

Version 1.0 en vigueur au 04/2023

Identification du prestataire

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales » ou « CGV ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre :

Ilana Stevens, entreprise individuelle exerçant sous le nom commercial Ultra Panache, dont le siège est situé 274 rue du Commandant Nandillon, 36800 Thenay, France, immatriculée sous le numéro SIRET 95112216700012, [numéro de TVA intracommunautaire FR60951122167] / [mention « TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts »],

courriel : contact@ultrapanache.com, site : www.ultrapanache.com

ci-après désignée « l'Agence »,

et toute personne physique ou morale passant commande de prestations auprès de l'Agence, ci-après désignée « le Client ».

L'Agence exerce une activité de conseil en communication, stratégie de marque, identité de marque, création graphique, édition et supports imprimés, conception de sites internet et référencement naturel.

**Article 1
Objet et champ d'application**

- 1.1 Les présentes Conditions Générales déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de prestations de services et, le cas échéant, de fournitures accessoires réalisées par l'Agence.
- 1.2 Elles constituent, conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, le socle unique de la négociation commerciale. Elles sont communiquées à tout Client professionnel qui en fait la demande et sont accessibles en permanence sur le site de l'Agence.
- 1.3 Toute commande passée à l'Agence emporte de la part du Client acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales, à l'exclusion de tout autre document, et notamment à l'exclusion des conditions générales d'achat du Client, lesquelles sont inopposables à l'Agence sauf acceptation écrite et expresse de sa part.
- 1.4 En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et les stipulations d'un devis, d'une proposition commerciale ou de conditions particulières signés par les deux parties, ces derniers documents prévalent, et uniquement sur les points qu'ils traitent expressément.
- 1.5 L'Agence se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment. La version applicable à une commande est celle en vigueur à la date de signature du devis correspondant.

**Article 2
Documents contractuels et formation du contrat**

- 2.1 Toute prestation fait l'objet d'un devis écrit et détaillé, établi par l'Agence à partir des informations communiquées par le Client. Le devis précise la nature des prestations, les livrables attendus, le prix, le calendrier prévisionnel et, le cas échéant, l'étendue de la cession de droits.
- 2.2 Sauf mention contraire portée sur le devis, celui-ci est valable trente (30) jours à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, l'Agence n'est plus tenue par les prix et conditions qui y figurent.
- 2.3 Le contrat est formé, et la commande devient ferme et définitive, à la date de réception par l'Agence du devis daté, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord », accompagné du versement de l'acompte prévu à l'article 8. La signature électronique et l'acceptation par courriel explicite du devis ont la même valeur qu'une signature manuscrite.
- 2.4 Le devis signé engage les deux parties. Il ne constitue pas une simple estimation. Toute modification du périmètre, des livrables ou du calendrier après signature fait l'objet d'un avenant écrit ou d'un devis complémentaire, dans les conditions de l'article 9.
- 2.5 L'ensemble contractuel est constitué, par ordre de priorité décroissant : des conditions particulières éventuelles, du devis signé et de ses annexes (dont le brief), puis des présentes Conditions Générales.

**Article 3
Nature des obligations
de l'Agence**

- 3.1 L'Agence est tenue, dans l'exécution de ses prestations, d'une obligation de moyens, et non d'une obligation de résultat. Elle s'engage à mettre en œuvre le soin, la diligence et les compétences professionnelles conformes aux usages de la profession.
- 3.2 Les prestations relevant du conseil, de la création, de la stratégie de marque et du référencement naturel présentent, par nature, un résultat non garanti. L'Agence ne saurait garantir un résultat commercial, une performance de vente, une notoriété, un trafic ou un positionnement déterminés.
- 3.3 L'Agence exécute la commande dans le cadre défini par le brief du Client, tout en disposant d'une liberté de création dans les limites de ce cadre. Les orientations créatives proposées relèvent du choix professionnel de l'Agence ; leur refus par le Client s'exerce dans les conditions de l'article 6 relatif aux cycles de correction.

**Article 4
Obligations du Client et
devoir de collaboration**

- 4.1 Le Client s'engage à communiquer à l'Agence, dans un format exploitable et dans les délais convenus, l'ensemble des informations, contenus, textes, images, données, accès techniques et validations nécessaires à la bonne exécution de la commande.
- 4.2 Le Client désigne un interlocuteur unique disposant du pouvoir de valider les livrables et de prendre les décisions engageant l'entreprise. À défaut de désignation expresse, le signataire du devis est réputé être cet interlocuteur.
- 4.3 Le Client informe l'Agence de toute circonstance susceptible d'affecter l'exécution de la commande, y compris si cette circonstance n'apparaît qu'en cours d'exécution.
- 4.4 Les coûts et délais supplémentaires résultant d'informations incorrectes, incomplètes, tardives ou modifiées après validation par le Client sont facturés en supplément, sur la base du taux horaire ou journalier en vigueur, après information préalable du Client.
- 4.5 Garantie des éléments fournis. Le Client garantit détenir l'ensemble des droits (droits d'auteur, droits voisins, droits de marque, droits à l'image des personnes et des biens, licences) sur les éléments qu'il transmet à l'Agence en vue de leur intégration dans les livrables. Le Client garantit l'Agence contre toute réclamation, action ou revendication de tiers fondée sur ces éléments, et prendra à sa charge les condamnations éventuelles ainsi que les frais de défense raisonnablement exposés, sous réserve que l'Agence l'informe sans délai de toute réclamation et lui permette d'y participer.
- 4.6 L'Agence n'est pas tenue de procéder à des recherches d'antériorité sur les créations qu'elle produit (notamment recherches de disponibilité de marque ou de nom de domaine), sauf prestation expressément commandée et facturée à ce titre. Il appartient au Client de faire procéder, s'il le souhaite, à une recherche d'antériorité et de procéder aux dépôts de titres de propriété industrielle auprès de l'INPI ou de tout autre office, à ses frais et sous sa responsabilité.

**Article 5
Conception,
propositions et travaux
préparatoires**

- 5.1 Les esquisses, recherches, pistes créatives, maquettes, prototypes, propositions non retenues et travaux préparatoires demeurent la propriété pleine et entière de l'Agence. Leur remise au Client ne vaut pas cession de droits.
- 5.2 Le Client s'interdit d'exploiter, de reproduire, de faire reproduire ou de transmettre à un tiers, directement ou indirectement, tout ou partie des propositions non retenues, ainsi que les idées, concepts et axes créatifs présentés par l'Agence, en dehors du contrat conclu avec elle.
- 5.3 Consultations et compétitions. Lorsque le Client sollicite l'Agence pour développer un concept, une recommandation ou une piste créative préalablement à la conclusion d'un contrat principal, cette phase constitue une prestation à part entière, engageant des moyens et un travail intellectuel. Elle fait l'objet d'un devis spécifique et d'une rémunération, sauf renonciation écrite et expresse de l'Agence.
- 5.4 Si le Client estime que les idées présentées lui étaient antérieurement connues, il en informe l'Agence par écrit dans un délai de quatorze (14) jours suivant la présentation, en fournissant tout élément permettant d'établir une antériorité datée. À défaut, les propositions sont réputées nouvelles pour le Client.

**Article 6
Validation, cycles de
correction et bon à tirer**

- 5.5 L'utilisation par le Client de tout ou partie d'un concept présenté, quelle qu'en soit la forme et même modifiée, emporte obligation de rémunération de l'Agence, sans préjudice des actions fondées sur la contrefaçon ou la concurrence déloyale.
- 6.1 Sauf stipulation contraire au devis, chaque étape de création comprend deux (2) cycles de correction inclus. Ces cycles portent sur des ajustements de la proposition validée et non sur un changement d'orientation créative.
- 6.2 Toute demande de correction supplémentaire, tout changement d'orientation après validation d'une étape, et toute reprise consécutive à une modification du brief font l'objet d'une facturation complémentaire, portée à la connaissance du Client avant exécution.
- 6.3 Délai de validation. Le Client dispose de sept (7) jours ouvrés à compter de la réception d'un livrable intermédiaire pour formuler ses observations par écrit, de manière groupée et complète. À l'expiration de ce délai, et après une relance écrite de l'Agence restée sans réponse pendant cinq (5) jours ouvrés supplémentaires, le livrable est réputé validé et l'étape suivante peut être engagée.
- 6.4 Bon à tirer. Pour toute prestation destinée à l'impression, à la fabrication ou à la mise en ligne, le Client appose un « Bon à tirer » écrit avant lancement. Ce bon à tirer vaut acceptation définitive du contenu, de l'orthographe, de la typographie, des couleurs, des formats et de l'ensemble des caractéristiques du document. Le Client demeure seul responsable des erreurs subsistant après signature du bon à tirer, ainsi que des coûts de réimpression ou de refabrication qui en découleraient.
- 6.5 Les variations de rendu colorimétrique inhérentes aux procédés d'impression, aux supports et aux calibrages d'écran ne constituent pas un défaut de conformité, dans les tolérances usuelles de la profession. Le Client peut demander une épreuve contractuelle, facturée en supplément.
- 6.6 L'absence de réponse du Client pendant une durée continue de soixante (60) jours malgré deux relances écrites autorise l'Agence à considérer la prestation comme suspendue du fait du Client. Les sommes correspondant aux travaux réalisés deviennent immédiatement exigibles et la reprise du projet pourra donner lieu à une facturation de remise en route.

**Article 7
Délais d'exécution**

- 7.1 Les délais figurant au devis sont indicatifs, sauf lorsqu'ils sont expressément qualifiés d'impératifs par accord écrit des deux parties.
- 7.2 Les délais courent à compter de la date la plus tardive entre la signature du devis, l'encaissement de l'acompte et la réception de l'intégralité des éléments nécessaires à l'exécution.
- 7.3 Tout retard imputable au Client, notamment dans la fourniture des éléments ou dans la validation des étapes, proroge de plein droit les délais d'exécution d'une durée au moins équivalente, et le cas échéant d'une durée supérieure tenant compte des contraintes de planning de l'Agence.
- 7.4 Un dépassement de délai imputable à l'Agence ne peut donner lieu à annulation de la commande ni à indemnité qu'après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai raisonnable qui ne saurait être inférieur à quinze (15) jours.

**Article 8
Prix, facturation et
modalités de paiement**

- 8.1 Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes. Ils sont majorés de la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation. [Le cas échéant : « TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts ».]
- 8.2 Fiscalité transfrontalière. Pour les Clients établis dans un autre État membre de l'Union européenne et disposant d'un numéro de TVA intracommunautaire valide, les prestations sont facturées hors TVA française, la taxe étant autoliquidée par le Client (articles 44 et 196 de la directive 2006/112/CE). Pour les Clients établis hors de l'Union européenne, les prestations sont situées hors du champ de la TVA française. Toute retenue à la source, taxe locale, droit ou prélèvement applicable dans le pays du Client demeure à la charge de celui-ci, les sommes dues à l'Agence s'entendant nettes de toute déduction.

- 8.3** Les prix figurant au devis couvrent exclusivement les prestations qui y sont décrites. Toute prestation non expressément prévue fait l'objet d'une facturation distincte. Les débours et frais engagés pour le compte du Client (impression, achat d'art, licences de polices ou d'images, noms de domaine, hébergement, déplacements) sont refacturés au Client sur justificatifs, majorés le cas échéant des frais de gestion mentionnés au devis.
- 8.4** Échelonnement. Sauf stipulation contraire au devis :
- un acompte de 50 % du montant total TTC est exigible à la commande ;
- le solde est exigible à la livraison des travaux ou, pour les missions échelonnées, selon le calendrier de facturation figurant au devis.
- 8.5** Délai de paiement. Les factures sont payables à trente (30) jours à compter de leur date d'émission, par virement bancaire. Ce délai ne peut en aucun cas excéder les plafonds de l'article L. 441-10 du Code de commerce. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.
- 8.6** Frais de paiement. Le règlement s'effectue en euros. Les frais bancaires, frais de virement, commissions de banques intermédiaires et frais de conversion de devises sont à la charge du Client, de sorte que l'Agence perçoive l'intégralité du montant facturé. Le paiement est réputé effectué à la date de crédit effectif du compte de l'Agence.
- 8.7** Pénalités de retard. Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture et sans qu'un rappel soit nécessaire, l'exigibilité de pénalités de retard calculées sur le montant TTC restant dû, à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage.
- 8.8** Indemnité forfaitaire de recouvrement. Tout Client professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros par facture impayée, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, l'Agence peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.
- 8.9** Exception d'inexécution. En cas de retard de paiement, l'Agence peut, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours, suspendre l'exécution de toutes les prestations en cours, y compris celles relevant d'autres commandes du même Client, sans que cette suspension ouvre droit à indemnité au profit du Client. L'obligation de paiement demeure entière.
- 8.10** Déchéance du terme. En cas de paiement échelonné, le défaut de règlement d'une seule échéance rend immédiatement exigible la totalité des sommes restant dues, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours.
- 8.11** Compensation. Le Client ne peut opposer de compensation aux créances de l'Agence, sauf accord écrit de celle-ci ou décision de justice devenue définitive.
- 8.12** Réserve de propriété. Les fournitures et supports matériels livrés demeurent la propriété de l'Agence jusqu'au paiement intégral du prix, conformément aux articles 2367 et suivants du Code civil. Le transfert des risques s'opère toutefois dès la livraison.
- 8.13** Forfaits d'heures. Les forfaits d'heures ou crédits de temps réglés d'avance doivent être consommés dans un délai de six (6) mois à compter du paiement de la facture. Passé ce délai, les heures non consommées sont perdues, sauf accord écrit contraire. Cette stipulation n'est pas opposable au Client consommateur au sens de l'article 19.
- 8.14** Révision. En cas d'augmentation significative et imprévisible du coût des prestations de tiers indispensables à l'exécution (impression, façonnage, licences, hébergement), les parties conviennent de se rencontrer en vue de renégocier le prix. À défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours, chacune des parties pourra résilier la commande pour l'avenir, les prestations déjà réalisées restant dues.

**Article 9
Modification,
suspension et annulation
par le Client**

- 9.1** 9.1 Toute modification du périmètre de la commande fait l'objet d'un avenant écrit ou d'un devis complémentaire, soumis à l'accord des deux parties.
- 9.2** 9.2 En cas d'annulation de la commande par le Client après signature du devis, sont dus à l'Agence :
- l'intégralité des prestations réalisées à la date de notification de l'annulation, évaluées au prorata de l'avancement ;
- l'intégralité des frais et engagements pris auprès de tiers pour le compte du Client et non annulables ;
- une indemnité de résiliation forfaitaire égale à 30 % du montant hors taxes des prestations restant à réaliser, destinée à compenser la réservation de plages de production et le manque à gagner de l'Agence.
- 9.3** 9.3 L'acompte versé reste acquis à l'Agence et s'impute sur les sommes dues au titre de l'article 9.2.
- 9.4** 9.4 Cette indemnité n'est pas due lorsque l'annulation est motivée par un manquement grave de l'Agence à ses obligations, non réparé après mise en demeure conformément à l'article 14.
- 9.5** 9.5 Le paiement des sommes dues au titre de l'annulation n'emporte aucune cession de droits sur les travaux non achevés ou non réglés dans leur intégralité.
- 9.6** 9.6 Suspension à l'initiative du Client. Le Client peut demander par écrit la suspension du projet. Au-delà de soixante (60) jours de suspension, les sommes correspondant aux travaux réalisés deviennent exigibles et la reprise peut donner lieu à une facturation de remise en route, dans les conditions de l'article 6.6

**Article 10
Propriété intellectuelle et
cession de droits**

- 10.1** 1 Principe. Conformément aux articles L. 111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle, l'Agence est titulaire des droits d'auteur sur l'ensemble des créations qu'elle réalise. La commande d'une création n'emporte pas transfert automatique des droits d'auteur. Cette règle s'applique nonobstant toute règle dite de « work made for hire » ou doctrine équivalente relevant du droit du Client, écartée par le choix du droit français stipulé à l'article 20.
- 10.2** Droit moral. Le droit moral de l'auteur est perpétuel, inaliénable et imprescriptible (article L. 121-1 du Code de la propriété intellectuelle) et ne peut faire l'objet d'aucune renonciation. Le Client s'engage à respecter l'intégrité des œuvres livrées. Toute modification, adaptation, altération, recadrage, changement de couleurs ou de typographie, ou exploitation partielle de la version finale d'une création, requiert l'accord écrit préalable de l'Agence.
- 10.3** Étendue de la cession. La cession des droits patrimoniaux est définie au devis. Chaque droit cédé y fait l'objet d'une mention distincte et le domaine d'exploitation y est délimité quant à son étendue, sa destination, son lieu et sa durée, conformément à l'article L. 131-3 du Code de la propriété intellectuelle. À défaut de précision contraire au devis, la cession porte sur :
- le droit de reproduction : droit de reproduire ou faire reproduire la création, en tout ou partie, en nombre illimité d'exemplaires, sur tous supports d'impression et supports numériques nécessaires à l'exploitation définie ci-après ;
- le droit de représentation : droit de communiquer la création au public, notamment par voie d'affichage, d'édition, de diffusion en ligne et de réseaux sociaux ;
- la destination : usage aux fins de communication institutionnelle et commerciale de la seule activité du Client, à l'exclusion de toute exploitation par un tiers, de toute cession à un tiers, de toute exploitation dérivée, produit dérivé ou merchandising, et de toute exploitation dans un secteur d'activité distinct ;
- le lieu : le territoire indiqué au devis et, à défaut, la France ;
- la durée : la durée indiquée au devis et, à défaut, dix (10) ans à compter de la livraison, renouvelable par accord écrit.
- 10.4** Droits non cédés. Tout mode d'exploitation, tout support, tout territoire ou toute durée non expressément mentionnés au devis demeurent la propriété de l'Agence et doivent faire l'objet d'une cession complémentaire donnant lieu à rémunération.
- 10.5** Conditions suspensives. La cession des droits ne prend effet qu'au paiement intégral du prix convenu, en principal, intérêts, frais et accessoires. Jusqu'à complet paiement, toute exploitation de la création constitue une contrefaçon au sens des articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

- 10.4** Droits non cédés. Tout mode d'exploitation, tout support, tout territoire ou toute durée non expressément mentionnés au devis demeurent la propriété de l'Agence et doivent faire l'objet d'une cession complémentaire donnant lieu à rémunération.
- 10.5** Condition suspensive. La cession des droits ne prend effet qu'au paiement intégral du prix convenu, en principal, intérêts, frais et accessoires. Jusqu'à complet paiement, toute exploitation de la création constitue une contrefaçon au sens des articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.
- 10.6** Fichiers sources. La livraison comprend les fichiers d'exploitation dans les formats définis au devis. Elle ne comprend ni les fichiers sources natifs, ni les gabarits, ni les travaux préparatoires, qui incorporent le savoir-faire et les méthodes de travail de l'Agence. Leur remise peut faire l'objet d'une prestation distincte et d'une rémunération spécifique.
- 10.7** Ressources de tiers. Les polices de caractères, banques d'images, illustrations, extensions, thèmes et bibliothèques logicielles utilisés dans les livrables demeurent soumis aux licences de leurs titulaires. Les licences correspondantes sont acquises au nom du Client, à ses frais, ou refacturées. L'étendue des droits du Client sur ces éléments est limitée à celle consentie par le titulaire de la licence. L'Agence informe le Client des licences nécessaires ; il appartient au Client de les maintenir en vigueur.
- 10.8** Œuvres futures. Conformément à l'article L. 131-1 du Code de la propriété intellectuelle, la cession globale des œuvres futures est nulle. Chaque création fait l'objet d'une cession propre, définie à la commande correspondante.
- 10.9** Signature et paternité. L'Agence peut apposer, de manière discrète et non préjudiciable à l'exploitation, sa signature ou sa mention d'auteur sur les créations, notamment en pied de page des sites internet et dans les mentions d'ouvrage des supports imprimés. Le retrait de cette mention peut être convenu au devis.

Article 11
Références et
communication de
l'Agence

- 11.1** Sauf opposition écrite du Client formulée au plus tard à la signature du devis, l'Agence est autorisée à citer le nom et la marque du Client à titre de référence, et à reproduire tout ou partie des créations réalisées sur ses propres supports de promotion : portfolio, site internet, réseaux sociaux, dossiers de candidature, présentations et concours professionnels.
- 11.2** Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour la durée d'exploitation des supports concernés et pour le monde entier.
- 11.3** Le Client peut demander à tout moment, par écrit et pour un motif légitime, le retrait d'une référence ; l'Agence y procède dans un délai raisonnable, sans obligation de retirer les supports imprimés déjà diffusés.
- 11.4** Une éventuelle période de confidentialité précédant un lancement est convenue au devis.

Article 12
Dispositions
particulières à certaines
prestations

- 12.1** Référencement naturel (SEO)
- a) Les prestations de référencement naturel relèvent d'une obligation de moyens. Les moteurs de recherche sont des tiers indépendants dont les algorithmes, les critères de classement et les conditions d'utilisation évoluent sans préavis et échappent totalement au contrôle de l'Agence.
- b) L'Agence ne garantit aucun positionnement, aucun volume de trafic, aucun taux de conversion ni aucun délai d'obtention de résultats. Toute projection communiquée est indicative.
- c) L'Agence n'utilise que des techniques conformes aux recommandations publiques des moteurs de recherche. Elle décline toute responsabilité en cas de sanction algorithmique ou manuelle résultant d'actions du Client ou de tiers (achat de liens, contenus dupliqués, interventions techniques non concertées).
- d) L'efficacité des prestations dépend de la mise en œuvre effective par le Client des recommandations formulées. Le refus ou le report de mise en œuvre exonère l'Agence de toute responsabilité quant aux résultats.
- 12.2** Sites internet et prestations numériques
- a) Sauf mention contraire au devis, les noms de domaine, hébergements, certificats et licences sont souscrits au nom et pour le compte du Client, qui en demeure propriétaire et responsable, y

compris de leur renouvellement.

b) La livraison d'un site emporte transfert de la responsabilité de son exploitation au Client. La maintenance, les mises à jour de sécurité, les sauvegardes et le support technique ne sont assurés que dans le cadre d'un contrat de maintenance distinct.

c) L'Agence ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements, indisponibilités, pertes de données ou failles de sécurité imputables à l'hébergeur, aux éditeurs d'extensions tierces, aux mises à jour du système de gestion de contenu, aux interventions de tiers ou aux modifications réalisées par le Client.

d) La compatibilité des livrables est garantie sur les navigateurs et versions expressément listés au devis, dans leur version courante à la date de livraison.

e) Les contenus publiés sur le site demeurent sous la responsabilité éditoriale du Client, qui garantit leur licéité et leur conformité à la réglementation applicable. Lorsque le site est destiné à un marché situé hors de France, il appartient au Client de vérifier sa conformité à la réglementation applicable sur ce marché, notamment en matière de mentions légales obligatoires, d'accessibilité et de droit de la consommation.

12.3 Édition et supports imprimés

a) Les quantités livrées peuvent varier de plus ou moins 5 % par rapport aux quantités commandées, conformément aux usages de l'industrie graphique. La facturation est ajustée en conséquence.

b) Les délais d'impression et de façonnage dépendent des imprimeurs et façonniers ; l'Agence transmet les délais annoncés par ceux-ci sans les garantir.

c) Les réserves relatives à la conformité ou aux avaries de transport doivent être formulées par le Client auprès du transporteur et notifiées à l'Agence dans les délais légaux.

d) En cas d'expédition de livrables hors de France, les droits de douane, taxes à l'importation et formalités de dédouanement sont à la charge du Client.

Article 13 Sous-traitance et prestataires externes

13.1 L'Agence peut librement exécuter tout ou partie des prestations elle-même, recourir à des collaborateurs indépendants ou confier certaines prestations à des prestataires externes (imprimeurs, développeurs, photographes, illustrateurs, traducteurs, hébergeurs).

13.2 L'Agence sélectionne ces prestataires avec soin et demeure responsable de leurs prestations à l'égard du Client dans les limites fixées à l'article 15.

13.3 Lorsque, à la demande expresse du Client, un contrat est conclu directement au nom du Client avec un prestataire externe, le Client en assume seul les obligations, y compris celles survivant au terme de la mission de l'Agence.

13.4 Le Client s'interdit, pendant l'exécution du contrat et pendant douze (12) mois suivant son terme, de solliciter directement, en vue d'une collaboration portant sur des prestations de même nature, les collaborateurs et prestataires indépendants que l'Agence lui aura présentés dans le cadre du projet, sauf accord écrit de l'Agence.

Article 14 Durée, suspension et résiliation

14.1 Le contrat prend fin à l'achèvement des prestations et au paiement intégral du prix. Les contrats à exécution successive prennent fin selon les modalités prévues au devis ou aux conditions particulières.

14.2 Résiliation pour manquement. Chaque partie peut résilier le contrat de plein droit en cas de manquement grave de l'autre partie à ses obligations, non réparé dans un délai de quinze (15) jours suivant une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée infructueuse.

14.3 Constituent notamment un manquement grave du Client : le défaut de paiement d'une échéance, le défaut persistant de collaboration rendant l'exécution impossible, l'exploitation non autorisée des créations, et le non-respect de l'article 10.

14.4 Résiliation immédiate. L'Agence peut résilier sans préavis en cas de procédure collective ouverte à l'encontre du Client, dans les limites permises par les articles L. 622-13 et suivants du Code de commerce, ou en cas de comportement portant atteinte à la réputation ou à la dignité de l'Agence ou de ses collaborateurs.

- Article 15**
Responsabilité
- 14.5 La résiliation rend immédiatement exigibles les sommes dues au titre des prestations réalisées. Les articles relatifs à la propriété intellectuelle, à la confidentialité, aux références et au droit applicable survivent au terme du contrat.
- 15.1 L'Agence est responsable des dommages directs, matériels et prévisibles causés au Client par un manquement prouvé à ses obligations contractuelles.
- 15.2 Exclusion des dommages indirects. Sont exclus de toute indemnisation les dommages indirects, et notamment : perte de chiffre d'affaires, perte de bénéfice, perte de clientèle, perte d'exploitation, perte de données, atteinte à l'image, préjudice commercial ou financier consécutif.
- 15.3 Plafond. La responsabilité totale de l'Agence, toutes causes confondues, est limitée au montant hors taxes effectivement perçu par elle au titre de la commande à l'origine du dommage.
- 15.4 Exceptions. Les limitations et exclusions prévues au présent article ne s'appliquent pas en cas de dommage corporel, de faute lourde ou dolosive, ni dans les cas où la loi les prohibe. Elles ne sauraient priver de sa substance l'obligation essentielle de l'Agence au sens de l'article 1170 du Code civil.
- 15.5 Toute réclamation relative à la conformité d'un livrable doit être notifiée par écrit à l'Agence dans un délai de trente (30) jours suivant la livraison, à peine de forclusion, sauf vice caché et sans préjudice des garanties légales applicables aux consommateurs.
- 15.6 L'Agence déclare avoir souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès d'Orus, police n° 278310713, couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité pour son activité et pour le territoire européen. Le Client est informé que cette garantie ne s'étend pas au-delà de ce territoire. Lorsqu'une mission nécessite une couverture pour un autre territoire, cela doit être convenu au devis et peut donner lieu à une facturation complémentaire.
- Article 16**
Force majeure
- 16.1 Aucune des parties ne peut être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.
- 16.2 L'exécution des obligations est suspendue pendant la durée de l'empêchement. Si celui-ci se prolonge au-delà de deux (2) mois, chaque partie peut résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, les prestations déjà exécutées restant dues.
- Article 17**
Confidentialité
- 17.1 Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations non publiques dont elle a connaissance à l'occasion de l'exécution du contrat, et à ne pas les divulguer sans accord écrit préalable.
- 17.2 Cet engagement demeure en vigueur pendant toute la durée du contrat et trois (3) ans après son terme.
- 17.3 Sont exclues de cet engagement les informations publiques, celles déjà connues de la partie réceptrice, et celles dont la divulgation est imposée par la loi ou une autorité compétente.
- 17.4 Cet article ne fait pas obstacle au droit de référence prévu à l'article 11.
- Article 18**
Données à caractère personnel
- 18.1 L'Agence responsable de traitement. L'Agence traite les données personnelles des Clients et prospects (identité, coordonnées professionnelles, données de facturation) aux fins de gestion commerciale, d'exécution du contrat, de facturation et de respect de ses obligations comptables et légales. Les bases légales sont l'exécution du contrat, l'obligation légale et l'intérêt légitime. Ces données sont conservées pendant la durée de la relation commerciale puis pendant les délais légaux de prescription et de conservation comptable.
- 18.2 Conformément au Règlement (UE) 2016/679 et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, exerçable à l'adresse contact@ultrapanache.com. Une réclamation peut être introduite auprès de la CNIL (www.cnil.fr).
- 18.3 L'Agence sous-traitant. Lorsque l'exécution de la commande conduit l'Agence à traiter des données personnelles pour le compte du Client (notamment gestion de formulaires, de bases de contacts, d'outils de mesure d'audience ou d'infolettres), l'Agence agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Les parties concluent alors un accord de sous-traitance

précisant l'objet, la durée, la nature et la finalité du traitement, les catégories de données et de personnes concernées, ainsi que les mesures de sécurité applicables.

- 18.4 Le Client demeure responsable de la licéité des traitements qu'il met en œuvre, de l'information des personnes concernées, du recueil des consentements requis, notamment en matière de traceurs et cookies, et de la conformité de ses propres outils.
- 18.5 Transferts internationaux. Lorsque l'exécution du contrat nécessite un transfert de données à caractère personnel hors de l'Espace économique européen, les parties s'engagent à mettre en œuvre un mécanisme de transfert approprié au sens du chapitre V du RGPD, notamment les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

Article 19
Dispositions applicables
aux consommateurs et
aux petits professionnels

Le présent article s'applique lorsque le Client est un consommateur au sens du Code de la consommation, ou un professionnel employant cinq (5) salariés au plus qui souscrit, à distance ou hors établissement, un contrat dont l'objet n'entre pas dans le champ de son activité principale (article L. 221-3 du Code de la consommation).

- 19.1 Information précontractuelle. Avant la conclusion du contrat, l'Agence communique au Client les caractéristiques essentielles des prestations, leur prix, les modalités d'exécution, la durée du contrat et les informations relatives au droit de rétractation.
- 19.2 Droit de rétractation. Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du Code de la consommation. Ce droit s'exerce au moyen du formulaire figurant en annexe ou de toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté adressée à contact@ultrapanache.com.
- 19.3 Exécution anticipée. Si le Client souhaite que l'exécution des prestations commence avant l'expiration du délai de rétractation, il en formule la demande expresse et par écrit. Dans ce cas :
 - s'il exerce ensuite son droit de rétractation, il verse à l'Agence un montant proportionnel aux prestations fournies jusqu'à la communication de sa décision, calculé sur la base du prix total convenu (article L. 221-25) ;
 - si les prestations ont été pleinement exécutées avant la fin du délai, et que le Client a expressément reconnu, par écrit et préalablement, qu'il perdrait son droit de rétractation une fois le contrat pleinement exécuté, le droit de rétractation ne peut plus être exercé (article L. 221-28, 1°).
- 19.4 Exceptions légales. Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas notamment aux biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés, ni aux contenus numériques fournis sur support immatériel dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.
- 19.5 Remboursement. En cas de rétractation valablement exercée, l'Agence rembourse les sommes versées, déduction faite le cas échéant du montant proportionnel dû au titre de l'article 19.3, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la décision de rétractation.
- 19.6 Garanties légales. Le Client consommateur bénéficie des garanties légales de conformité et des vices cachés dans les conditions prévues par les articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation et 1641 et suivants du Code civil.
- 19.7 Les clauses des présentes Conditions Générales qui seraient réputées abusives au sens de l'article L. 212-1 du Code de la consommation sont réputées non écrites dans les relations avec un Client consommateur, sans que cela affecte la validité des autres stipulations.
- 19.8 Consommateurs résidant hors de France. Lorsque le Client est un consommateur ayant sa résidence habituelle dans un autre État et que l'Agence dirige son activité vers cet État, le choix du droit français stipulé à l'article 20 ne prive pas le Client de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de son État de résidence habituelle, conformément à l'article 6 du règlement (CE) n° 593/2008 (Rome I). Lorsque ces dispositions lui sont plus favorables que le droit français, elles s'appliquent.

**Article 20
Droit applicable,
réclamations, médiation
et règlement des litiges**

- 20.1** Droit applicable. Les présentes Conditions Générales et les contrats qui en découlent sont soumis au droit français, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (Vienne, 1980) et à l'exclusion de toute règle de conflit de lois qui conduirait à l'application d'une autre loi. Ce choix est effectué conformément à l'article 3 du règlement (CE) n° 593/2008 (Rome I) et sous réserve de l'article 19.8.
- 20.2** Réclamation préalable. Toute réclamation est adressée par écrit à contact@ultrapanache.com. Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action contentieuse.
- 20.3** Médiation de la consommation. Conformément aux articles L. 612-1 et L. 616-1 du Code de la consommation, le Client consommateur a le droit de recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève l'Agence, après avoir tenté de résoudre son litige directement auprès d'elle par une réclamation écrite. Le médiateur désigné est : CM2C, Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, France, www.cm2c.net
- 20.4** Juridiction. À défaut de résolution amiable, et dans la mesure permise par la loi, tout litige relève de la compétence des juridictions de Châteauroux (France), juridictions dans le ressort desquelles se situe le siège de l'Agence. Conformément à l'article 25 du règlement (UE) n° 1215/2012 (Bruxelles I bis), cette clause s'applique quel que soit le domicile des parties et attribue une compétence exclusive.
- 20.5** Cette attribution de compétence ne s'applique pas au Client consommateur, qui conserve la faculté de saisir la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, conformément à l'article R. 631-3 du Code de la consommation et aux articles 17 à 19 du règlement (UE) n° 1215/2012, ni lorsque les conditions de l'article 48 du Code de procédure civile ne sont pas réunies.
- 20.6** Nonobstant l'article 20.4, l'Agence se réserve la faculté de saisir la juridiction compétente au domicile du Client, notamment aux fins d'exécution forcée.

**Article 21
Dispositions générales**

- 21.1** Nullité partielle. Si l'une des stipulations des présentes est déclarée nulle, réputée non écrite ou inapplicable, les autres stipulations conservent leur pleine force et leur portée.
- 21.2** Non-renonciation. Le fait pour l'Agence de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation des présentes ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.
- 21.3** Cession du contrat. Le Client ne peut céder le contrat à un tiers sans l'accord écrit préalable de l'Agence.
- 21.4** Preuve. Les courriels échangés entre les parties, les devis signés électroniquement et les enregistrements informatiques de l'Agence sont admis comme modes de preuve entre les parties.
- 21.5** Langue. Les présentes Conditions Générales sont rédigées en français. Une traduction anglaise est mise à disposition des Clients pour leur commodité. En cas de divergence ou de difficulté d'interprétation, seule la version française fait foi.
- 21.6** Correspondance. Les langues de travail du contrat sont le français et l'anglais. Les documents établis par l'Agence dans une autre langue le sont à titre d'information.

Annexe
Formulaire type de
rétractation

(À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat, et si vous relevez de l'article 19 des présentes Conditions Générales.)

À l'attention d'Ultra Panache, 274 rue du Commandant Nandillon, 36800 Thenay, France,
contact@ultrapanache.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Prestation commandée :
Référence du devis :
Commandée le :
Nom du client :
Adresse du client :
Signature (uniquement en cas de notification sur papier) :
Date :