

Conditions Générales de Vente - Agence Hélium Nouméa

Les présentes conditions de vente et de fourniture de services s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des produits et des services proposés par la société Hélium : agence de développement web et de marketing digital.

La commande d'une prestation implique l'adhésion complète et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales. Est appelé Agence Hélium, Hélium ou AGENCE, la société Hélium. Est appelé CLIENT la personne physique ou morale signataire du bon de commande, du devis ou ayant signifié sa commande par écrit.

Est appelé CAHIER DES CHARGES la liste des travaux demandés à Hélium par le Client en amont de tout travail réalisé.

Est appelé PRESTATIONS, l'ensemble des services mis à la disposition du Client par l'agence, à savoir :

- Création de site internet, application, web service ;
- Réalisation de visites virtuelles ;
- Création de jeux digitaux ;
- Etudes et conseils web ;
- Réalisations de campagnes webmarketing digitales ;
- Recherche et compte rendu ;
- Référencement SEO / SEM ;
- Achat d'espace digital ;
- Campagnes SMS ;
- Hébergement web ;
- Maintenance web ;
- Location de matériel ;
- Formation / atelier de réalisation.

Et d'une façon générale, toutes prestations demandées par le client ayant fait l'objet d'une proposition formelle de la part de l'agence.

Les conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'agence Hélium met à la disposition du client ses prestations de services et ventes. Les caractéristiques techniques détaillées de chaque produit ou prestation sont stipulés sur le bon de commande, proposition commerciale ou devis.

Article 1 – Prise de connaissance et acceptation des CGV

Le Client qui contacte l'agence, est réputé avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente. Les conditions générales de vente constituent la base juridique de tous nos contrats. Elles font échec à toutes clauses contraires, imprimées ou non, proposées par le Client ou prises comme base de rédaction de sa commande, dès lors qu'elles n'ont pas été acceptées explicitement par l'agence.

Les présentes conditions générales de vente sont consultables sur le site www.helium.nc

En signant un devis, en signant un contrat, en utilisant un service, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières, le cas échéant, et accepte toutes les dispositions et règles établies sans aucune réserve ou garantie autre que celles stipulées ci-dessus.

Article 2 – Prise de commande

Sauf accord particulier, l'agence Hélium n'est liée par les prises de commande de ses Clients qu'au retour du « Devis » daté, signé par le Client, les signatures entraînant l'acceptation des termes de la commande.

Lors de commande mise en production ou mise en ligne, le client est invité par l'agence à valider le lancement du process.

Cette validation a pour but de vérifier la conformité de ce qui lui est présenté, cela l'engage ensuite sur l'acceptation du produit ou du service livré dans la mesure où celui-ci correspond bien à ce qui a été validé.

Pour les contenus textes, une attention particulière doit être portée aux informations écrites, l'agence Hélium ne saurait être tenu responsable des erreurs de saisies quand bien même elles auraient été faites par l'agence.

Il en est de même pour les fautes de grammaire ou d'orthographe qui, sauf mention contraire (dans le cadre d'une prestation de correction par exemple), restent de la responsabilité du client lors de sa relecture.

Les étapes de validation de graphisme et de design apportent un cadre à la mise en œuvre des supports numériques ou physiques, toute modification ultérieure à la validation d'une maquette pourra entraîner un devis complémentaire.

Couramment c'est un document à retourner signer qui fait office de validation, cependant tout autre mode de communication explicite peut faire office de validation et constituera un engagement.

Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être transféré à un tiers sans l'autorisation de l'agence Hélium.

Article 3 – Modification de la commande

Toute modification d'une commande doit être faite dans les mêmes formes que la commande initiale.

Toute annulation de la commande en cours donne droit à l'agence Hélium à la facturation de l'ensemble du travail pour lequel le client s'est engagé à travers son devis signé, considérant que l'agence, de par son activité, engagera des dépenses de personnel pour faire face au cahier des charges.

Article 4 – Sous-traitance

L'agence Hélium est autorisée, sans instructions écrites contraires du client, à sous-traiter l'intégralité ou une fraction du travail commandé par le client.

Article 5 – Prix

Le prix de vente est exprimé en Francs CFP (XPF) hors taxes. Le versement d'un acompte ne donne pas l'accès du Client à une quelconque forme de propriété sur tout ou partie des éléments de la prestation qui reste la propriété exclusive de l'agence jusqu'au paiement intégral.

Les conditions de l'offre concernent exclusivement les prestations spécifiées sur le Cahier des Charges et/ou devis. Toute prestation supplémentaire et non prévue sur ces documents fera l'objet d'une majoration équivalente à sa valeur. Le refus de paiement d'une telle prestation ouvrira le droit pour l'agence à la résiliation et au paiement intégral du contrat de vente, et à une indemnité égale au préjudice subi et/ou à la valeur de la prestation additionnelle.

Article 6 – Durée de validité des devis

Les devis de l'agence, sauf mention contraire, sont valides pour une période de trois (3) mois. En cas de signature d'un devis au-delà de la période de trois mois à partir de la date d'édition du devis, celui-ci pourra être considéré comme non validé. Si acceptation du devis par Hélium, une modification ou rectification des tarifs pourra être appliquée.

Article 7 – Réalisation de la prestation

A compter de la date de signature de la prestation, le client s'engage à faire commencer celle-ci dans les trois (3) mois suivants. En cas de décalage du début de la prestation par le client excédant trois mois, l'agence se réserve le droit de modification ou rectification des tarifs des prestations validées.

Lorsque le Client ne transmet pas dans les délais convenus les éléments nécessaires à la bonne réalisation de la prestation (textes, logos, images, instructions, etc.), ce fait a pour conséquence directe de retarder la réalisation et donc la livraison de la prestation par l'agence. Les délais initiaux convenu pourront donc être rallongés à minima de la durée d'attente des éléments.

En cas de mise en pause de plus de trois (3) mois d'une prestation à la demande client, ou dans le cas où le client ne répond pas aux sollicitations de l'agence, Hélium se réserve le droit de facturer tout ou partie de la prestation.

Au terme de la livraison final de la prestation, le client a le droit de demander jusqu'à 3 modifications de contenu et ce par trois retours maximums. Au-delà, les travaux supplémentaires pourront être facturés par l'agence.

Article 8 – Paiement des prestations

A la fin de chaque prestation, L'agence Hélium émet une facture correspondante au devis.

Sauf mentions contraire, pour toute acceptation de prestation, un acompte de 35% pourra être facturé au client, et ce, dès la date d'acceptation de ladite prestation.

Pour toute prestation dépassant le montant d'un million (1.000.000) de francs, un second acompte de 35% pourra être facturé au client à la discrétion de l'agence et en fonction de l'avancée des travaux. Les factures sont payables à 30 jours après la fin de la prestation, sauf accord particulier.

L'agence Hélium sera en droit, à défaut de règlement à la date prévue, de solliciter une pénalité forfaitaire de retard de 5% par mois sur les sommes restant dues jusqu'à parfait paiement.

Toute somme non réglée dans les délais, tout retard de paiement, ou tout impayé (en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé) d'une somme due par le Client, entraînera la suspension immédiate des prestations, en attendant la régularisation de la situation. Cette suspension ne peut constituer une cause de responsabilité pour l'agence Hélium.

L'agence Hélium se réserve tous les droits intellectuels et de propriété sur sa production jusqu'au complet règlement des factures. Le paiement est réalisé à l'encaissement effectif du prix ; la remise d'une traite ou de tout autre document créant une obligation de payer ne constitue pas un paiement libérateur. Tous les droits de création restent l'entière propriété de l'agence Hélium et ce de façon permanente et ne peuvent être cédés que par une autorisation écrite de l'agence selon des modalités convenues entre le client et l'agence.

Dans le cas où le retard de paiement excéderait deux mois, l'agence Hélium se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires. Le Client ne pourra demander une indemnité à l'agence Hélium du fait de la suspension de ses services suite à un incident de paiement.

Toute prestation de gestion de nom de domaine, hébergement, et de maintenance notamment, fait l'objet d'une facturation annuelle ou mensuelle (tel que définie dans les devis soumis) et sont tacite reconduction. La date de règlement est définie par la date anniversaire de la prestation, soit la date à laquelle la Prestation a été livrée et est payable d'avance. En cas d'interruption à l'initiative du Client, ou de transfert vers un autre prestataire en cours de la période de l'une ou l'autre de ces prestations, le règlement est dû pour l'ensemble de la période en cours.

Article 9 – Cas des propositions non-retenues

Les devis de l'agence Hélium sont gratuits, les projets présentés devront impérativement nous être restitués dans leur totalité (documents numériques et papiers) s'ils ne sont pas retenus et restent la propriété de l'agence Hélium.

Article 10 – Confidentialité

L'agence Hélium s'engage pour la durée de l'exécution de la commande, telle que définie par le bon de commande ou le devis signé, à ne divulguer aucune information de caractère confidentiel qui lui auraient été communiquée par le Client.

Article 11 – Propriété intellectuelle

L'agence Hélium demeure seule titulaire de ses droits d'auteur résultant de ses services. L'exploitation des créations et des services s'effectue conformément aux dispositions de la commande effectuée et des dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de la signature du contrat. Toute utilisation de la création, non prévue au présent contrat, doit faire l'objet d'une autorisation expresse préalable et d'une rémunération à convenir.

Le Client garantit que tout document communiqué à l'agence Hélium, par lui, ses auxiliaires et/ou ses représentants est libre de tout droit d'auteur, appartenant à un tiers, qui interdirait l'exécution des prestations promises par l'agence Hélium.

Le Client s'engage irrévocablement à payer, en sa qualité de garant, tous dommages et intérêts qui seraient réclamés à l'agence Hélium, au titre de la violation des droits d'auteur d'un tiers, du fait de l'exécution des services ou prestations acceptées par le client.

Le client autorise expressément l'agence Hélium à notamment retravailler, retoucher et modifier tous les documents fournis par le client, ainsi qu'à faire des reproductions pour les besoins de l'exécution de la commande.

Le Client s'engage à indiquer à L'agence Hélium, dès leur constatation, toute violation des droits d'auteur précités.

Article 12 – Archivage

Sauf accord écrit, L'agence Hélium n'est pas tenue de conserver les documents de travail, quel qu'en soit le support. Pour des raisons

de sécurité technique, cette libération ne prend effet que 30 jours après la livraison de la marchandise. En cas d'accord quant à la conservation, les coûts de l'archivage, du traitement ultérieur, du formatage et de l'édition seront à la charge du client. Cependant, du fait de la fragilité de certains documents ou supports physiques ou informatiques, l'agence Hélium ne serait être tenue responsable des dégradations dont ils pourraient être victimes.

Article 13 – Références

Le Client autorise expressément l'agence Hélium à utiliser son nom et les produits ou prestations développés pour son compte à des fins commerciales.

Article 14 – Responsabilité du client

Le Client mettra à la disposition de l'agence Hélium, à titre confidentiel, tous les éléments qu'il lui sera possible de fournir à cette dernière et qui sont nécessaires à la connaissance des produits et services objets de la commande et à celle de leurs marchés. Le Client garantit l'agence Hélium de toutes les conséquences d'une action qui trouverait sa source dans les informations fournies par lui sur ses produits ou ses services. Il est de ce fait responsable des informations qu'il transmet à l'agence Hélium portant notamment sur le nom, la composition, les qualités, les performances du produit ou du service faisant l'objet de la commande. Il est également responsable du respect des législations spécifiques à son activité. En conséquence, l'agence Hélium ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des projets qu'elle aura soumis au Client et au sujet desquels elle aura obtenu son accord, notamment en cas d'action en responsabilité.

Le Client garantit l'agence Hélium et se substituera à elle en cas d'action judiciaire et/ou de condamnation que cette dernière aurait à supporter du fait d'un manquement du Client à ces diverses obligations de déclaration et ce nonobstant la réparation de l'entier préjudice de l'agence Hélium.

Le Client garantit à l'agence qu'il possède l'ensemble des autorisations et déclarations administratives nécessaires à l'exploitation du site et notamment celles auprès de la CNIL sur les données nominatives.

Article 15 – Obligation et responsabilités de l'agence

Hélium s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. L'agence ne répond que d'une obligation de moyens qui ne doit en aucun cas être assimilée à une obligation de résultat.

Tout particulièrement, et à titre d'exemple non-exhaustif, l'agence ne saurait être tenue responsable dans les cas suivants :

- Faute, négligence, omission mauvaise utilisation ou défaut d'entretien de la part du Client, non-respect des conseils donnés ;
- Intégration de scripts, APIs ou logiciels tiers nécessaires pour le fonctionnement de la prestation livrée : Hélium ne peut garantir le bon fonctionnement de la prestation livrée dans la mesure ou son exécution dépendra aussi de la bonne exécution d'une solution tierce ;
- Hébergement, modification ou manipulation de la prestation livrée par une société tierce. Dans le cas où un autre prestataire est impliqué dans la manipulation de la prestation livrée, l'agence est automatiquement déchargée de toute responsabilité quant aux travaux livrés, l'indisponibilité des pages, le défaut d'affichage, la détérioration partielle ou totale du contenu des pages ;
- Non-signalement par le Client d'une circonstance ayant entraîné un dysfonctionnement et qui aurait pu être évité en amont ;
- Dysfonctionnement ou ralentissement des réseaux ou de l'Internet dans son ensemble ;
- Dysfonctionnement ou ralentissement de la prestation livrée pour cause de maintenance par l'agence ou pour cause de surutilisation des ressources mises à disposition.

Compatibilité navigateur : les travaux livrés par l'agence couvrent exclusivement une compatibilité pour les versions de navigateurs de bureau et smartphone ayant été lancés dans les 2 ans précédant la date de contractualisation et couvre les navigateurs suivants : Chrome, Firefox, Edge, Safari.

L'agence Hélium ne pourra être tenue pour responsable de toute décision prise par le Client ou tout tiers désigné par lui.

Le Client ne pourra rechercher la responsabilité de l'agence Hélium qu'en prouvant un comportement fautif, étant entendu que cette responsabilité est limitée expressément aux dommages prévisibles et directs et ne pourra excéder le coût total de la prestation qui est à l'origine du dommage causé.

Article 16 – Force majeure

L'agence n'encourt aucune responsabilité en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de l'une de ses obligations si celle-ci résulte d'un fait indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle. Est considéré comme tel, tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil et de la jurisprudence des tribunaux français.

Article 17 – Tolérance et intégralité

Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application de tout ou partie des engagements prévus aux présentes conditions, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne saurait valoir modification des dites conditions ni établir un droit quelconque sur l'autre. Si l'une ou quelconque des stipulations des présentes conditions était reconnue nulle au regard d'une règle de droit, d'une loi en vigueur ou d'une décision de justice, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité du contrat.

Article 18 – Loi applicable et attribution de juridiction

Les parties chercheront, préalablement à toute procédure contentieuse, une solution amiable aux différends qui pourraient survenir. A défaut de solution amiable, tout litige survenant à raison de l'exécution ou de la rupture du présent contrat sera soumis à la seule compétence des tribunaux. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs et quels que soient le mode et les modalités de paiement. Le présent contrat est régi par le droit applicable en Nouvelle-Calédonie. En cas de litige, seul le tribunal de Nouméa – Nouvelle-Calédonie est compétent.