

Conditions Générales de Vente

SLN Web est une EIRL dont le siège social est situé au HAVRE (76600), 154 rue Victor Hugo. Le contenu du site est protégé par les dispositions du code de la propriété intellectuelle. Tous les modèles, logos et marques figurant sur ce site ont été déposés et sont la propriété exclusive de **SLN Web**. Toute utilisation sous forme notamment de reproduction, modification, dénaturation, transmission ou distribution est interdite.

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations de l'agence **SLN Web** et de ses clients. Seules les présentes conditions générales de vente et le code de commerce réglementent les conditions de vente des prestations fournies par l'agence **SLN Web**. Aussi, les présentes conditions générales de vente prévaudront sur toutes clauses et conditions contraires pouvant figurer sur les conditions générales d'achat ou tout autre document émanant du client ou du tiers. Toutes conditions contraires posées par le client seront donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposables à l'agence **SLN Web** quel que soit le moment où elles auront pu être portées à sa connaissance.

Article 1 - Objet de la mission

L'agence **SLN Web** peut conseiller le client sur l'ensemble de sa politique marketing, de communication et de publicité. Plusieurs types de missions peuvent être confiés à l'agence **SLN Web** : conseil en marketing et communication, webmarketing, community management, audit et formation. Selon la mission, l'agence **SLN Web** peut agir accessoirement comme mandataire du client en matière d'achats d'espaces publicitaires (campagnes Google Ads, publicités sur les médias sociaux) de noms de domaine et d'hébergements. En exécution de la mission qui lui est confiée, l'agence **SLN Web** produit des créations publicitaires et peut faire appel à des tiers pour la réalisation ponctuelle de contributions particulières telles que photographie, illustration, bannière, film. Elle procédera à l'acquisition des droits de propriété intellectuelle tels que les droits d'auteur et droits à l'image spécifiquement attachés à ces contributions, auprès de chacun des prestataires. En contrepartie de sa mission, l'agence **SLN Web** percevra une rémunération correspondant à la durée, la nature et l'objectif de cette mission.

Article 2 - Devis et commande

La prestation à réaliser comprend tout ce qui est explicitement listé sur le devis. Le devis est établi à partir des éléments et informations fournies par le client. Les tarifs mentionnés sur le devis s'entendent en euro et hors taxes. Ne sont pas compris dans le prix tel que fixé dans le devis tous les frais extraordinaires engagés par l'agence **SLN Web** en cours de mission non prévus initialement et nécessaires à la bonne réalisation du projet (déplacements dans un rayon excédant les 15 kms au départ de Le Havre - 76600, achats de logiciels spécifiques...) ainsi que le coût de toute prestation supplémentaire demandée en cours de mission par le client et non prévue avant l'acceptation du devis. Ces frais seront facturés au client, en sus. Toutes modifications au cours de la réalisation de la mission peuvent entraîner une majoration des prix. Toutes prestations ne figurant pas dans le devis initial feront l'objet d'un devis complémentaire gratuit. Les prix et les délais de réalisation sont valables un mois à compter de la date d'émission du devis. Ils sont fermes et non révisables après acceptation du client. L'acceptation du client est matérialisée par la signature du devis et la mention « bon pour accord ». A partir du moment où le client valide sa commande, il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause et sans réserve de prix la mission confiée à l'agence **SLN Web** et devra donc répondre aux obligations en découlant, présentées dans ces conditions générales de vente.

Article 3 – Réalisation de la mission

L'agence **SLN Web** exécute ses missions dans le strict respect du devis accepté par le client avec toutes les compétences et l'investissement qu'elles requièrent. Elle mettra en œuvre les moyens humains et techniques adéquats et nécessaires, formulera toutes remarques, commentaires et/ou suggestions permettant d'améliorer l'efficacité de sa mission. L'agence **SLN Web** reste seule juge des différents moyens qu'il lui appartient de mettre en œuvre pour réaliser sa mission. Le client s'engage à fournir à l'agence **SLN Web** et ce sans exception, tous les documents et informations qui lui sont nécessaires pour l'accomplissement de la mission. Tout texte fourni par le client doit être préalablement relu et corrigé par le client. **SLN Web** ne saura être tenue responsable de fautes de toutes natures découlant de ses publications.

L'agence **SLN Web** ne débutera sa mission qu'après avoir reçu la totalité des documents et informations nécessaires à l'exercice de sa mission ; tout retard dû au fait du client, notamment suite à un manque de collaboration, transmission tardive de documents, de contenus (visuels, textes, vidéos), remise de documents incomplets ou erronés, fera bénéficier l'agence **SLN Web** d'un report de délai de livraison au moins égal à la durée de

ce retard. Dans ces cas précis, il ne pourra être reproché à **SLN Web** une insuffisance de résultats.

L'agence **SLN Web** se réserve le droit de travailler avec des prestataires indépendants et des sous-traitants de son choix et plus généralement s'adjoindre tous tiers pour exécuter sa mission tout en conservant la direction et la responsabilité de son exécution. Si le client souhaite faire appel à un autre prestataire de son choix, l'agence **SLN Web** déclinera toute responsabilité, le client étant seul responsable de ses choix de prestataires. Selon le type de mission, une proposition finale du projet éditée par l'agence **SLN Web** matérialisant les éléments de création peut être présentée au client, avant sa production, son impression ou sa diffusion. Elle doit faire l'objet d'une validation par le client, dans les plus brefs délais, par tous moyens écrit (lettre, courriel...), plus communément appelée « bon à tirer ». Dans le cas où le client refuserait d'agréer le projet présenté, l'agence **SLN Web** pourra accepter la demande du client ou formuler une nouvelle proposition avec un délai et un prix. Faute d'accord, les parties devront décider de la poursuite ou non de leur collaboration et des modalités de règlement de l'agence **SLN Web** compte tenu des travaux effectués. Toute demande de correction d'auteur émise auprès de l'agence **SLN Web** par le client engage l'entière responsabilité de ce dernier. Si en cours de mission, des corrections souhaitées par le client devaient entraîner des modifications significatives et de ce fait, aboutir à un remaniement profond du projet de départ validé par le client, l'agence **SLN Web** se réserve le droit de facturer toute prestation engagée à ce stade et de réviser le devis initialement accepté par le client. De la même manière, dans ce cas où le client déciderait de modifier, de rejeter, d'annuler ou d'interrompre un travail en cours, la rémunération initialement convenue dans le devis accepté par le client restera intégralement due à l'agence **SLN Web**.

Cas particulier pack "tout inclus" :

Pour les packs « tout inclus », le volume horaire hebdomadaire d'intervention est prévu dans le devis.

Le volume horaire hebdomadaire des packs présenté est une estimation. Il ne pourra être reproché à **SLN Web** une intervention inférieure ou supérieure à ces volumes.

Cas particulier formations - Dédit ou Abandon

Si le stagiaire est empêché de suivre la formation par cas de force majeure dûment reconnue, le contrat de formation professionnelle est résilié. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat. Outre les cas reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, les circonstances suivantes peuvent notamment être considérées comme des cas de force majeure, pouvant être invoqués par le stagiaire et pour lesquelles il est nécessaire de fournir des documents :

- a) Refus de l'employeur du congé de formation préalablement autorisé, en raison d'un impondérable professionnel lié à l'organisation de l'activité ou du service ;
- b) Retour à l'emploi du stagiaire entre le moment de l'inscription et la sortie théorique de formation ;
- c) Accident ou décès du stagiaire ou d'un proche (ascendant ou descendant de premier niveau) ;
- d) Maladie ou hospitalisation du stagiaire

En cas de renoncement par le CLIENT ou le stagiaire avant le début de la formation, non justifié par un cas de force majeure et sauf mentions particulières précisées dans la convention de formation, toute annulation intervenant :

- dans les 10 jours précédant la date du début de la formation entraîne le paiement d'une indemnité égale à 30 % du montant de la formation concernée.
- dans les 8 jours précédant la date du début de la formation entraîne le paiement d'une indemnité égale à 75 % du montant de la formation concernée.
- dans les 48 heures précédant la date du début de la formation entraîne le paiement d'une indemnité égale à 100 % du montant de la formation concernée.

Cette indemnité ne pourra pas faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par un OPCO ou la Caisse des Dépôts.

En cas de renoncement par le CLIENT ou le stagiaire après le début de la formation, non justifié par un cas de force majeure, et sauf mentions particulières dans la convention de formation :

1. Financement par le CLIENT : 100% du coût de la formation est dû par le CLIENT.
2. Financement externe : 100% du coût de la formation est dû selon 25% payés directement par La Caisse des Dépôts en prélèvement des droits CPF du stagiaire et 75% payés directement par le stagiaire. Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par la Caisse des Dépôts.

Financement par un OPCO : les prestations effectivement dispensées seront payées directement par l'OPCO au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat. Le CLIENT versera au Prestataire le solde du coût de la formation non réglé par l'OPCO. Ce montant ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement par l'OPCO.

En cas de cessation anticipée de la formation du fait du Prestataire, le présent contrat est résilié selon les modalités financières suivantes : paiement des heures réellement suivies selon règle du prorata temporis.

Pour les formations en inter, SLN Web se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette formation est jugé insuffisant. Il en informera le CLIENT au plus tard 7 jours calendaires avant le début de la formation. **SLN Web** n'est tenu à aucune indemnité d'aucune sorte. **SLN Web** s'engage à reporter la formation dans les meilleurs délais. Lorsque le report n'est pas possible, **SLN Web** procède au remboursement de la totalité des droits d'inscription à l'exclusion de tout autre coût. Si l'annulation intervient, sans report possible, à moins de 7 jours de la formation, le Prestataire s'engage à rembourser en sus, sur présentation des justificatifs, les frais de transport du CLIENT qui n'aurait pu obtenir de remboursement direct de son transporteur. Pour les formations individuelles, toute séance annulée par **SLN Web** sera reportée quel que soit le délai. Si la session est reportée par le CLIENT dans les 6 mois qui suivent la date initialement prévue, les tarifs seront affectés à la nouvelle session.

Cas particulier formations - Personnes en situation de handicap

Les personnes handicapées ou en situation de handicap, à mobilité réduite, mais disposant d'autres capacités physiques leur permettant de suivre nos formations, peuvent s'inscrire et participer à nos formations à distance, si celles-ci disposent du matériel nécessaire pour se connecter en visioconférence. Dans l'hypothèse ou des personnes en situation de handicap ne pourraient pas suivre nos formations, en raison d'un handicap incompatible avec nos possibilités d'exécution de nos prestations, nous tenons à leur disposition une liste des organismes destinés aux personnes en situation de handicap, afin que celles-ci puissent trouver une solution alternative. Nous ne fournissons pas de formation en présentiel dans nos locaux. Le référent handicap pour SLN est son gérant, Ludovic SALENNE.

Formations en ligne

Pour les formations en ligne, disponibles sur le site sln-academy.net et ludosln.net, le droit de rétractation ne s'applique pas (vous renoncez à votre droit de rétractation pour le contenu numérique fourni sur un support immatériel dont l'exécution a commencé avec votre accord <https://www.service-public.fr>).

Article 4 - Conditions de paiement

Les paiements sont effectués, au choix du client, par chèque ou par virement bancaire. Pour les formations en ligne, le paiement se fait directement sur Internet, via carte bleue ou règlement Paypal. Pour les prestations sur mesure, sauf conventions contraires, le paiement de la mission doit intervenir à la hauteur de 35% lors de l'acceptation du devis et à la hauteur de 65% à réception de la facture finale émise par l'agence **SLN Web**. A compter du trente et unième jour de la facture en souffrance, la somme ainsi due portera un intérêt de retard égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal, l'intérêt étant dû à compter de ce terme contractuel et par le seul fait de l'arrivée de ce terme. Convention d'anatocisme : Des intérêts moratoires seront calculés sur les intérêts de retard eux-mêmes selon le taux conventionnel et dans la limite des règles fixées par l'article 1154 du Code Civil. En outre, à titre de clause pénale, dans les conditions posées par l'article 1226 du code civil, tout retard de paiement de la facture finale de plus de trois mois entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, à la charge du client défaillant, en sus des intérêts de retard, une indemnité forfaitaire fixée à 15% du montant de la facture impayée. La totalité de la production, objet de la présente commande, demeure la propriété entière et exclusive de l'agence **SLN Web** tant que la facture finale émise par l'agence **SLN Web** n'est pas payée en totalité par le client. De façon corollaire, le client deviendra propriétaire de fait de la production à compter de règlement de la facture finale.

Cas particulier :

Pour les packs « tout inclus », pack Facebook, pack e-réputation, pack community management, le règlement devra se faire tous les mois à la date anniversaire du début de la mission prévue initialement dans le devis validé. Le premier paiement interviendra donc le mois suivant à la date anniversaire du début de la prestation. **SLN Web** se donne le droit de mettre un terme à la mission en cas de non-règlement. Un retard de règlement entraînera des pénalités au même titre que les prestations sur mesure.

Article 5 - Responsabilité

Chacune des parties assure sa responsabilité civile suivant les règles de droit commun. Compte tenu de la nature des prestations qui lui sont confiées, l'agence **SLN Web** n'est tenue qu'à une obligation de moyens. En aucun cas, l'agence **SLN Web** ne pourra être tenue pour responsable des éventuelles modifications et/ou corrections apportées, par le client ou par tout tiers désigné par lui, au projet initialement proposé par l'agence **SLN Web**. Les délais de livraison figurant dans les devis ne sont donnés qu'à titre indicatif et, en aucun cas, un retard raisonnable dans la livraison ne peut entraîner une annulation de la

prestation confiée à l'agence **SLN Web** ou des dommages et intérêts. Les logos, plaquettes, brochures, campagne de communication, site internet, blogs et autres supports livrés par l'agence **SLN Web** sont des créations originales. Étant donné la multitude des marques existantes et la récurrence de certains thèmes ou symboliques, il se peut que parfois, un logo comporte certains traits de ressemblance avec un autre logo. Il ne pourrait s'agir que d'un hasard et l'agence **SLN Web** décline toute responsabilité sur ce point. Le client reconnaît, assume la pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels, iconographiques, figurant dans la réalisation livrée. L'ensemble des images utilisées avant, pendant et après les créations sont sous la complète responsabilité du client et n'engage en aucun cas l'agence **SLN Web**. Le client veillera à ce que l'utilisation des images qu'il fournira à l'agence **SLN Web** ainsi que les images utilisées par l'agence **SLN Web** respectent le droit à l'image, les bonnes mœurs ainsi que les ayants droits dépositaires desdites images. Le client est parfaitement informé que certaines images ne peuvent être utilisées que dans un temps et un tirage limité et uniquement pour certains usages. Le client reconnaît en outre avoir pris connaissance des mises en garde effectuées par l'agence **SLN Web** concernant les lois du copyright et de la propriété intellectuelle, les modalités d'utilisation des images et les peines pouvant être encourues au titre de leur violation. Le client garantit l'agence **SLN Web** contre toutes les conséquences d'une action qui trouverait sa source dans l'inexactitude des informations sur ses produits ou services provenant d'une publicité trompeuse ou de nature à induire en erreur ou d'une concurrence déloyale. Le client garantit également **SLN Web** contre les conséquences d'une utilisation des créations au-delà des limites de la mission. Le client est également responsable du respect des réglementations spécifiques à son activité notamment des mentions obligatoires qu'il convient de faire figurer sur le support commandé, compte tenu de la législation et de la réglementation en vigueur. Lorsque l'agence **SLN Web** n'agit qu'en qualité d'intermédiaire technique (auprès des organismes de nommage pour la réservation des noms de domaine, en matière de réservation et de diffusion de messages publicitaires...), il faut tenir compte des conditions générales de vente de ces organismes. Le client reste seul engagé vis-à-vis des organismes et reconnaît agir en conformité avec la législation en vigueur et les droits des tiers.

BAT :

La validation du BAT engage la responsabilité du client concernant les contenus textuels fournis par ses soins sur les travaux d'impression livrés. Suite à sa validation, l'agence déclinera toute responsabilité concernant les éléments que vous aurez validés. Veuillez noter qu'à validation, votre fichier partira directement en impression et ne pourra plus être modifié.

Rappel des conditions de vente :

1 -"L'agence **SLN Web** décline toute responsabilité concernant les contenus textuels et iconographiques fournis par le client. Le client s'engage à transmettre à notre agence ses

textes dans un format numérique éditable. Ces derniers doivent être par défaut, vierge de toute erreur.

Toute étape de validation implique la relecture des textes par le client, et son accord sur le contenu, et sa mise en page. Nous vous conseillons, par ailleurs, une double relecture en interne par des personnes différentes.

Le terme de validation finale "BAT - bon pour accord + signature client (ou validation numérique) + date" dégage l'agence **SLN Web** de toute responsabilité sur l'ensemble de sa création. Un accord "BAT - bon pour accord + signature client (ou validation numérique) + date" transmis par email, tient lieu de validation finale."

2- "La société cliente, représentée par le signataire de la présente commande, reconnaît et assume la pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels, iconographiques, figurant dans la réalisation livrée par **SLN Web**. La société cliente, représentée par le signataire de la présente commande, reconnaît avoir pris connaissance des mises en garde effectuées par les représentants légaux de la société **SLN Web**, concernant les lois du copyright, de la propriété intellectuelle, les mentions légales à faire paraître, et les peines pouvant être encourues au titre de leur violation."

Cas particulier : règles de sécurité lors de nos interventions sur-site

Dans le cas de nos interventions sur site, les stagiaires devront veiller à leur sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation :

Tout accident ou incident survenu à l'occasion de la formation devra être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou par les personnes témoins au responsable de la formation ou à son représentant.

Les stagiaires ont l'interdiction d'introduire dans les locaux des armes à feu et des produits de nature inflammable ou toxique.

Les consignes d'incendie, notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichées dans les locaux de formation de manière à être connues de tous les stagiaires.

Ces derniers sont tenus d'exécuter sans délai l'ordre d'évacuation donné par le formateur ou son représentant.

Article 6 - Propriété intellectuelle

L'agence **SLN Web** demeure seule titulaire de ses droits d'auteurs résultant de ses services. L'exploitation de ses créations et services s'effectue conformément aux dispositions de la mission effectuée et des dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de l'acceptation du devis. L'agence **SLN Web** détient sur l'œuvre composant la mission réalisée tous les droits patrimoniaux et moraux d'un auteur et ne cède au client, sauf spécifications contraires, qu'un droit d'usage des supports matériels sur lesquels figure ladite œuvre. Le client n'a droit que d'exploiter la création et ne peut, à ce titre, communiquer à un tiers, même gratuitement, en dehors bien entendu de l'objet même de la mission confiée à l'agence **SLN Web**, tout ou partie de l'œuvre réalisée, ni la publier ni la reproduire sans l'accord préalable écrit de l'agence **SLN Web**. Toute utilisation de la création par le client, non prévue initialement, doit faire l'objet d'une autorisation expresse préalable de l'agence **SLN Web** et d'une rémunération à convenir. L'agence **SLN Web** veillera à ce que la réalisation de sa mission n'enfreint aucun droit d'auteur, aucune marque de commerce et aucun autre droit, titre ou intérêt de propriété intellectuelle, appartenant à toutes tierces personnes physiques ou morales. L'agence **SLN Web** fait son affaire personnelle de l'obtention des droits d'utilisation de tous droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'exécution des prestations commandées par le client et régularisera si besoin est, les cessions de droits imposés par le code de la propriété intellectuelle et autorisation diverses nécessaires. L'agence **SLN Web** indique alors au client les limites d'utilisation des éventuels droits des tiers sur les créations retenues. En cas de poursuites, ou réclamations exercées par un tiers, le client s'engage à effectuer les modifications afin de supprimer les éléments litigieux et à les remplacer par des éléments entièrement originaux ou pour lesquels l'agence **SLN Web** détient des droits. De son côté, le client doit être titulaire de tous les droits d'exploitation des œuvres ou droits de propriété intellectuelle apportés à l'agence **SLN Web** en vue de leur reproduction. Il en va de même pour tous les signes distinctifs et de charte graphique (dessins, marques, photographies, ...) qui pourraient être apposés sur tout support de communication dont la fabrication serait confiée à l'agence **SLN Web**.

Article 7 - Conservation de la base de données et des sources - Promotion des créations

L'agence **SLN Web** conservera la base de données et des sources de l'ensemble des travaux et réalisations effectués pour le compte du client sans limitation. L'agence **SLN Web** peut mentionner le nom du client dans ses références commerciales et apposer sa signature sur ladite œuvre sauf avis contraire du client notifié par écrit en lettre RAR. Sauf dispositions contraires écrites, l'agence **SLN Web** à travers ses représentations légaux et commerciaux pourra diffuser ses créations réalisées pour le compte du client à des fins

promotionnelles de « présentation de créations » sur tous types de supports sans limitation de durée dans le cadre de ses démarches de prospection commerciale, de communication externe et de publicité.

Article 8 - Confidentialité

L'agence **SLN Web** et le client s'engage à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelque nature qu'ils soient auxquels ils auront pu avoir accès dans le cadre de leurs relations contractuelles.

Article 9 - Litiges - Élection de domicile

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le tribunal de Commerce du Havre sera seul compétent pour tout litige relatif à l'interprétation et l'exécution d'un contrat et de ses suites, sauf en cas de compétence exclusive autre.

Pour l'exécution du présent contrat, les parties élisent respectivement domicile :

- l'agence **SLN Web** à l'adresse de son siège figurant sur le devis,
- le client, à l'adresse indiquée sur le devis ou celle modifiée par ses soins lors de la signature du devis.