la fin du contrat, CCBB cesse d'utiliser ces accès et restitue ou supprime, lorsque cela est techniquement possible, les droits qui lui ont été confiés.

Les calendriers éditoriaux et dates de publication peuvent évoluer en fonction de l'actualité, des contraintes de production, des validations du CLIENT, des tendances propres aux plateformes ou de toute circonstance rendant une adaptation pertinente.

Le CLIENT valide ou fournit les informations commerciales et factuelles nécessaires aux publications. CCBB peut refuser ou suspendre la diffusion d'un contenu manifestement illicite, trompeur, portant atteinte aux droits de tiers ou susceptible de créer un risque juridique ou réputationnel disproportionné.

Les budgets d'achat d'espace publicitaire, de sponsorisation ou de diffusion payante sont distincts des honoraires de gestion, sauf lorsque le devis précise expressément qu'ils sont inclus. Les montants dépensés auprès des plateformes et les éventuels frais techniques ou de production sont facturés selon les conditions prévues au devis.

Le CLIENT reconnaît que les performances des réseaux sociaux et campagnes digitales dépendent de nombreux facteurs extérieurs à CCBB, notamment algorithmes, concurrence, saisonnalité, qualité de l'offre, budgets, comportement des utilisateurs et règles des plateformes. CCBB ne garantit donc aucun niveau déterminé de vues, abonnés, interactions, prospects, ventes ou chiffre d'affaires.

CCBB ne peut être tenue responsable d'une suspension, restriction, perte d'accès, panne ou modification de fonctionnalité décidée ou subie par une PLATEFORME, sauf faute directement imputable à CCBB.

Article 10 - Prestations récurrentes : engagement de 6 ou 12 mois

Les prestations récurrentes - notamment gestion des réseaux sociaux, référencement, maintenance, hébergement, accompagnement éditorial ou publicitaire - peuvent être conclues pour une durée ferme de 6 mois ou de 12 mois. La durée retenue est précisée au devis ou au contrat.

Le CLIENT s'engage pour l'intégralité de la durée prévue. Le prix et le périmètre restent ceux du devis pendant la période d'engagement, sauf modification convenue par écrit entre les parties.

À l'échéance, le contrat prend fin automatiquement. Il n'est pas reconduit tacitement. Les parties échangent avant ou à l'issue de la période afin de décider d'un éventuel renouvellement. Celui-ci ne prend effet qu'après accord exprès du CLIENT et de CCBB, matérialisé par un nouveau devis, un avenant ou une confirmation écrite précisant, le cas échéant, la nouvelle durée, le nouveau périmètre et les nouveaux tarifs.

Article 11 - Fin de contrat et résiliation anticipée

11.1 Fin normale du contrat

À l'issue de la durée d'engagement, le contrat cesse de plein droit si aucun renouvellement n'a été convenu. Les prestations sont arrêtées à la date prévue et les sommes correspondant aux prestations exécutées restent dues.

11.2 Fermeture ou cessation d'activité du client

En cas de fermeture définitive de l'établissement concerné, cessation totale d'activité, dissolution ou liquidation du CLIENT rendant la poursuite de la prestation sans objet, le CLIENT peut demander la fin anticipée du contrat par simple notification écrite, accompagnée lorsque cela est possible d'un justificatif. La résiliation prend effet à la date convenue entre les parties ou, à défaut, à la fin du mois en cours. Les prestations déjà réalisées, les dépenses engagées et les factures échues restent dues ; aucune mensualité correspondant à une période postérieure à la résiliation n'est exigée.

11.3 Résultats jugés très insuffisants par le client

Le CLIENT peut également demander une résiliation anticipée lorsqu'il estime, de bonne foi, que les résultats de la prestation sont très insuffisants au regard des objectifs et du périmètre définis au devis. Afin de permettre une évaluation pertinente, cette faculté s'exerce en principe après une période minimale de trois mois de prestation, sauf situation manifestement insatisfaisante nécessitant un examen plus rapide.

Le CLIENT notifie sa demande par écrit en indiquant les principaux motifs de son insatisfaction. CCBB propose alors un bilan et, lorsque cela est pertinent, des ajustements ou actions correctrices. Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée dans un délai de 15 jours suivant ce bilan, le CLIENT peut mettre fin au contrat moyennant un préavis de 30 jours. Dans ce cas, aucune indemnité correspondant aux mois restant jusqu'au terme initial n'est due ; seules restent dues les prestations exécutées et les dépenses ou engagements irréversibles pris pour le compte du CLIENT.

Cette faculté de résiliation n'a pas pour effet de transformer les prestations de communication ou de marketing en obligation de résultat.

11.4 Manquement grave

En cas de manquement grave par l'une des parties à une obligation essentielle du contrat, l'autre partie peut résilier celui-ci après mise en demeure écrite restée sans effet pendant 15 jours, sauf urgence ou impossibilité de remédier au manquement. Les prestations déjà exécutées et les sommes dues à la date de résiliation restent exigibles.

11.5 Cessation d'activité de CCBB

En cas de cessation définitive de l'activité de CCBB empêchant la poursuite des SERVICES, le contrat peut être interrompu sans pénalité pour le CLIENT. Les sommes versées d'avance correspondant à des prestations non réalisées sont remboursées, sous réserve des dépenses déjà engagées pour le compte du CLIENT.

Article 12 - Responsabilité, performances et force majeure

La responsabilité de CCBB ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée lui étant directement imputable et pour les seuls dommages directs et prévisibles résultant de l'exécution du contrat, sous réserve des dispositions légales impératives.

CCBB n'est pas responsable des conséquences d'informations erronées, incomplètes ou tardives fournies par le CLIENT, d'une décision prise par une PLATEFORME ou un prestataire tiers, d'une modification d'algorithme, d'une panne ou d'un changement réglementaire ou technique extérieur à son contrôle.

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure au sens du droit français. La partie concernée informe l'autre dans les meilleurs délais et les obligations empêchées sont suspendues pendant la durée de l'événement.

Article 13 - Confidentialité et données personnelles

Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations commerciales, techniques, financières ou stratégiques non publiques auxquelles elle accède dans le cadre de la relation contractuelle.

Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD). Lorsque CCBB traite des données personnelles pour le compte du CLIENT dans le cadre d'une prestation, elle agit selon les instructions documentées du CLIENT et dans la limite des accès nécessaires à l'exécution des SERVICES.

Article 14 - Modification des CGV

CCBB peut faire évoluer les présentes CGV afin de tenir compte de modifications légales, réglementaires, techniques ou de son offre de services. La version applicable à une commande est celle communiquée ou rendue accessible au CLIENT au moment de son acceptation, sauf accord ultérieur exprès entre les parties.

Article 15 - Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV et les contrats conclus avec CCBB sont soumis au droit français.

En cas de différend, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. À défaut d'accord, le litige est porté devant les juridictions compétentes selon les règles de droit commun.

LORSQUE LE CLIENT ET CCBB ONT TOUS DEUX LA QUALITÉ DE COMMERÇANT, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE TOULON, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE, SOUS RÉSERVE DES RÈGLES IMPÉRATIVES APPLICABLES.

***

L'acceptation d'un devis ou d'une commande émis par CCBB emporte acceptation des présentes CGV, sous réserve de leur communication au CLIENT ou de leur mise à disposition avant ou au moment de la conclusion du contrat.