Conditions Générales de Vente

Date de dernière mise à jour : 16/10/2026

Bienvenue ! 👋
Ces CGV ne sont pas là pour te compliquer la vie, mais pour s'assurer que notre collaboration soit fluide, agréable et bien encadrée. Elles posent les bases de notre travail ensemble, avec une transparence totale. Pas de mauvaise surprise, que du bon sens et un cadre clair. Mon objectif ? Que tu sois à l'aise et que notre aventure se déroule dans la bonne humeur et le respect mutuel.

À quoi servent-elles ?

- À expliquer ce que tu peux attendre de moi et ce que j'attends de toi.
- À fixer les règles en cas d'imprévus, parce que, oui, ça peut arriver !
- Et surtout, à s'assurer que tout soit fait dans le respect de nos droits respectifs.

Comment lire ces CGV ?

- **Pas besoin de tout mémoriser !** Elles sont là comme un guide pour poser des bases solides à notre collaboration.
- **Un souci ? Une question ?** Pas de panique, je suis là pour t'éclairer. N'hésite pas à m'écrire si quelque chose n'est pas clair.



Sommaire

Préambule et définitions générales.....2
Article 1 – Les Services.....4
Article 2 – Les Produits.....10
Article 3 – Les obligations des parties.....13
Article 4 – Le tarif et le paiement.....15
Article 5 – Les modalités de réservation et de commande.....18
Article 6 – Annulation, rétractation et report.....19
Article 7 – La responsabilité de la Prestataire.....22
Article 8 – Délais de réalisation.....23
Article 9 – Le traitement des données personnelles.....24
Article 10 – La propriété intellectuelle.....26
Article 11 – Discrétion professionnelle.....29
Article 12 – Fin de la Prestation.....30
Article 13 – Satisfaction de la clientèle.....30
Article 14 – Litige, médiation, cas de force majeure.....31
Article 15 – Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de Thrivecart Learn.....33
Article 16 – Maintenance et disponibilité des outils.....34
Article 17 – Liens hypertextes.....34
Article 18 – Référencement.....35

Préambule et définitions générales

Le présent document est réalisé dans le cadre de l'activité de MGR Studio - Web & Branding, EURL au capital de 2500€, 11 rue de Brun, 33320 LE TAILLAN-MEDOC, SIRET : 90932676100014 représenté par Marion Girard-Ruiz, en qualité de dirigeante et communiquant sous le nom de marque Les Audacieuses Créatives.

Voici quelques définitions de notions utilisées dans le cadre de cette activité :

Utilisateur : toute personne qui utilise le site internet, pour le consulter, ou naviguer dessus.
Cliente : toute personne qui fait appel aux services ou achète le Produit de Marion Girard-Ruiz. Pourra aussi être nommée Elève.
Produit : formation en ligne ou pack de templates proposés et réalisés par Marion Girard-Ruiz.
Prestation : services réalisés par Marion Girard-Ruiz. Pourra aussi être nommé Service.
Prestataire : désigne Marion Girard-Ruiz en sa qualité de professionnelle. Pourra aussi être nommée Vendeuse.

Pour pouvoir accéder aux services gratuits et payants de la Vendeuse, il faut avoir la pleine capacité juridique :

- être une personne physique majeure (+ de 18 ans) au moment de la signature du contrat et ne pas être frappée d'une incapacité totale ou partielle ;
- être une personne physique mineure, mais disposer d'une autorisation de son représentant légal au moment de la signature du contrat et ne pas être frappée d'une incapacité totale ou partielle ;
- représenter régulièrement une personne morale (avoir un mandat) au moment de la signature du contrat.

La Cliente atteste, par la présente, disposer d'un équipement électronique adéquat pour utiliser les services de la Vendeuse, à savoir : un ordinateur, une souris, une caméra, un microphone, des écouteurs, une connexion internet à haut débit, une application performante telle que Google Chrome, une carte bancaire active, un compte Canva et un compte Notion.

Tous les frais avancés par la Cliente pour l'utilisation du Produit resteront à sa charge (à titre d'exemple : achat de matériel informatique, connexion internet, création d'un compte Canva, achat de visuels).

La Cliente reconnaît :

- Qu'elle est seule responsable de l'usage qu'elle fait du site ;

- Que la communication de ses éléments d'identification est faite sous sa propre responsabilité ;
- Qu'elle a connaissance de la nature d'Internet (performances techniques, temps de réponse pour interroger ou consulter) ;
- Qu'il lui appartient de s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur lui permettent d'accéder correctement au site ;
- Qu'il lui appartient de prendre les mesures appropriées de protection et de sauvegarde de ses propres données et logiciels de la contamination par d'éventuels virus.

En conséquence, la Prestataire n'encourt aucune responsabilité pour tous dommages directs ou indirects découlant notamment de l'usage du site et/ou d'internet et/ou de virus.

Il est essentiel pour la Cliente de communiquer ses informations et coordonnées exactes pour la facturation. Pour modifier ou mettre à jour son espace client ou des données sensibles, la Prestataire peut être amenée à demander une confirmation d'identité, sous la forme la plus appropriée.

Si un manquement aux éléments de capacité ou concernant les prérequis est observé, la Cliente ou l'Utilisateur se verra retirer les accès le temps de la régularisation. Il est donc primordial que la Cliente ou l'Utilisateur remplisse avec attention les champs concernant ses données personnelles.

La lecture de ce présent document est obligatoire.

Toutes les clauses sont indépendantes les unes des autres. De ce fait, la nullité d'une des clauses n'entraîne pas la nullité totale des présentes conditions générales de vente.

Article 1 – Les Services

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la Prestataire et de sa Cliente. Elles explicitent toutes les étapes du parcours de vente, et assurent la bonne exécution du service entre les parties contractantes.

En cas de souscription au Service, les dispositions particulières présentées sur le devis prévalent sur les conditions générales de vente, notamment le nombre d'allers-retours de modifications aux différentes étapes des Prestations.

Création d'identité visuelle

La Prestataire propose la création d'identité visuelle, voici les étapes de la Prestation :

- Brief créatif et brief de marque
- Synthèse stratégie de marque
- Proposition de moodboards (2 pistes)
- Définition de la palette de couleurs et polices d'écriture
- Création de prototypes de logos (2 pistes)
- Création de l'univers graphique et des éléments graphiques de l'identité
- Création du brandboard
- Livraison de la charte graphique
- Création d'un support de communication au choix parmi : carte de visite, vignette de podcast, bannière Linkedin
- Création de 10 templates Instagram ou Linkedin

Livrables : brandboard au format PDF, logos, variantes du logo et éléments graphiques aux formats .svg et .png, fichiers de polices, support de communication choisi au format .pdf ou sur Canva, templates livrés sur Canva, vidéos explicatives au besoin.
Délais de livraison : 2 mois
Cession de droits : 20 ans

Création d'identité visuelle avec Kit Instagram

En complément de la Prestation de Création d'identité visuelle, la Prestataire propose la création d'un Kit Instagram complet qui comporte :

- Création d'environ 90 templates Instagram :
    - 30 posts,
    - 3 à 4 carrousels,
    - 15 fonds de stories et cadres de repartages,
    - 15 couvertures de reels et de lives
- Vignettes de stories à la une
- Proposition d'une bio optimisée
- Photo de profil retravaillée en accord avec l'identité
- Propositions de 4 à 5 dispositions de feed esthétiques, et explications pour les mettre en place
- Formation de prise en main Canva
- Support et conseils pour la mise en place sur Instagram

Livrables supplémentaires : templates livrés sur Canva, vidéos explicatives au besoin.
Délais de livraison : 2 à 3 semaines
Cession de droits : 20 ans

Création d'identité visuelle et de site web

En complément de la Prestation de Création d'identité visuelle, la Prestataire propose la création de site web (vitrine ou avec option eshop), voici les étapes de la Prestation :

- Réflexion sur l'arborescence et la navigation du site (8 pages)
- Création de 4 maquettes
- Aide à la réservation d'un nom de domaine et de l'achat d'un hébergement web
- Mise en place technique du site Wordpress sur le serveur d'hébergement
- Intégration du design et des contenus des pages
- Création d'une page arbre à liens pour Instagram
- Mise en ligne clefs en main
- Formation vidéo de la prise en main de l'administration

Si la Cliente choisit l'option eshop, la Prestation comprend aussi :

- Réflexion sur l'arborescence et la navigation du site (8 pages maximum + eshop)
- Création des maquettes de l'eshop et d'une fiche produit
- Intégration de design de l'eshop et du contenu de 5 fiches produits
- Configurations techniques concernant : le tunnel d'achat, les mails d'achat, les frais d'envois
- Configuration du paiement via Stripe

La Prestation de Création de site web comprend l'achat d'une licence de 12 mois un constructeur visuel (Elementor Pro).

Tous les sites créés par la Prestataire sont responsive (optimisés pour un affichage tablette et mobile), respectent la RGPD, sont sécurisés dans la mesure du possible (modules de renforcement de sécurité installés), sont construits de façon à être SEO-friendly, c'est-à-dire à être le plus proprement conçus pour le référencement web. Ils sont tous livrés avec un compte administrateur et une formation de prise en main au format vidéo (qui explique comment modifier textes et images sur le site, ou comment dupliquer un gabarit de page).

Délais de livraison : entre 2 et 4 mois selon l'option choisie
Cession de droits (site) : 10 ans

Accompagnement stratégie de marque

La Prestataire propose un accompagnement individuel afin de définir la stratégie de marque de la Cliente. Cet accompagnement s'étalera sur 2 à 3 mois.

Cet accompagnement est divisé en grandes étapes, dans lesquelles la Prestataire guidera la Cliente à travers 1 session visio individuelle, ainsi que des exercices et des questionnaires.

- Pilier 1 : fondements et essence de marque
- Pilier 2 : positionnement
- Pilier 3 : personnalité de marque
- Pilier 4 : voix de marque et stratégie de communication

L'accompagnement sera composé comme suit :

- Appel découverte : échange en visio sur les besoins de la Cliente et présentation de l'accompagnement par la Prestataire. Détermination de la volonté de conclure un contrat de prestation.
- Espace de travail personnalisé : mise à disposition d'un espace de travail fait sur mesure sur notion.so.
- Suivi par messages pendant toute la durée de l'accompagnement, via notion.so et le client de messagerie Whatsapp
- Sessions individuelles : il est prévu 2 ateliers en visio, dont la durée peut varier en fonction des besoins de la Cliente, et avec accord préalable entre la Cliente et la Prestataire.
- Exercices et outils entre les sessions individuelles : il en est de la responsabilité de la Cliente de réaliser ces exercices afin d'avancer dans l'accompagnement.

Ce processus se co-construit activement, et repose entièrement sur le rapport de confiance, les échanges, et la bonne implication dans la réalisation des exercices.

La Prestataire livrera en fin d'accompagnement un guide de marque et un plan d'action à la Cliente.
Il est prévu un point de suivi 45 jours après la livraison du guide de marque, pour ajuster les actions mises en place et répondre aux éventuelles nouvelles questions.

Livrables : espace Notion avec exercices et documentation, guide de marque
Délais de livraison : 3 mois
Cession de droits : 10 ans

<u>Option : Accompagnement post-livraison – 2 mois</u>

À l'issue de l'accompagnement en stratégie de marque, la Cliente peut choisir de bénéficier d'un **accompagnement supplémentaire** pour l'aider à mettre en application sa stratégie et structurer son déploiement.
Ce qui est inclus :

- 2 appels de suivi (1 par mois, 45 min chacun) pour ajuster la stratégie et répondre aux questions.

- **Vérification et feedback sur les supports** de communication et d'offre (site web, réseaux sociaux, documents commerciaux).
- **Accès à un espace de messagerie privé (** Whatsapp ou équivalent) pour poser des questions (réponse sous 48h).
- **Un email hebdomadaire** pendant 1 mois contenant des micro-actions, challenges et exercices pour une mise en application progressive.

Tarif : 600 €HT (soit 720 €TTC) – Possibilité de paiement en 2 fois.
La souscription à cette option se fait **avant ou au moment de la livraison du guide de marque**.

<u>Audit d'image de marque 360° :</u>

La Prestataire propose l'audit d'image de marque et de 2 canaux de communication principaux maximum (Instagram et site web), voici les étapes de la Prestation :

- Questionnaire de situation
- Audit de la stratégie de marque, de l'identité visuelle, du compte Instagram et site web le cas échéant
- Création d'un compte-rendu et d'un plan d'action livrés sur un espace créé sur notion.so
- Suivi de 30 jours sur le logiciel de conversation Whatsapp (ou équivalent)

Livrables : espace Notion avec compte-rendu de l'audit et plan d'action personnalisé, vidéos explicatives au besoin.
Délais de livraison : 4-5 semaines

<u>Abonnement mensuel à un service graphique (offre réservée aux anciennes clientes)</u>
SHOT DE CRÉA

La Prestataire propose ses services de création graphique sous forme d'un abonnement mensuel et correspondant à un forfait à consommer dans le mois.
Le Shot de créa comporte :

- 1 brief en début de mois sur les missions à accomplir
- Forfait de base : 10 heures de création graphique (pouvant porter sur : créa graphique de contenus pour les réseaux sociaux, mise en page de présentation Canva (ou fichier PDF comme un freebie ou workbook), montage de vidéo de formation ou montage de podcast, mise en page et intégration d'une page de vente, etc…)
- 1 aller-retour de modifications par création
- Un support illimité sur Whatsapp (ou équivalent) pour conseiller et répondre aux questions de la Cliente en rapport avec ses propres créations graphiques, son expérience utilisateur, etc…

Un Shot de créa est à consommer entre le 1er et 31 du mois. Les heures non exécutées ne seront pas reconduites ni remboursées. Le forfait initial peut être revu à la hausse ou à la baisse en début de mois.

Le contenu de la Prestation est fixé en début de mois entre la Prestataire et la Cliente, lors du règlement. Ainsi le contenu à créer doit être préparé en amont par la Cliente afin de respecter les délais de livraison qui seront de 3 semaines en moyenne.

La Prestataire se réserve le droit de refuser une demande de la Cliente si cela n'entre pas dans le cadre de ses compétences.

L'abonnement Shot de Créa est avec engagement sur une durée de 3, 6 ou 12 mois.
Le premier mois est un mois d'essai pendant lequel la Cliente peut se rétracter sans justification, dans un délai de 30 jours. Le montant équivalent au premier mois de travail sera dû.
Si la Cliente souhaite s'engager sur 12 mois, un tarif avantageux sera proposé par la Prestataire.

<u>Abonnement mensuel à un service de création de contenus sur Instagram (offre réservée aux anciennes clientes)</u>
INSTA SHAKER

La Prestataire propose ses services de création graphique sous forme d'un abonnement mensuel et correspondant à un forfait à consommer dans le mois.
Le Insta Shaker comporte :

- La création de 2 visuels Instagram simples par semaine (post simple, couverture de réel) – soit 8 visuels / mois
- La création de 2 carrousels Instagram par semaine (4 à 10 visuels par carrousel) - soit 8 carrousels / mois
- Le montage et sous-titrage d'un reel par semaine (vidéo courte de 7 à 90 secondes)) – soit 4 reels / mois
- 1 révision offerte par visuel
- Offert : adaptation des visuels pour Linkedin + conversion des carrousels en PDF pour le partage sur Linkedin
- Un support illimité sur Whatsapp (ou équivalent) pour conseiller et répondre aux questions de la Cliente en rapport avec ses propres créations graphiques, son expérience utilisateur, etc…

Un Insta Shaker est à consommer entre le 1er et 31 du mois. Les visuels non demandés ne seront pas reconduits ni remboursés.

Le contenu de la Prestation est fixé en début de mois entre la Prestataire et la Cliente, lors du règlement. Ainsi le contenu à créer doit être préparé en amont par la Cliente afin de respecter les délais de livraison qui seront de 3 semaines en moyenne.

La Prestataire se réserve le droit de refuser une demande de la Cliente si cela n'entre pas dans le cadre de ses compétences.

L'abonnement Insta Shaker est avec engagement sur une durée de 3, 6 ou 12 mois.
Le premier mois est un mois d'essai pendant lequel la Cliente peut se rétracter sans justification, dans un délai de 30 jours. Le montant équivalent au premier mois de travail sera dû.
Si la Cliente souhaite s'engager sur 12 mois, un tarif avantageux sera proposé par la Prestataire.

La Cliente peut demander la création de visuels supplémentaires au forfait, elle doit en faire part dès le début du mois à la Prestataire, qui lui proposera dans ce cas un devis supplémentaire ponctuel.

Prestations à la carte / sur-mesure

La Prestataire peut également répondre à toute demande personnalisée.
Dans ce cas elle proposera un devis adapté à la demande de sa Cliente.

La Prestataire propose un support offert de 1 mois suivant la date de livraison de la Prestation.

Les Prestations sont livrées avec un espace de gestion de projet créé sur notion.so, et un accès à un logiciel de discussion Whatsapp (ou équivalent).

Le Prestataire inclut dans ses Prestations la cession de droits d'utilisation et de reproduction. Les modalités et détails de cette cession sont explicités sur le devis qui vaut contrat lors de la signature.

Article 2 – Les Produits

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la Vendeuse et de sa Cliente.

En cas de souscription du Produit, les dispositions particulières prévalent sur les conditions générales de vente.

Programme identité & Com'

La Prestataire propose une formation en ligne appelée « Programme Identité & Com' », sous la forme d'un programme d'accompagnement en ligne à suivre en autonomie en 6 semaines afin de créer son branding (stratégie de marque, identité de marque et stratégie de communication).
Le Produit accompagne la Cliente dans la mise en œuvre de son image de marque.

Pour cela, une formation en ligne est proposée incluant :

- **6 modules pré-enregistrés** accessibles en ligne sur ecole.audacieuses-creatives.com, comportant chacun un nombre de vidéos pouvant être amené à changer (si la Prestataire le juge nécessaire), et dont le droit d'accès est fixé à 3 ans à partir de la date d'achat ;
- **1 workbook** créé sur notion.so ;
- **Divers supports de formation** (papiers, numériques, vidéos, audios) accessibles sur ecole.audacieuses-creatives.com.

Bootcamp Craft'n'Brand

La Prestataire propose un accompagnement de groupe sous forme de bootcamp appelé « Craft'n'Brand », sous la forme d'un programme d'accompagnement en ligne à suivre de façon guidée pendant 4 mois, afin de créer sa marque personnelle (stratégie de marque et identité de marque).
Le Produit accompagne la Cliente dans la mise en œuvre de son image de marque en ligne.

Pour cela, un programme en ligne est proposé incluant :

- **4 modules pré-enregistrés** accessibles en ligne sur audacieusescreatives.thrivecart.com/l/, comportant chacun un nombre de vidéos pouvant être amené à changer (si la Prestataire le juge nécessaire), et dont le droit d'accès est fixé à 3 ans à partir de la date d'achat ;
- **4 workbooks** créés sur notion.so et canva.com, composés de sous-workbooks ;
- **Des lives de groupe ;**
- **Un tableau de bord de suivi individuel,** gamifié et conçu sur notion.so ;
- **Divers supports de formation** (papiers, numériques, vidéos, audios) accessibles sur audacieusescreatives.thrivecart.com/l/.

Kit Rével'Insta

La Prestataire propose une formation en ligne appelée « Kit Rével'Insta », à suivre en autonomie afin de mettre en place les bases de son identité de marque et de sa communication sur Instagram.

Contenus : vidéos pré-enregistrées et supports de formation (papiers, numériques, vidéos, audios) accessibles sur audacieusescreatives.thrivecart.com, workbooks créés sur notion.so.

Ateliers Boosters Instagram

La Prestataire propose une formation en ligne appelée « Ateliers Boosters Instagram », à suivre en autonomie afin d'apprendre à optimiser son compte Instagram.

Contenus : 4 ateliers pré-enregistrés (Calendrier éditorial, Profil, Visuels, Reels) et supports de formation (papiers, numériques, vidéos, audios) accessibles sur audacieusescreatives.thrivecart.com, workbooks créés sur notion.so.

Box Boost Créa

La Prestataire propose une boite à outils avec des templates, des idées de contenus et des vidéos explicatives, pour mettre en place une stratégie de contenus efficace sur Instagram.

Contenus : une page sur notion.so avec accès aux contenus textuel et visuels, ainsi que les liens vers les templates Canva téléchargeables

Level up ta marque avec les archétypes

La Prestataire propose une formation en ligne appelée « Level up ta marque avec les archétypes », à suivre en autonomie afin de comprendre le concept d'archétype de marque, de comprendre comment définir le sien, et le mettre en place dans son branding et sa communication.

Contenus : vidéos pré-enregistrées et supports de formation (papiers, numériques, vidéos, audios) accessibles sur audacieusescreatives.thrivecart.com, workbooks créés sur notion.so.

Pack Insta easy x Archétypes

La Prestataire propose une boite à outils avec des templates, identités visuelles et verbales liés aux archétypes, un quizz ChatGPT, et des vidéos explicatives, pour mettre en place une image de marque plus émotionnelle et forte grâce aux archétypes de marque.

Contenus : vidéos pré-enregistrées et supports de formation (papiers, numériques, vidéos, audios) accessibles sur audacieusescreatives.thrivecart.com et notion.so, templates Canva téléchargeables, lien vers un ChatGPT personnalisé

Si nécessaire, la Prestataire se réserve le droit de modifier les contenus des séances de formation, en fonction des besoins de la Cliente. Les fiches de présentation du Produit ne sont fournies qu'à titre indicatif. Tout Utilisateur de ce site internet ou la Cliente est tenu de consulter régulièrement les conditions générales de vente. Ce présent document vaut contrat et lie la Cliente à la Vendeuse.

Article 3 – Les obligations des parties

D'une façon générale, la Cliente et la Prestataire s'engagent à collaborer activement afin d'assurer la bonne exécution du contrat. Chacune s'engage à communiquer toutes les difficultés dont elle aurait connaissance au fur et à mesure de l'avancement du projet, pour permettre à l'autre partie de prendre les mesures nécessaires.

Les deux parties s'engagent à une politique stricte de confidentialité, et ne pourront divulguer aucune information donnée à l'occasion de la réalisation des missions, et à la fin du contrat.

La Prestation se réalise entièrement à distance, sauf dispositions contractuelles contraires.

Le rythme d'activité de l'entreprise de la Prestataire repose sur le planning hebdomadaire suivant : du Mercredi au Vendredi : 10h-17h
En dehors de ces créneaux, il n'est pas possible de joindre la Prestataire ou d'avoir un rendez-vous.

La Prestataire s'efforce de répondre à ses Clients sans délai, sans toutefois être tenue de délai de réponse contractuel.

Il est rappelé à la Cliente que la Prestataire conserve une entière indépendance dans la gestion de son planning et de ses plages horaires disponibles.

La Prestataire et la Cliente s'engagent à respecter les dates et heures des rendez-vous convenus.

En aucun cas, la Cliente ne peut imposer des contraintes ou des restrictions sur la liberté de la Prestataire à organiser et définir ses propres disponibilités pour l'exécution des Prestations.

La Cliente

La Cliente s'engage à verser dans les délais précis les sommes dues au titre de l'achat du Produit ou du Service, précisées à l'article III.

La Cliente s'engage à ne pas communiquer, partager ou céder les codes d'accès aux programmes et services de la Vendeuse. Tout manquement à cette obligation entraînera la suspension immédiate et potentiellement définitive de ses droits d'accès, ainsi que l'obligation de verser des dommages et intérêts à la Vendeuse.

Dans le cadre d'une Prestation de Création de site web ou de Prestation à la carte, la Cliente s'engage à établir un cahier des charges détaillé qui ne subira plus de modification, sauf accord des parties, après avoir été approuvé par la Prestataire.
Toute demande de modification qui impliquerait un remaniement du cahier des charges initial fera l'objet d'une Prestation à part supplémentaire, sur devis.

La Cliente s'engage à retourner à la Prestataire le bon de commande ou devis dûment complété, daté et signé (et tamponné si applicable), accompagné de la mention « Bon pour accord ». Cette mention atteste que la Cliente a pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente.

La Cliente s'engage à fournir tous les éléments documentaires graphiques et textuels nécessaires à la bonne réalisation du contrat, notamment dans les bons formats exploitables en fonction des supports visés (documents, attestations, accès serveur, supports numériques, visuels et autres). Elle atteste bien disposer des droits nécessaires sur les éléments fournis. Elle affirme ne violer aucune obligation de confidentialité ou de non-divulgation lors de la fourniture des éléments et permettre à la Prestataire de les utiliser librement et sans contrainte dans le cadre de sa Prestation. Seule la responsabilité de la Cliente pour être engagée à ce titre.

La Cliente s'engage à se conformer strictement aux préconisations techniques et créatives faites par la Prestataire.

La Cliente s'engage à collaborer activement à la réussite du projet en transmettant à la Prestataire, dans les délais convenus, toutes les informations, documents et validations

nécessaires à la bonne exécution des Prestations. Tout retard ou absence de communication de la part de la Cliente ayant pour conséquence un blocage ou un ralentissement du projet pourra entraîner une suspension temporaire ou définitive des Prestations, sans possibilité de remboursement des sommes déjà versées.

Enfin, la Cliente s'engage à s'impliquer dans le processus d'accompagnement, à prendre connaissance des ressources mises à disposition, et à mettre en œuvre les actions et conseils dispensés par la Prestataire pour garantir la bonne exécution des Prestations.

La Prestataire

La Prestataire s'engage à réaliser la prestation avec sérieux et continuité.

La Prestataire est soumise à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de sa Prestation, conformément au droit commun des contrats. La Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour se rapprocher des besoins et des attentes de la Cliente.

Au besoin, la Prestataire pourra intervenir dans l'élaboration du cahier des charges, conjointement avec la Cliente.

La Prestataire garantit que les créations sont juridiquement disponibles et ne sont pas grevées de droit des tiers, pour les utilisations prévues au titre du contrat.

La Prestataire s'engage à informer de manière régulière et efficace la Cliente de l'avancée de la réalisation du projet et ce, notamment, au travers de validations soumises à la Cliente à travers l'espace de travail créé sur notion.so, ou via le logiciel de conversation Whatsapp (ou équivalent).

Article 4 – Le tarif et le paiement

La Prestataire est assujettie à la TVA sous le numéro de TVA intracommunautaire FR19909326761.

Pour les produits et formations en ligne

La Prestataire procède par la création d'une page de vente avec panier sécurisé sur audacieusescreatives.thrivecart.com. Les présentes conditions générales de vente doivent être lues, avant tout achat.

Les moyens de paiement acceptés par la Prestataire sont les moyens prévus par la plateforme Thrivecart, c'est-à-dire carte bancaire via Stripe. Les paiements en plusieurs fois sont autorisés comme stipulés dans les plans de paiement indiqués sur la plateforme Thrivecart.

La somme correspondant au montant dû pour le Produit est exigible au moment de l'achat en ligne.

Les impayés entraînent immédiatement la suspension aux accès des services et programmes de la Vendeuse pour la Cliente en cause. Les frais de rejet seront supportés intégralement par la Cliente. Le compte de connexion peut être également suspendu ou supprimé.

<u>Pour les prestations et accompagnements</u>

Les tarifs affichés sur les pages de vente sont à titre informatif et sont des prix d'appels. Seul le tarif affiché sur le devis envoyé à la Cliente est valable au moment de la signature.

Un acompte dont le montant sera précisé dans le devis est demandé à la signature du devis. Cette somme est non remboursable. Une facilité de paiement en plusieurs fois peut être accordée, sans frais supplémentaires et en fonction du type de projet et de sa durée. Le solde est dû à la livraison définitive de la mission.

Pour les prestations mensuelles Shot de créa et Insta Shaker, le paiement est demandé en début de mois car la prestation est livrée au fur et à mesure du mois. De ce fait, les droits de propriétés des contenus créés reviennent immédiatement à la Cliente.

Pour l'option « Accompagnement post-livraison guide de marque » :

- Le montant dû est exigible en une ou deux échéances, selon la modalité choisie par la Cliente.
- L'accompagnement commence à compter du premier appel de suivi et s'étend sur une durée de 2 mois.
- Toute interruption à l'initiative de la Cliente ne donne lieu à aucun remboursement, sauf accord exceptionnel de la Prestataire.

Les prestations fournies par la Prestataire doivent être réglées selon les modalités précisées dans le devis ou contrat.
Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire, carte bancaire, ou tout autre moyen accepté par la Prestataire et précisé dans le devis ou contrat.
Sauf mention contraire, les factures sont exigibles dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant leur émission.

En cas de paiement échelonné, un retard sur une échéance entraînera la suspension immédiate de l'exécution des prestations jusqu'à régularisation.

Si le paiement total n'est pas effectué dans un délai de quinze (15) jours après relance écrite, la Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat, avec les conséquences suivantes :

- Les droits d'exploitation des créations resteront la propriété exclusive de la Prestataire.
- Les prestations déjà réalisées seront facturées au prorata et les montants dus devront être réglés intégralement.
- Aucune restitution des acomptes versés ne sera effectuée.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront appliquées de plein droit et sans mise en demeure préalable, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce. Ces pénalités s'élèvent à **10 % du montant total TTC** par mois de retard, calculées par jour de retard.
Une indemnité forfaitaire de **40 euros** pour frais de recouvrement sera également due, conformément à la loi. Si les frais de recouvrement engagés par la Prestataire excèdent ce montant, elle pourra demander une indemnisation complémentaire sur justificatif.

La Cliente s'engage à respecter scrupuleusement les échéances de paiement convenues.

Toute tentative de contestation abusive des paiements (comme les oppositions injustifiées ou les litiges non fondés sur les plateformes de paiement) pourra entraîner des poursuites judiciaires et la suspension immédiate des prestations.

<u>Frais annexes :</u>

Les frais bancaires liés aux paiements effectués depuis un compte non domicilié en France sont à la charge de la Cliente.

Des frais de débours peuvent également être facturés à la Cliente. Les frais de débours sont des sommes avancées au nom de la Cliente dans l'intérêt du projet et peuvent concerner l'achat de modules, thèmes, photographies, éléments graphiques.
Une note de frais de débours est établie avec le devis le cas échéant et doit être retournée signée et datée avec la mention « bon pour accord et bon pour mandat » par la Cliente.
Les frais de débours sont à verser à la Prestataire dès le début de la mission pour son bon déroulement, en sus de l'acompte de la prestation globale.
La Prestataire fournira alors les factures originales des achats et établies au nom de la Cliente, pour sa facturation.

Les corrections demandées par la Cliente ne sont pas illimitées et doivent respecter le cadre défini dans le devis ou bon de commande initial. Toute demande de correction ou de prestation supplémentaire non prévue dans ce cadre, impliquant un travail additionnel de la part de la Prestataire, fera l'objet d'une facturation supplémentaire.
Ce travail additionnel sera facturé soit :

- Sur la base d'un tarif horaire de 100 € HT/heure ;
- Soit après l'établissement d'un devis complémentaire détaillé, soumis à la validation et signature préalable de la Cliente.

Aucune prestation supplémentaire ne sera entreprise sans l'accord explicite de la Cliente.

Les déplacements nécessaires à la bonne réalisation du contrat pourront également être facturés à la Cliente.

Les éléments divers, éventuellement nécessaires à la réalisation des Prestations et ne relevant pas des offres de la Prestataire, ne sont pas compris dans les prix indiqués. Il s'agit par exemple de l'achat de polices typographiques, de photographies, d'illustrations issues de banques d'images ou encore d'achat de nom de domaine ou de souscription à un abonnement d'une plateforme de site internet type Calendly ou équivalent.

La Prestataire n'accepte habituellement aucune mission dans l'urgence afin de garantir un travail de qualité et un respect des délais standards. Toutefois, à titre exceptionnel, une mission urgente peut être acceptée sous réserve d'un accord préalable entre la Prestataire et la Cliente.
Dans ce cas, des frais de majoration de 50 % s'appliqueront automatiquement au tarif initial pour les prestations exécutées à la demande de la Cliente hors des jours et horaires définis à l'article 3, ou en cas de traitement de la commande prioritairement aux autres commandes en cours de réalisation par la Prestataire. L'acceptation et la confirmation des conditions spécifiques à la mission urgente seront formalisées par écrit (email ou autre support équivalent) avant le début de la prestation.

Article 5 – Les modalités de réservation et de commande

L'accès au Produit se réalise après achat sur audacieusescreatives.thrivecart.com.

Avant de procéder à un achat ou une commande, la Cliente est tenue de s'assurer que le produit ou le service souscrit correspond pleinement à sa demande. Si elle constate une irrégularité, elle doit le supprimer, le modifier, ou procéder à son annulation avant la commande. Toute commande est un acte ferme et définitif, et vaut engagement contractuel.

Au moment de passer commande pour un produit ou formation en ligne :

- La Cliente devra sélectionner dans son panier et/ou confirmer les éléments présents sur la page de vente.
- Elle devra procéder à la validation pour atteindre la page de paiement, en ayant, au préalable, consulté et validé les conditions générales de vente.
- Elle procédera au paiement avec le moyen de double identification ou via un organisme de paiement tiers.
- Après réception de la commande, la Cliente recevra un email automatique avec ses liens d'accès. Il est essentiel que la cliente vérifie que les informations sont bien fidèles à la commande effectuée.

Article 6 – Annulation, rétractation et report

Exclusion du droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, la Cliente dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat ou de l'achat en ligne, sauf exceptions prévues par la loi.

Le droit de rétractation ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Produits numériques et formations en ligne : Conformément à l'article L121-20-2 du Code de la consommation, le délai de rétractation légal ne s'applique pas aux produits numériques (formations en ligne, enregistrements audio ou vidéo, logiciels) dès lors qu'ils sont accessibles dans leur intégralité. Par conséquent, toute commande de produit numérique ou formation en ligne est considérée comme ferme et définitive à partir du moment où l'accès au contenu a été fourni.
- Services : Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation "Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation". Ainsi la Cliente atteste renoncer expressément au droit de rétractation pour bénéficier immédiatement des services proposés par la Prestataire.

La Cliente reconnaît être informée de ces exclusions au moment de l'achat ou de la signature du contrat. La Cliente devra cocher une case pour accepter ces conditions et par conséquent attester qu'elle consent à l'exécution immédiate du service ou à l'accès immédiat au contenu numérique.

L'accès immédiat au contenu numérique fourni via des plateformes telles que Thrivecart Learn, Notion ou tout autre outil mentionné dans le contrat engage la Cliente à accepter l'exclusion de son droit de rétractation.
Aucun remboursement ou réclamation ne pourra être accepté après le début de l'exécution, sauf en cas de défaut technique empêchant l'accès au contenu et signalé dans un délai de quatorze (14) jours.

Si le droit de rétractation est applicable, la Cliente devra en informer la Prestataire par écrit (email ou courrier) dans le délai imparti, en précisant clairement sa décision. Le remboursement sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours suivant la réception de la demande, sous réserve que les conditions soient respectées.

Résiliation de projet

La Cliente peut résilier le contrat avant son terme, sous réserve des conditions suivantes :

- La demande de résiliation doit être communiquée par écrit (email ou courrier recommandé) à la Prestataire.
- En cas de résiliation, la Cliente s'engage à régler :
    - Les montants correspondant aux prestations déjà réalisées ou en cours d'exécution,
    - Les frais supplémentaires engagés par la Prestataire pour le projet, tels que les achats spécifiques ou les sous-traitances.

La Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat dans les cas suivants :

- Non-respect des obligations contractuelles par la Cliente (non-paiement, retard dans la transmission des documents, manque de collaboration active).
- Inactivité prolongée de la Cliente, définie comme l'absence de réponse ou de transmission des éléments nécessaires pendant un délai de deux (2) mois malgré des relances écrites répétées (minimum trois relances).

En cas de résiliation à l'initiative de la Prestataire, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Le travail réalisé jusqu'à la date de résiliation sera dû intégralement.
- Les éléments déjà produits seront livrés dans l'état où ils se trouvent, sans obligation de finalisation.
- Aucun remboursement de l'acompte ou des sommes déjà versées ne sera effectué.

Abandon de projet

Si la Cliente ne donne pas suite au projet pendant une période prolongée de deux (2) mois malgré plusieurs relances écrites (minimum trois relances), la Prestataire pourra

considérer le contrat comme résilié pour abandon.
Dans ce cas :

- La Prestataire facturera les prestations déjà réalisées ou en cours d'exécution au prorata du travail effectué.
- Les éléments produits seront transmis « en l'état », sans modification ou finalisation supplémentaire.
- Aucun remboursement des sommes déjà versées ne sera effectué, l'acompte restant acquis à titre de dédommagement pour le temps bloqué, qui a entrainé une potentielle perte d'activité pour la Prestataire, et les efforts investis.

Les relances effectuées par la Prestataire devront être réalisées par écrit (email ou courrier), avec une mention explicite des informations ou validations attendues. Chaque relance inclura un délai de réponse raisonnable pour éviter tout malentendu.

En cas de résiliation ou d'abandon du projet :

- L'ensemble des droits d'auteur, incluant les droits de reproduction, représentation, adaptation, et exploitation, restent la propriété exclusive et entière de la Prestataire.
- Cette disposition s'applique également aux créations non finalisées, aux maquettes, et aux œuvres refusées, qui demeurent la propriété intellectuelle exclusive de la Prestataire.
- Les fichiers sources créés et utilisés par la Prestataire dans le cadre du projet ne pourront être revendiqués par la Cliente sans un accord écrit et une contribution financière supplémentaire déterminée par la Prestataire.
- Les données ou éléments fournis par la Cliente restent la propriété de cette dernière et lui seront restitués sur demande.
- La totalité des droits d'exploitation des créations (telles que définies dans le devis ou contrat) sera transférée à la Cliente uniquement après le paiement intégral des sommes dues à la Prestataire, incluant les éventuels frais liés à la résiliation ou à l'abandon.
- À défaut de paiement intégral, la Prestataire conserve l'intégralité des droits sur les créations produites, sans obligation de livraison ou d'utilisation par la Cliente.
- La Prestataire se réserve le droit de réutiliser les éléments créés dans d'autres projets ou à des fins professionnelles (portfolio, communication, etc.), sous réserve qu'aucun élément identifiable comme appartenant à la Cliente ne soit utilisé.

En cas de résiliation ou d'abandon du projet, les frais suivants peuvent s'appliquer :

- Indemnité forfaitaire : pour couvrir le temps réservé et la gestion administrative liée à l'interruption du contrat.
- Facturation des tâches accomplies : au prorata, sur la base des étapes réalisées.
- Frais supplémentaires : pour toute prestation non incluse dans le devis initial mais déjà engagée à la demande de la Cliente.

Report de mission

Les demandes de report de mission à l'initiative de la Cliente doivent être adressées par email à la Prestataire. Toutefois la Prestataire se réserve le droit de refuser la demande pour les raisons suivantes : charge de travail actuelle ou prévue aux dates de report demandées, non-respect des présentes conditions de vente, délais demandés ne respectant plus les délais de livraison annoncés.

La Prestataire se réserve le droit de refuser de réaliser une prestation lorsque, après commande, aucune confirmation écrite de collaboration ni aucun retour de la Cliente n'a été reçu dans un délai de 14 jours suivant la commande.
Dans ce cas, les sommes déjà versées par la Cliente seront remboursées par virement bancaire dans un délai de 15 jours ouvrés.

Annulation et report de séance individuelle ou RDV

La date d'une séance individuelle en visio est convenue au moins 7 jours à l'avance. En cas d'empêchement, la Cliente doit prévenir la Prestataire par email au moins 24 heures avant la séance. Toute demande de report sera effective uniquement après validation écrite par la Prestataire.
À défaut de préavis ou de validation, la séance sera considérée comme réalisée et ne pourra donner lieu ni à un report ni à un remboursement.
De même si la Prestataire ne pouvait être en mesure de réaliser une séance, elle en avisera la Cliente sans délai et elles conviendront ensemble d'une nouvelle date.

Conditions spécifiques à l'accompagnement post-livraison guide de marque

- Les appels de suivi doivent être planifiés à l'avance. Tout report demandé par la Cliente devra être notifié au moins 48h à l'avance. Passé ce délai, l'appel sera comptabilisé comme réalisé.
- En cas d'interruption de l'accompagnement par la Cliente, les sommes dues restent exigibles et aucun remboursement ne pourra être effectué.
- La Prestataire se réserve le droit d'adapter le contenu des emails et des feedbacks en fonction des besoins évolutifs de la Cliente.

Article 7 – La responsabilité de la Prestataire

Obligation de moyens

La Prestataire s'engage à exécuter les prestations et formations avec diligence, soin, et compétence, dans le cadre d'une obligation de moyens. En conséquence, elle ne garantit aucun résultat spécifique ou atteinte d'objectif particulier pour la Cliente, ceux-ci dépendant également de l'implication et de la coopération de cette dernière.

Limitation de responsabilité

La responsabilité de la Prestataire ne pourra être engagée que dans le cas d'une faute prouvée et exclusivement imputable à la Prestataire. En aucun cas, elle ne saurait être tenue responsable des dommages suivants, qu'ils soient directs ou indirects :

- Dommage matériel ou immatériel,
- Perte de clientèle, d'image de marque, de commande ou de bénéfices,
- Préjudice commercial ou financier,
- Perte ou destruction, totale ou partielle, de données ou fichiers appartenant à la Cliente,
- Toute action ou réclamation émanant de tiers.

En tout état de cause, la responsabilité éventuelle de la Prestataire, si elle était retenue, sera strictement limitée au montant effectivement payé par la Cliente pour la prestation concernée.

Cas de force majeure et faute de la Cliente

La Prestataire ne pourra être tenue pour responsable en cas de survenance d'un événement de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil, empêchant l'exécution normale de ses obligations contractuelles.
De plus, aucune responsabilité ne pourra être engagée en cas de faute lourde, négligence, ou comportement intentionnel de la Cliente ayant causé le dommage.

La réussite des prestations ou formations étant conditionnée par la collaboration active de la Cliente, toute absence de participation, fourniture tardive des informations nécessaires, ou mauvaise utilisation des conseils et livrables fournis, exclut la responsabilité de la Prestataire.

Indisponibilité temporaire de la Prestataire pour raison de santé ou événement grave

En cas d'indisponibilité temporaire de la Prestataire pour raison médicale dûment justifiée, arrêt maladie, accident, hospitalisation, épuisement professionnel, burn-out, grossesse pathologique, ou plus largement en cas d'événement personnel grave empêchant temporairement l'exécution normale de la Prestation, l'exécution du contrat est suspendue pendant la durée de l'empêchement.

La Prestataire informera la Cliente dans les meilleurs délais de la survenance de cette indisponibilité, ainsi que, dans la mesure du possible, de ses conséquences prévisibles sur le planning. Les délais d'exécution initialement convenus sont alors automatiquement suspendus et prorogés d'une durée équivalente à celle de l'empêchement, augmentée d'un délai raisonnable de reprise et de réorganisation.

Cette suspension ne pourra être considérée comme une faute contractuelle de la Prestataire, ni donner lieu à pénalité, indemnisation, résolution automatique du contrat ou exigence de remboursement des sommes déjà versées au titre des prestations déjà réalisées ou en cours d'exécution.

Si l'empêchement se prolonge au-delà de 45 jours calendaires consécutifs, les parties conviennent d'échanger de bonne foi afin de déterminer soit un nouveau calendrier de réalisation, soit les conditions d'une fin anticipée de la mission. Dans cette hypothèse, les prestations déjà réalisées, engagées ou réservées restent dues à due proportion du travail accompli, et les livrables intermédiaires ou finalisés ne sont transmis que selon les modalités convenues entre les parties et sous réserve des droits de propriété intellectuelle de la Prestataire.

Les acomptes versés restent acquis à la Prestataire à titre de réservation du temps de travail, de mobilisation du planning, et de couverture des travaux déjà engagés, sauf accord écrit contraire expressément accepté entre les parties.

Priorité à la protection de la santé de la Prestataire

La Cliente reconnaît que la Prestataire exerce son activité en indépendante et conserve la maîtrise de son organisation, de son planning et de sa capacité de travail. En cas d'altération de son état de santé nécessitant une interruption ou un aménagement temporaire de son activité, la Prestataire pourra suspendre ou adapter l'exécution de la mission sans que cela puisse être interprété comme un abandon fautif de la Prestation.

Article 8 – Délais de réalisation

Lors de la signature du devis, la Cliente s'engage à transmettre à la Prestataire l'ensemble des contenus textuels, graphiques, et informations nécessaires à la réalisation du projet dans un délai maximal de **deux semaines**. En cas de retard dans la fourniture des éléments, un nouveau planning sera établi par la Prestataire, et les délais initiaux ne pourront plus être garantis.

La Cliente doit participer activement au projet, notamment en répondant rapidement aux demandes et relances de la Prestataire. Les validations à chaque phase de création

doivent être transmises de manière claire et explicite, exclusivement par écrit (espace de travail Notion ou email).
Aucune validation ni demande de modification ne sera acceptée via appel téléphonique, message vocal ou autres plateformes tierces.

La Prestataire s'efforcera d'exécuter les prestations dans les délais convenus, sauf circonstances exceptionnelles ou cas de force majeure. La Prestataire s'engage à respecter les délais convenus lors de la signature du devis, sous réserve de la coopération active de la Cliente. Les délais pourront être révisés en cas de demande de modifications supplémentaires, de retard dans les validations, ou de non-transmission des éléments requis par la Cliente.

Tout retard éventuel ne peut donner droit à la Cliente d'annuler la prestation, de refuser l'exécution de la commande ou de réclamer des dommages et intérêts.

Les éventuelles nouvelles demandes qui seraient émises par la Cliente en cours de développement du projet feront l'objet d'un devis séparé et prolongeront le délai initialement annoncé, qui ne pourra donc plus être respecté.

Dans le cadre de la création de sites web, toute modification impactant le graphisme après validation ou après le début du développement nécessitera un devis complémentaire. Si la modification intervient après la mise en production du site, un coût additionnel sera facturé pour couvrir les interventions techniques nécessaires.

En dehors des cas de force majeure, si la Cliente :

- Ne transmet pas les informations ou validations nécessaires dans un délai de deux mois malgré les relances, ou
- Ne donne pas suite au projet en restant injoignable,

La Prestataire se réserve le droit de considérer le contrat comme résilié. Dans ce cas :

- Le travail réalisé sera facturé et devra être intégralement réglé par la Cliente,
- Les éléments créés seront livrés dans l'état où ils se trouvent,
- Aucune demande de dédommagement ou réclamation ne sera acceptée.

Article 9 – Le traitement des données personnelles

La Prestataire collecte et traite les données personnelles de la Cliente ou de l'Utilisateur exclusivement dans le cadre de l'exécution du contrat et des finalités professionnelles prévues, en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

La Prestataire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles, afin de les protéger contre toute destruction, perte, altération, divulgation ou accès non autorisé.

Conformément à la réglementation en vigueur, la Cliente ou l'Utilisateur dispose des droits suivants concernant ses données personnelles :

- Droit d'accès : obtenir la confirmation que ses données sont traitées et accéder à ces données.
- Droit de rectification : demander la correction des données inexactes ou incomplètes.
- Droit à l'effacement : solliciter la suppression de ses données dans certaines conditions.
- Droit à la limitation du traitement : demander la suspension temporaire du traitement de ses données.
- Droit à la portabilité : recevoir ses données dans un format structuré et couramment utilisé, ou les transmettre à un autre responsable de traitement.
- Droit d'opposition : s'opposer, pour des raisons légitimes, au traitement de ses données.

Pour exercer ces droits, la Cliente ou l'Utilisateur peut contacter directement la Prestataire par écrit.

En cas de différend concernant le traitement des données personnelles, la Cliente ou l'Utilisateur peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Les coordonnées de la Prestataire, nécessaires à cette démarche, sont disponibles dans le préambule des présentes conditions générales de vente.

Les données personnelles sont conservées pendant une durée de trois (3) ans après la fin de la mission ou la désinscription à la newsletter, à des fins de prospection et d'information sur les activités professionnelles de la Prestataire.
Les fichiers de travail liés au projet (contenus, exercices, livrables intermédiaires hébergés sur l'espace de travail Notion, ainsi que tout fichier ponctuellement stocké sur Dropbox) sont quant à eux conservés pendant une durée de trois (3) mois à compter de la fin de la Prestation, afin de permettre à la Cliente de dupliquer et récupérer ses contenus. Passé ce délai, ces fichiers sont supprimés par la Prestataire.

Dans le cadre de la mission, les données personnelles suivantes peuvent être collectées :

- Nom et prénom
- Nom de l'entreprise
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone
- Adresse postale

- Numéro SIRET

Les données personnelles sont principalement traitées au sein de l'Union européenne. Toutefois, certains outils utilisés par la Prestataire peuvent impliquer un transfert des données vers des pays situés en dehors de l'UE, notamment :

- WhatsApp (États-Unis)
- OpenAI - ChatGPT (États-Unis)
- Anthropic - Claude (États-Unis)
- Cal.com (États-Unis)
- Notion (États-Unis)
- Dropbox (États-Unis)
- Canva (Australie / États-Unis)

Ces transferts sont effectués dans le respect du RGPD. Les fournisseurs concernés s'engagent à offrir un niveau de protection des données adéquat, notamment grâce à leur adhésion aux clauses contractuelles types de la Commission européenne ou à d'autres mécanismes de conformité.

Conservation des échanges et messages vocaux. Les échanges liés à la Prestation (e-mails, messages écrits et vocaux WhatsApp, commentaires sur l'espace de travail Notion) sont conservés par la Prestataire pendant la durée de la Prestation puis pendant trois (3) ans, afin d'assurer le suivi du projet et l'historique des décisions. Les messages vocaux peuvent être transcrits et résumés à l'aide d'un outil d'intelligence artificielle (Anthropic - Claude), uniquement pour ce suivi. Le fichier audio est supprimé dès que la transcription est réalisée ; seuls la transcription et son résumé sont conservés, dans l'espace de suivi du projet. Ces contenus ne sont transmis à aucun tiers. La Cliente peut à tout moment refuser la transcription de ses messages vocaux, sur simple demande écrite : ils sont alors écoutés sans être transcrits.

Article 10 – La propriété intellectuelle

10.1 Principes généraux

Conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle (articles L.121-1 et suivants), les créations réalisées par la Prestataire sont protégées par le droit d'auteur.

Le **droit moral** de l'auteur (incluant notamment le droit de paternité, le droit au respect de l'œuvre et le droit de divulgation) est **perpétuel, inaliénable et imprescriptible**.
Toute reproduction, représentation, adaptation, traduction ou transformation d'une

œuvre sans l'autorisation expresse de son auteur constitue un acte illicite, sanctionné notamment au titre de la contrefaçon (article L.122-4).

L'ensemble des contenus, créations et livrables réalisés par la Prestataire, qu'ils soient gratuits ou payants, sont protégés par le droit d'auteur.
Toute copie, reproduction, modification, diffusion ou exploitation non autorisée est strictement interdite sans accord écrit préalable de la Prestataire.

Les créations refusées ou non retenues par la Cliente, y compris les propositions créatives non validées, demeurent la **propriété exclusive** de la Prestataire.
Elles ne peuvent en aucun cas être utilisées, modifiées ou exploitées par la Cliente, sous quelque forme que ce soit, sans autorisation écrite préalable.
La Prestataire se réserve le droit de les réutiliser ou de les remanier dans d'autres projets, sous réserve qu'elles ne contiennent pas d'éléments confidentiels ou spécifiquement liés à la Cliente.

10.2 Produits et formations en ligne

Les contenus fournis dans le cadre des produits et formations en ligne (supports écrits, visuels, audios, vidéos, workbooks, templates, accès plateformes) demeurent la propriété exclusive de la Prestataire.

L'usage est **strictement personnel, individuel et non transmissible**.
La Cliente s'interdit toute reproduction, diffusion, revente, partage ou mise à disposition à des tiers, sous quelque forme que ce soit.

Les accès aux plateformes et espaces de formation sont **nominatifs**.
Toute transmission d'identifiants à un tiers pourra entraîner la suspension immédiate des accès, sans remboursement, et donner lieu à des poursuites ou à une demande d'indemnisation.

10.3 Services – Conditions générales de cession des droits

Les créations réalisées dans le cadre des Prestations (identité visuelle, webdesign, supports graphiques, livrables) demeurent la propriété exclusive de la Prestataire **jusqu'au paiement intégral des sommes dues**.

Une fois le paiement intégral effectué, la Cliente bénéficie d'une **cession de droits d'utilisation**, dans les conditions définies ci-après.

Cession des droits d'exploitation

La cession porte exclusivement sur les **droits patrimoniaux d'exploitation**, à l'exclusion de tout droit moral.

Sauf disposition contraire expressément mentionnée dans le devis :

- la cession est consentie pour une **durée de 20 ans** (ou 10 ans pour les sites web),
- pour une exploitation **dans le monde entier**,
  sur supports **numériques et physiques**,
- dans le cadre normal de l'activité de la Cliente.

Le devis accepté fait foi et prévaut sur toute autre stipulation, y compris les présentes Conditions Générales de Vente, en cas de contradiction.

Les fichiers sources (fichiers natifs tels que .AI, .PSD, .INDD, fichiers de travail, maquettes non livrées) demeurent la propriété exclusive de la Prestataire, sauf mention expresse contraire dans le devis.
La livraison porte uniquement sur les fichiers finaux nécessaires à l'exploitation (PDF, PNG, SVG, site en ligne, etc.).

Toute demande de remise des fichiers sources ou d'extension des droits fera l'objet d'un avenant et d'une facturation complémentaire, tenant compte de la valeur commerciale desdits fichiers.

À défaut de paiement intégral, la Prestataire conserve l'intégralité des droits sur les créations, sans obligation de livraison ni d'autorisation d'usage.

Toute réédition, reproduction ou utilisation ultérieure ou différente des créations nécessite une nouvelle convention et est soumise à la perception des droits d'auteur conformément à la loi du 11 mars 1957.

10.4 Dispositions spécifiques – Identité visuelle et logo

La Prestataire demeure l'auteure de l'identité visuelle et du logo créés dans le cadre de la Prestation. À ce titre, la Cliente bénéficie d'un droit d'utilisation conforme aux conditions définies dans le devis, mais s'engage à respecter l'intégrité de l'œuvre.

Il est strictement interdit à la Cliente, sans accord écrit préalable de la Prestataire :

- de modifier le logo ou les éléments de l'identité visuelle (formes, proportions, couleurs, typographies, composition),
- d'ajouter, supprimer ou altérer des éléments graphiques,
- de créer des déclinaisons ou adaptations non prévues initialement.

Toute modification, évolution ou adaptation devra être réalisée par la Prestataire ou sous sa validation, et pourra faire l'objet d'une prestation complémentaire.

10.5 Dispositions spécifiques – Site web et webdesign

Les sites web sont développés sur des technologies open source (notamment WordPress) et hébergés sur des infrastructures appartenant à la Cliente.

À ce titre, la Cliente est propriétaire du nom de domaine, de l'hébergement, des contenus éditoriaux et des accès administrateur.

Le **webdesign du site** (structure, hiérarchie visuelle, mise en page, univers graphique, expérience utilisateur) constitue une œuvre originale protégée par le droit d'auteur.

La Cliente bénéficie d'un droit d'utilisation du webdesign dans le cadre de l'exploitation normale de son site.
Toutefois, pendant une durée minimale de **12 mois à compter de la mise en ligne**, la Cliente s'engage à ne pas effectuer de modifications substantielles susceptibles d'altérer l'esthétique, la structure ou l'intention graphique du site, sans l'accord écrit préalable de la Prestataire. Cette disposition vise notamment les refontes graphiques majeures ou les changements structurels impactant l'image du site.

Ce délai permet à la Prestataire d'utiliser le site livré comme **référence professionnelle et élément de portfolio**, dans des conditions fidèles au travail réalisé.

10.6 Respect des créations et mentions

Les créations de la Prestataire ne peuvent être modifiées, adaptées ou détournées sans son accord écrit.

Toute signature, mention ou crédit intégré à une réalisation ne peut être supprimé sans autorisation préalable.
Sauf opposition expresse de la Cliente, la Prestataire se réserve le droit de mentionner sa contribution (exemple : « Réalisation par MGR Studio – Web & Branding »), accompagnée d'un lien vers son site professionnel lorsque le support le permet.

10.7 Sanctions

En cas de violation des droits d'auteur ou de non-respect des présentes dispositions, la Prestataire se réserve le droit de :

- réclamer une indemnisation financière correspondant au préjudice subi et à la valeur des droits exploités sans autorisation,
- engager toute action judiciaire nécessaire à la protection de ses droits et de ses créations.

Article 11 – Discrétion professionnelle

La Prestataire s'engage à respecter une stricte politique de confidentialité concernant toutes les informations, données, ou documents fournis par la Cliente dans le cadre de la mission. Ces informations ne pourront être divulguées à des tiers ni utilisées à des fins extérieures à la réalisation de la mission, sauf accord écrit préalable de la Cliente. Cette obligation demeure en vigueur après la fin du contrat.

De son côté, la Cliente s'engage également à respecter une stricte confidentialité concernant les informations à caractère privé ou professionnel relatives à la Prestataire. Cela inclut, sans s'y limiter, les méthodes de travail, outils, stratégies, et contenus partagés dans le cadre de la prestation.

En cas de différend entre les parties, celles-ci restent tenues par cette obligation de confidentialité. Aucun discours ou acte public de nature à porter préjudice à l'image, à la réputation, ou aux intérêts professionnels de l'autre partie ne pourra être tenu, que ce soit par voie de presse, sur les réseaux sociaux, ou par tout autre moyen de communication.

Toute violation de cette clause de discrétion professionnelle constitue un manquement grave au contrat et pourra donner lieu à des réparations, y compris des dommages et intérêts, en cas de préjudice avéré causé à l'une des parties.

Article 12 – Fin de la Prestation

La Prestation prend fin lorsque tous les livrables ont été transmis à la Cliente, et que le paiement du solde a été reçu par la Prestataire.

Au terme de la Prestation, la Cliente peut dupliquer son espace de travail personnalisé et conserver tous les contenus travaillés.
Cet espace est conservé à disposition pendant 90 jours, après quoi il est susceptible d'être supprimé sans préavis.

La Prestataire assure un suivi par Whatsapp (ou équivalent) pendant 30 jours après la fin de la Prestation, afin de répondre aux questions de la Cliente et de l'aider à mettre en place les différents livrables.

Dans le cas où la Cliente souscrit à l'accompagnement post-livraison du guide de marque, la prestation sera considérée comme terminée à l'issue des 2 mois d'accompagnement. Passé ce délai, les échanges et le suivi ne seront plus garantis, sauf souscription à un nouveau service.

Article 13 – Satisfaction de la clientèle

Utilisation des retours statistiques

Afin d'améliorer ses services et ses pratiques, la Prestataire se réserve le droit d'utiliser des données statistiques et des retours anonymisés issus de ses prestations. Ces données pourront être utilisées à des fins professionnelles, notamment sur ses supports de communication, ou dans le cadre d'une analyse commerciale. Aucune donnée nominative ou personnelle identifiable ne sera divulguée sans l'accord explicite de la Cliente.

Questionnaires de satisfaction

La Prestataire pourra solliciter la Cliente après l'achat ou l'utilisation d'un Produit ou Service pour remplir un questionnaire de satisfaction. Les informations recueillies seront utilisées exclusivement à des fins professionnelles et dans le respect de la politique de protection des données personnelles prévue au contrat.

Témoignages et expériences clients

- Témoignages nominatifs : La Prestataire pourra publier des témoignages écrits, audio, ou vidéo, uniquement après avoir obtenu l'accord explicite de la Cliente. Cet accord pourra être recueilli par écrit ou par tout autre moyen formalisé.
- Témoignages anonymisés : En l'absence d'accord nominatif, la Prestataire pourra partager de manière anonyme les expériences et transformations vécues par ses clientes, dans un cadre strictement professionnel.
- Acceptation implicite : L'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente vaut acceptation de la possibilité pour la Prestataire de partager et promouvoir de manière anonyme l'expérience de la Cliente.

Respect de la confidentialité et des données personnelles

La Prestataire s'engage à traiter les retours, témoignages, et données personnelles de la Cliente dans le strict respect de la réglementation en vigueur, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). La Cliente conserve à tout moment le droit de retirer son consentement pour les témoignages nominatifs, en adressant une demande écrite à la Prestataire.

Article 14 – Litige, médiation, cas de force majeure

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français.

Les parties reconnaissent que les clauses de ces conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres.

Litige et médiation

En cas de différend relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant d'engager toute procédure judiciaire.
La Cliente est invitée à transmettre une réclamation par écrit (email ou courrier recommandé) à la Prestataire, en précisant la nature du litige et les solutions souhaitées.
La Prestataire s'engage à répondre dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés.

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, la Cliente a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de désaccord persistant après la tentative de résolution amiable.
Le médiateur compétent est :

- **Nom du médiateur** : CM2C
- **Coordonnées** : 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris - cm2c@cm2c.net - www.cm2c.net

La Cliente peut saisir le médiateur via un formulaire en ligne ou par courrier, en joignant toute pièce justificative relative à la réclamation.

En l'absence de résolution amiable ou après médiation infructueuse, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français. Si la Cliente est une professionnelle, le tribunal compétent sera celui du siège social de la Prestataire, domiciliée au 11 rue de brun 33320 Le Taillan-Médoc, soit **le Tribunal de Bordeaux.**

Toute réclamation par la Cliente portant notamment sur une non-conformité ou une anomalie des modules livrés dans une formation en ligne doit être formulée dans les 8 (huit) jours suivant la livraison des clés d'accès aux modules. Il appartiendra à la Cliente de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformité constatée. La Cliente s'abstiendra d'intervenir elle-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Cas de force majeure

En cas de force majeure ou à la suite d'un évènement imprévisible, la Prestataire ne pourra être tenue responsable. La responsabilité de la Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- Force majeure ou cas fortuit
- Problème ou dysfonctionnement informatique

- Faute de frappe ou erreur d'écriture involontaire
- Evolution postérieure de la législation
- Evènement échappant au contrôle de la société

La force majeure prend en compte des faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties, malgré tous les efforts raisonnablement possibles pour les empêcher.

Sont aussi considérés comme cas de force majeure, le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication, et notamment tous les réseaux accessibles par Internet, ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication extérieurs aux parties.

La partie touchée par la force majeure en avisera l'autre dans les cinq jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance. Les deux parties conviendront alors des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Article 15 – Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de Thrivecart Learn

Pour les produits et formations en ligne :

Le Produit consiste à fournir des modules de formation dans un espace électronique sécurisé hébergé sur la plateforme Thrivecart Learn.

L'ensemble des modules, objet de la commande sera mis à la disposition de la Cliente, sur une plateforme en ligne, après acceptation de la commande.

La Prestataire consent à la Cliente une licence d'utilisation non exclusive et incessible consistant en l'ouverture d'un accès avec un identifiant et un mot de passe à la plateforme hébergeant le Produit.

Cet accès permet à la Cliente d'accéder aux modules pendant la période définie dans le cadre de la formation suivie à compter de l'accusé de réception de l'e-mail de confirmation d'accès, période à l'issue de laquelle l'accès sera désactivé.

A réception du règlement, la Prestataire transmet à la Cliente via son adresse électronique :

- Une URL d'accès à la plateforme en ligne ;
- Un identifiant (« Login ») ;

- Un mot de passe lui offrant un droit d'accès aux modules de la formation.

Les droits d'utilisation des modules sont concédés au seul client Utilisateur ayant acheté le Produit.

L'identifiant et le mot de passe, livrés par voie électronique à la Cliente, sont des informations sensibles, strictement personnelles et confidentielles, placées sous la responsabilité exclusive de la Cliente. A ce titre, ils ne peuvent être cédés, revendus ni partagés.
La Cliente se porte garante auprès de la Vendeuse de l'exécution de cette clause et répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès.
La Cliente informera sans délai la Prestataire de la perte ou du vol des clés d'accès.
En cas de violation de la clause d'inaliénabilité ou de partage constatés des clés d'accès, la Prestataire se réserve de droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

Article 16 – Maintenance et disponibilité des outils

Les outils utilisés par la Prestataire, notamment le site internet, l'espace de travail (notion.so), le logiciel de conversation (Whatsapp ou équivalent), les outils de visio-conférence (Google Meet ou Zoom), ou la plateforme de formation (Thrivecart Learn), sont accessibles de manière illimitée, 24h/24, sous réserve de la disponibilité des services externes.

Indisponibilité des outils

La Prestataire ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu, sans erreur ou défaillance des outils et contenus livrés. Ces outils peuvent être temporairement indisponibles en raison de mises à jour techniques, de maintenance, ou de problématiques externes indépendantes de la volonté de la Prestataire.

En cas de dysfonctionnement technique, la Cliente s'engage à en informer la Prestataire dans un délai de 24 heures suivant sa découverte. La Prestataire s'engage alors à entreprendre les démarches nécessaires pour rétablir un fonctionnement normal dans les meilleurs délais. Toutefois, ces démarches se limiteront aux actions directement réalisables par la Prestataire, dans le cadre de ses compétences et responsabilités.

Limitation de responsabilité

La Prestataire agit en tant qu'utilisatrice et administratrice de ces outils, mais elle n'est ni leur hébergeur, ni leur propriétaire, ni leur gestionnaire technique. En conséquence :

- La Prestataire ne pourra être tenue responsable des défaillances, pannes ou indisponibilités liées à des problématiques propres aux fournisseurs des outils.
- Aucune indemnité ni compensation financière ne pourra être exigée de la Prestataire ou de ses sous-traitants en cas de dysfonctionnement ou d'indisponibilité prolongée.

La Cliente reconnaît que l'indisponibilité temporaire ou prolongée des outils externes ne constitue pas un motif d'annulation de la prestation ou de demande de remboursement.

Article 17 – Liens hypertextes

Le site internet de la Vendeuse peut contenir des liens hypertextes renvoyant vers des sites, contenus, ou documents tiers. Ces liens sont proposés à titre informatif ou pratique et ne constituent en aucun cas une validation ou une garantie de la part de la Vendeuse quant à leur contenu, leur exactitude, ou leur sécurité.

La responsabilité de la Vendeuse ne saurait être engagée pour :

- Les contenus, produits, ou services proposés sur les sites tiers ;
- Les éventuels dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation de ces sites, contenus, ou documents tiers ;
- Tout dysfonctionnement ou problème rencontré sur ces plateformes externes.

La Cliente reconnaît que l'accès et l'utilisation des sites tiers se font sous sa seule responsabilité et qu'il lui appartient de prendre connaissance des conditions générales et des politiques de confidentialité propres à ces sites.

Article 18 – Référencement

La Prestataire conserve les droits d'auteur sur les créations réalisées dans le cadre de la prestation, sauf mention contraire stipulée dans un contrat de cession de droits. En conséquence, la Prestataire se réserve le droit de présenter les réalisations effectuées (maquettes, logos, supports graphiques, etc.) dans son portfolio ou sur ses supports de communication (site internet, réseaux sociaux, documents promotionnels), à des fins de valorisation de son travail.

Toutefois, si la Cliente souhaite que certaines réalisations restent confidentielles ou ne soient pas diffusées, elle devra en informer la Prestataire par écrit (email ou courrier) avant la livraison finale des projets. La Prestataire s'engage à respecter cette demande, sous réserve que les créations ne soient pas déjà publiées à des fins promotionnelles.

Cette clause de référencement ne modifie en aucun cas les droits d'auteur détenus par la Prestataire, ni son droit moral sur ses créations. La Cliente reconnaît que la mention de son nom ou de son logo en lien avec les créations ne pourra être refusée sans motif légitime, sauf en cas de demande expresse justifiée (confidentialité, droit à l'image, etc.).