CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Nectar'in Communication – Entreprise Individuelle
Le Ponteil, 19460 Naves – France
SIRET : 492 140 280 00016 – contact@nectarin-communication.com
+33 6 22 15 77 09

TVA non applicable – article 293 B du CGI
Dernière mise à jour : 23 septembre 2025

1. Objet – Champ d'application

Les présentes CGV régissent toutes les prestations de services en communication, design, web, publicité, conseil, formation et assimilées réalisées par Nectar'in Communication (ci-après « l'Agence ») au profit de tout client professionnel (ci-après « le Client »). Toute commande implique l'adhésion pleine et entière du Client aux CGV.

2. Devis – Commande – Acompte – BAT

2.1. La prestation débute après acceptation écrite du devis (signature, mail d'accord ou validation en ligne) et encaissement de l'acompte.
2.2. Sauf mention contraire, l'acompte standard est de 40 % du montant du devis.
2.3. Les livrables soumis à validation le sont via un Bon à Tirer (BAT) ou validation écrite. Toute correction post-BAT est hors périmètre et fera l'objet d'un devis complémentaire.

3. Tarifs – Facturation – Modalités de paiement

3.1. Les tarifs s'entendent en euros. Les éventuels frais externes (impression, achat de polices, images, plugins, hébergement, noms de domaine, déplacements, etc.) sont à la charge du Client après accord.
3.2. Solde à réception : le solde de la facture est exigible à réception (remplace toute mention antérieure à 45 jours).
3.3. Moyens de paiement acceptés : virement bancaire et paiement en ligne via prestataire sécurisé.
3.4. Retard de paiement : pénalités légales de retard (taux en vigueur) + indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (clients professionnels). Toute facture non contestée par écrit sous 7 jours ouvrés à compter de son émission est réputée acceptée.
3.5. En cas de défaut de paiement, l'Agence se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations en cours.

4. Obligations réciproques – Délais – Contenus fournis

4.1. Le Client fournit en temps utile l'ensemble des éléments nécessaires (textes, images, logos, accès, informations légales, mentions obligatoires, traductions, etc.).
4.2. Les délais indiqués le sont à titre indicatif ; ils supposent la coopération active du Client (retours, validations, livraisons d'éléments).
4.3. Les contenus fournis par le Client sont réputés libres de droits d'utilisation et conformes à la loi ; le Client garantit l'Agence contre toute réclamation de tiers.

5. Périmètre contractuel – Hors périmètre – Modifications

5.1. Le périmètre correspond strictement à ce qui est écrit dans le devis : nature des prestations, livrables, formats, canaux, volumes, langues, nombre d'itérations.
5.2. Toute demande non prévue au devis (fonctionnalité, page, maquette, réunion, déplacement, urgence, astreinte, import de données, support supplémentaire, participant supplémentaire en formation, etc.) est un hors périmètre et fait l'objet d'un devis complémentaire avant exécution.
5.3. Les modifications du brief initial dûment validé peuvent être facturées.

6. Propriété intellectuelle – Licence

6.1. Sauf mention contraire, les droits d'auteur demeurent la propriété de l'Agence jusqu'au paiement complet des factures.
6.2. Après paiement intégral, le Client bénéficie d'une licence d'utilisation non exclusive, dans le cadre, la durée et les supports convenus au devis/BAT.
6.3. Les sources éditables (fichiers natifs) ne sont pas cédées sauf stipulation expresse au devis.

7. Références – Crédits

Sauf refus écrit du Client avant commande, l'Agence peut citer le nom/logo du Client et présenter les réalisations (captions, extraits visuels) dans ses références, supports commerciaux et réseaux sociaux, avec mention du crédit de création.

8. Assistance post-livraison

8.1. À compter de la mise en ligne/livraison, l'Agence assure une aide de 1 mois, limitée à 2 heures par semaine (téléassistance, corrections mineures, accompagnement à la prise en main).
8.2. Au-delà du volume/délai ci-dessus, toute demande est facturée au temps passé au tarif en vigueur ou via forfait dédié.

9. Prestataires tiers – Hébergeurs – Messagerie – Réseaux

9.1. L'Agence peut recourir à des prestataires tiers (hébergeurs, registrars, CDN, services d'emailing/SMTP, plateformes de réservation, passerelles de paiement, banques, outils d'analytics, réseaux sociaux, etc.).
9.2. Le Client reconnaît que les indisponibilités, limites techniques, quotas, files d'attente, maintenances, mesures de sécurité, ainsi que les vérifications et contrôles imposés par ces prestataires/banques relèvent de leur responsabilité et n'engagent pas celle de l'Agence.
9.3. Messagerie : les filtres anti-spam des fournisseurs (Gmail, Outlook, iCloud, etc.) peuvent bloquer certains emails (parfois sans dépôt en spam). L'Agence met en place les bonnes pratiques dans son périmètre, mais ne peut garantir la délivrabilité des messages opérés par des tiers.
9.4. Le Client s'engage à fournir en temps utile toutes les informations/documents requis par les prestataires pour lever les contrôles et assurer la continuité des services.

10. Paiements en ligne – Banques – Sécurité

10.1. Les paiements en ligne sont opérés via des passerelles sécurisées et/ou banques tierces. La décision d'autoriser/refuser un paiement, les vérifications supplémentaires, alertes anti-fraude, plafonds, audits de conformité, relèvent de ces prestataires.
10.2. En cas d'alerte ou de contrôle imposé par la banque/le prestataire, les encaissements peuvent être temporairement suspendus jusqu'à complétion des vérifications, sans responsabilité de l'Agence.
10.3. L'Agence n'est pas responsable des dysfonctionnements bancaires (authentifications, confirmations, filtrages, erreurs d'émetteur, etc.).
10.4. À la demande du Client, l'Agence peut assister (conseil/coordination) ; cette aide relève du périmètre d'assistance (article 8) ou d'un devis complémentaire.

11. Lancements – Pics de trafic – Capacité

Les ouvertures/ventes annoncées à heure précise à un large public peuvent engendrer des pics simultanés (trafic et paiements) qui déclenchent des mécanismes de protection côté plateformes ou des vérifications côté établissements bancaires.
Recommandation : privilégier un accès échelonné (par vagues, files d'attente) et, si nécessaire, étudier un dimensionnement spécifique auprès des prestataires concernés. Toute montée en capacité dédiée fait l'objet d'un devis séparé et d'une tarification supérieure.

12. Formation – Transfert

Les formations à la prise en main des outils et procédures sont recommandées. Lorsqu'elles sont refusées ou non suivies par les personnes en charge, l'Agence ne peut être tenue responsable d'une mauvaise utilisation.
La formation est due selon devis ; toute session/participant supplémentaire fait l'objet d'une facturation.
Le transfert de compétences et d'accès intervient après paiement intégral des sommes dues.

13. Confidentialité – Données – RGPD – Maintenance – MAJ par le Client

13.1. Chaque partie s'engage à la confidentialité des informations signalées comme telles.
13.2. Le Client demeure responsable des données personnelles traitées dans ses environnements. L'Agence agit, le cas échéant, comme sous-traitant technique et applique les mesures proportionnées à son périmètre.
13.3. MAJ gérées par le Client : lorsque le Client (ou ses équipes) est formé et prend en charge lui-même les mises à jour et évolutions de son site ou de toute autre plateforme, l'Agence ne peut être tenue responsable des dysfonctionnements qui en résulteraient (erreurs de manipulation, extensions, configurations, contenus).
13.4. Maintenance annuelle : la maintenance préventive/corrective (site, outils, plateformes) n'est pas incluse par défaut et est soumise à un devis préalable (périmètre, fréquence, SLA, conditions d'intervention).

14. Garanties – Responsabilité – Force majeure

14.1. L'Agence est tenue à une obligation de moyens. Aucune garantie de résultat (chiffre d'affaires, leads, positions SEO, taux de conversion) n'est consentie.
14.2. La responsabilité de l'Agence est limitée aux dommages directs prouvés, dans la limite du montant payé par le Client pour la prestation en cause.
14.3. Force majeure : sont considérés comme tels les événements imprévisibles et irrésistibles (pannes massives d'infrastructures, incidents réseaux, catastrophes, conflits, cyberattaques, injonctions administratives, etc.) suspendant les obligations des parties.

15. Annulation – Suspension – Résiliation

15.1. En cas d'annulation par le Client après acceptation du devis, la totalité du devis reste due (réservation de ressources, travail engagé).
15.2. En cas de manquement grave du Client (défaut de paiement, refus réitéré de coopération), l'Agence peut suspendre ou résilier la prestation, sans préjudice des sommes dues.

16. Droit applicable – Litiges

Les CGV sont soumises au droit français. Tout litige sera de la compétence des tribunaux du ressort du siège de l'Agence, après tentative de résolution amiable.

17. Coordonnées

Nectar'in Communication – EI – Le Ponteil, 19460 Naves – France
contact@nectarin-communication.com
+33 6 22 15 77 09