



## Conditions générales de vente de OD A LA JOIE

### Préambule

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de l'entreprise individuelle OD A LA JOIE et de son client dans le cadre de la vente de ses prestations de services.

Toute prestation accomplie par OD A LA JOIE implique donc l'adhésion sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

### Article 0 – Informations & Coordonnées

Pour contacter OD A LA JOIE sur le sujet de votre choix, vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes ou, via notre formulaire de contact sur le site [www.odalajoie.fr](http://www.odalajoie.fr) :

Raison sociale : OD A LA JOIE

Statut : Entrepreneur Individuel (EI)

Nature de l'activité : libéral non réglementé

Capital : 7500 €

Siret : 94831961100018

Siren : 948319611

Code APE : 7021Z

Gérant : Olivier Drouadaine

Siège social : 7 rue Jouanno, étage 1, appartement 18, 56300 Pontivy

Tél : 07.71.63.18.56

Mail : [contact@odalajoie.fr](mailto:contact@odalajoie.fr)

Site internet : [www.odalajoie.fr](http://www.odalajoie.fr)

## Article 1 – Principes

Ces conditions générales concernent les prestations de services fournis entre professionnels (OD A LA JOIE / client).

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. Elles constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties, et, en ce sens, le client est réputé les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les services rendus par OD A LA JOIE auprès des clients de même catégorie.

OD A LA JOIE et le client conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. OD A LA JOIE se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales.

Elles seront applicables à partir de Janvier 2023 pour une période d'une durée indéterminée.

Les présentes conditions générales de vente sont communiquées à tout client qui en fait la demande, afin de lui permettre de passer commande.

Le fournisseur se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes, en fonction des négociations menées avec le client, par l'établissement de conditions de vente particulières.

OD A LA JOIE peut, en outre, établir des conditions générales de vente catégorielles, dérogatoires aux présentes conditions générales de vente, en fonction du type de client considéré, selon des critères qui resteront objectifs. Les clients répondant à ces critères se verront alors appliquer ces conditions générales de vente catégorielles.

Les présentes conditions générales de vente sont applicables dès maintenant et pour une durée indéterminée.

## Article 2 - Contenu

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente des prestations proposées par OD A LA JOIE au client. Elles concernent les services suivants :

- Graphisme (Créations identité graphique, visuels print et web, ...)
- Web (Création, gestion et maintenance réseaux sociaux, site internet, référencement web, ...)
- Photos (prises de vues diverses pour professionnels et particuliers)
- Vidéos (préparation, production, tournage, montage, ...)
- Drone (prises de vues photos et vidéos aériennes)
- Stratégie de communication (études, conseils, préconisations, ...)
- Événementiel (gestion et organisation de l'événement vu au préalable avec le client, appel de prestataires, réservation de lieu, ...)

Les présentes conditions ne concernent que les prestations effectuées en France pour des clients situés sur le territoire français. Pour toute prestation effectuée hors de France, ou pour un client situé hors de France, il convient de le signaler pour obtenir un devis spécifique.

### Article 3 – Commande & devis

Le client peut faire appel aux services proposés par OD A LA JOIE dans un cadre personnel ou professionnel. Un devis peut être réalisé après un premier contact mail, téléphonique, visioconférence, physique ou par le biais du formulaire de contact mis à cet effet sur le site internet [www.odalajoie.fr](http://www.odalajoie.fr) à la demande du client ou d'OD A LA JOIE. Aucun devis ne sera réalisé sans un premier échange entre le client et OD A LA JOIE.

Le devis regroupe l'ensemble des prestations répondant aux besoins et/ou à la commande du client lors de l'échange préalable ci-dessus.

Le devis comprend les éléments suivants :

- Pour l'entreprise OD A LA JOIE : Logo, Nom de l'entreprise, siège social, coordonnées mail et téléphonique, numéro de siret, coordonnées bancaires (RIB / IBAN / BIC)
- Pour le client :
  - Si professionnel : Nom de l'entreprise, nom et prénom du client, siège social, coordonnées mail et téléphonique, numéro de siret
  - Si organisme public : Nom de l'organisme, nom et prénom du client, siège social, coordonnées mail et téléphonique, numéro de siret
  - Si particulier : Nom et prénom du client, adresse, coordonnées mail et téléphonique
- Date de création du devis
- Numéro de devis / référence
- Durée de validité du devis
- Résumé du projet (4 – 5 lignes maximum)
- Informations complémentaires si nécessaire
- Description de l'ensemble des services proposés sous forme de tableau :
  - Description de chaque service
  - Quantité
  - Unité de mesure de la quantité
  - Prix unitaire HT
  - Total HT
  - Remise HT (si applicable)
  - Remise total HT (si applicable)
  - Montant total HT de la commande
- Conditions de règlement (% acompte, délais maximums de règlement, existence des pénalités de retard)
- Encart signature du client daté avec la mention « Bon pour accord »

Toute signature du devis datée par le client avec la mention « Bon pour accord » illustre de l'acceptation du devis et des conditions générales de vente si présente dans leur ensemble. Les CGV peuvent être transmises lors de l'envoi du devis à la demande du client.

#### **Article 4 – Durée du devis**

La durée d'un devis est transmise au client sur le devis en lui-même. Veuillez-vous référer à votre devis dans la catégorie « durée de validité » en haut à droite de votre devis. Si la durée du devis venait à manquer ou à être illisible, la durée du devis sera considérée de 30 jours à partir de la date d'émission du devis.

#### **Article 5 – Prise en charge et délais d'action de la commande**

Le client a jusqu'à la date de validité du devis pour signer et valider le devis, sans quoi le devis deviendra nul et non advenu. Un nouveau devis pourra être effectué à la demande du client.

OD A LA JOIE n'effectue que les commandes pour lesquelles le devis a été signé selon les règles citées précédemment et dans le respect de sa date de validité.

Après signature du devis datée, avec la mention « Bon pour accord », par le client, OD A LA JOIE prend en charge l'ensemble de la commande.

Un délai de rendu des prestations du devis peut être donné par OD A LA JOIE à la demande du client. Ce délai est une estimation calculée par OD A LA JOIE.

L'estimation ne possède qu'une valeur informative, mais n'est en aucun cas une preuve ou une obligation de rendu à la date ou période donnée.

OD A LA JOIE peut, à la demande du client, transmettre l'état d'avancement du projet et des différentes prestations.

Le client peut se rétracter à compter de 14 jours après signature du devis.

OD A LA JOIE se réserve le droit de commencer les prestations seulement après le délai de rétractation passé, soit 15 jours après validation du devis.

#### **Article 6 – Modifications du devis**

Le devis atteste des prestations réalisées pour les besoins du client et des conditions dans lesquels ils sont traités.

Un devis peut subir des modifications à la demande du client sous 14 jours après validation de celui-ci, pour les cas suivants :

- Ajout d'une ou plusieurs prestations pour répondre à des besoins supplémentaires du client
- Suppression d'une ou plusieurs prestations

Ce devis peut également subir des modifications sur conseil de l'entreprise OD A LA JOIE.

Chaque modification verra la réalisation d'un nouveau devis, soumis aux mêmes conditions générales de vente, comprenant l'ensemble des modifications, notamment au niveau des prestations et des prix appliqués. Après signature du nouveau devis, le devis initial ou précédent devient nul et non advenu.

Le client doit aviser OD A LA JOIE de sa décision en formulant sa décision par écrit exprimant clairement sa volonté ainsi que la description de ses modifications de manière claire et concise, et ce dans un délai de 14 jours.

Au-delà de 14 jours, certaines modifications, comme la suppression de prestation, ne seront plus acceptables notamment si le service ou le produit a déjà été fourni au client par OD A LA JOIE.

Au-delà de 14 jours, l'ajout de prestations supplémentaires fera l'objet d'un nouveau devis à part entière à faire valider par le client. Ce devis sera soumis aux mêmes conditions générales de vente.

À titre d'exemple, si le client A décide de supprimer un shooting photo du devis 1 avant la fin des 14 jours due à la validation du devis, alors, un devis similaire, sans le shooting photo, sera renvoyé. Dès signature du devis 2, le devis 1 devient nul.

Par contre si le client A décide de supprimer un shooting photo du devis 1 après la date limite des 14 jours, un nouveau devis ne pourra être créé uniquement si le shooting photo n'a pas déjà été réalisé. Auquel cas, la modification ne pourra être faite, et aucun devis supplémentaire ne sera créé.

OD A LA JOIE se réserve le droit de limiter les modifications si cela affecte le bon déroulé des autres prestations ou la réalisation des objectifs fixés par le client. Le client sera alors informé de la décision par écrit ainsi que des raisons.

OD A LA JOIE se réserve le droit d'annuler la commande à partir du troisième devis modifié à partir du devis initial. Le client sera alors informé de la décision par écrit ainsi que des raisons.

Afin de minimiser les demandes de modifications abusives, une pénalité sera appliquée à hauteur de 20% du montant total HT de la commande du devis précédent la modification, à partir du troisième devis modifié à partir du devis initial. Cette pénalité ne s'appliquera qu'une seule fois.

À titre d'exemple, le client A reçoit un premier devis (devis initial) que l'on appellera devis 0. 10 jours après la signature du devis avec la mention « bon pour accord », celui-ci souhaite ajouter une prestation. Pour répondre à sa demande, OD A LA JOIE lui transmet un nouveau devis avec ses modifications, le devis 1. Au bout de 13 jours après signature et validation du devis 1, le client A souhaite revenir sur sa décision en supprimant deux prestations, dont celle qu'il a précédemment ajoutée. OD A LA JOIE lui transmet un nouveau devis avec ses modifications, le devis 2, qu'il signe avec la mention « bon pour accord ». 9 jours après la validation du devis 2, celui-ci souhaite rajouter les prestations qu'il venait de supprimer. Ayant déjà effectué deux devis par rapport au devis 0 (devis initial), OD A LA JOIE peut accepter ou refuser les modifications demandées par le client, voire annuler l'entièreté de la commande du client. Finalement, le

devis 3 est réalisé par OD A LA JOIE, mais étant le troisième devis réalisé à partir du devis initial (devis 0), OD A LA JOIE applique la pénalité de 20% sur la base du montant total HT de la commande du devis 2.

OD A LA JOIE se réserve la possibilité d'ajouter des frais supplémentaires dus à la suppression d'une ou plusieurs prestations à la demande du client, sur n'importe quel devis, si la demande dépasse la date limite des 14 jours et que la ou les prestations supprimées n'ont pas encore été réalisées. La pénalité sera de 15% du montant total HT des prestations supprimées.

Le refus de paiement de la pénalité, sans preuve ou raison valable, pourra entraîner l'annulation immédiate de la commande ou, si le cas se produit au moment du règlement, le refus pourra entraîner des poursuites judiciaires à l'encontre du client pour refus de paiement.

### **Article 7 – Rétractation & Annulation**

Un devis n'est valide qu'à partir du moment où le client a signé celui-ci avec la mention « bon pour accord ».

À partir du moment où un devis est considéré comme valide, donc après signature, le client dispose d'un délai de rétractation d'une durée de 14 jours pour annuler sa commande sans frais, sauf pour les devis classés en « urgence » qui ne dispose pas de délais de rétractation (cf article 14 – Urgence).

Pour cela, le client doit aviser OD A LA JOIE de sa décision en formulant sa décision par écrit exprimant clairement sa volonté, et ce dans un délai de 14 jours.

Au-delà des 14 jours, le client peut décider d'annuler sa commande. Cela entraînera des frais d'annulation à hauteur de 20% du montant total HT de la commande, le règlement de l'ensemble des prestations déjà réalisées, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévu selon l'article D. 441-5 du code de commerce.

À titre d'exemple, le client A signe un devis classique avec mention « bon pour accord » le 3 mars 2023. Il a jusqu'au 17 mars 2023 compris pour annuler sa commande sans frais (soit 14 jours après validation du devis). Après réflexion, le client A décide d'annuler sa commande le 28 mars, soit 25 jours après validation du devis. En plus d'avoir dépassé largement le délai de rétractation, certaines prestations, comme la création de la charte graphique et la réalisation d'un shooting photo pour le client A, ont été faites entre temps. Le client A recevra une facture d'OD A LA JOIE contenant les prestations déjà réalisées ainsi qu'une pénalité de 30% du montant total HT du devis initial. Par exemple, si le montant total HT du devis est de 2 000 €, le client A sera facturé des prestations réalisées, plus une pénalité de 20% de 2 000 €, soit 400 € de pénalité, ainsi que 40 € d'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.

Le refus de paiement des prestations réalisées et/ou de la pénalité sans preuve ou raison valable pourra entraîner des poursuites judiciaires à l'encontre du client pour refus de paiement.

**Article 8 – Prix**

L'ensemble des prix fixés par OD A LA JOIE sont basés sur un taux journalier de 350 € HT / jour.

Pour les prestations exprimées en heures, les tarifs sont basés sur une journée de travail de 8 heures. La tarification horaire est donc fixée à 43,75 € HT / heure. Chaque prestation est calculée en fonction des demandes / exigences du client ainsi que du temps à passer pour y répondre au mieux. Il n'y a pas de tarif fixe pour chaque prestation.

Pour obtenir un tarif, il faut faire une demande orale ou écrite de devis auprès d'OD A LA JOIE par les moyens suivants :

- Mail
- Formulaire de contact sur le site [www.odalajoie.fr](http://www.odalajoie.fr)
- Téléphone (appel ou sms)
- Visioconférence
- Échange oral en face à face

Le devis ne sera transmis qu'après un premier échange entre le client et OD A LA JOIE pour comprendre les besoins et exigences du client et proposer les prestations adaptées.

OD A LA JOIE peut transmettre une fourchette tarifaire à la demande du client. Cette fourchette tarifaire sera exclusivement à but informative mais ne représente en aucun cas le tarif réel des prestations. Seul un devis donne le tarif applicable pour l'ensemble des prestations demandées par le client.

**Article 9 – TVA**

Selon l'article 293 B du Code général des impôts, OD A LA JOIE dépend du régime de la franchise en base de TVA. OD A LA JOIE étant affranchi de TVA, les prix figurants sur les devis et factures sont donnés en HT et ne pourront être affichés en TTC.

Dès dépassement du plafond légal défini par le CGI, OD A LA JOIE intégrera la TVA à ses prix sauf contraindication de la loi.

**Article 10 – Frais de déplacement et d'hébergement**

OD A LA JOIE se réserve le droit d'appliquer des frais de déplacement si le projet nécessite un déplacement de plus de 60 km aller-retour compris. Ces frais seront calculés en fonction du kilométrage avec l'application « Mappy » en prenant en compte le trajet le moins coûteux.

Si le déplacement se fait en transports en commun (bus, avion, train, bateau, etc...), les frais de déplacement équivalront au prix du billet ou, si le prix n'est pas disponible lors de la réalisation du devis, les frais de

déplacement se fixeront sur le prix d'un billet moyen sur une période similaire. Si le client fournit une solution de transport équivalente pour l'aller et le retour, aucuns frais de déplacement ne sera appliqué.

Des frais d'hébergements peuvent également être ajoutés si le projet nécessite plusieurs jours de présence ou à la demande du client. Les frais d'hébergement seront à hauteur de 50 € / jour. Si le client fournit une solution de logement équivalente durant la durée du projet, aucuns frais d'hébergement ne seront appliqués.

La TVA ne s'appliquera pas sur l'ensemble des frais de déplacement et d'hébergement fixés par OD A LA JOIE.

### **Article 11 – Frais supplémentaires**

Certaines prestations entraîneront des frais supplémentaires en fonction de la demande et des exigences du client. Ces frais seront exprimés sur une unité quantitative appropriée en fonction du produit ou du service, sur une ligne à part au sein du devis.

Le client peut, malgré tout, être amené à refuser ses frais supplémentaires. Un échange entre le client et OD A LA JOIE, sera alors lancer pour expliquer les raisons de ses frais et de leurs importances concernant la ou les prestations et exigences demandées par le client. Si le client refuse malgré l'échange, OD A LA JOIE ne pourra être tenu responsable si la / les prestations finales liées aux frais supplémentaires, ne correspondent pas à l'ensemble des exigences du client.

À titre d'exemple, le client A souhaite créer un site internet avec un espace membre où ses internautes pourront se connecter pour accéder à du contenu supplémentaire. Pour ce faire, OD A LA JOIE ajoute au devis des frais supplémentaires de 15 € / mois dû à l'installation du plugin X permettant la création de l'espace membre souhaité par le client A. Malgré les explications fournies par OD A LA JOIE, le client A décide de ne pas prendre le plugin X. OD A LA JOIE, ne dispose plus du matériel nécessaire à la création de l'espace membre. Le client A, ne pourra donc pas reprocher à OD A LA JOIE la non-crétion de l'espace membre, et donc la non-réponse à l'ensemble de ses exigences.

Si des frais supplémentaires surviennent lors de la réalisation des prestations, OD A LA JOIE informera le client dans l'immédiat et les raisons de ses frais supplémentaires. Ces frais entrant après signature du devis, pourront faire l'objet d'une facturation à part entière que le client devra régler dès validation de la facture par versement ou espèce. Si refus du client, OD A LA JOIE ne pourra pas être tenu pour responsable du non-respect des exigences ou de la commande du client, notamment si ces frais sont considérés comme essentiel pour la bonne réalisation de la commande.

### **Article 12 – Offres promotionnelles & jeux concours**

OD A LA JOIE se réserve le droit de mettre en place des offres promotionnelles ponctuelles sur toute ou une partie de ses prestations.



Les offres promotionnelles se traduisent par :

- Des réductions en pourcentage durant un temps défini sur une prestation, un ensemble ou sur le montant total HT de la commande
- La gratuité d'une prestation définie en amont par OD A LA JOIE
- Le gain de goodies OD A LA JOIE

Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles.

Aucun jeu concours n'est à prévoir au sein de OD A LA JOIE.

Tout jeu-concours qui serait amené à exister sera décrit avec un règlement propre au jeu-concours.

Si les gains du jeu-concours propose une promotion en pourcentage ou une gratuité d'une ou plusieurs prestations, ceux-ci ne seront pas cumulables avec les offres promotionnelles en cours.

Le pourcentage de réduction obtenu lors d'un parrainage est expliqué dans l'article 13 de ses mêmes conditions générales de vente. Ce pourcentage ne peut pas être cumulé aux offres promotionnelles en cours ou gain de jeu-concours.

### **Article 13 – Parrainage**

OD A LA JOIE met en place un système de parrainage pour l'ensemble de ses clients.

Un client peut obtenir le titre de « parrain » au moment où celui-ci amène une ou plusieurs connaissances, à réaliser une commande au sein de OD A LA JOIE, que la personne soit une entité physique ou morale, privée, publique ou particulière.

Le « parrain » obtient un pourcentage de réduction, applicable sur le montant total HT de sa prochaine commande, et ce peu importe la ou les prestations, uniquement si la ou les personnes amenées par celui-ci signent un devis qui n'est pas annulé au bout de 15 jours, et dont les 20% d'acompte ont été réglés.

Les pourcentages de réduction sont appliqués comme indiqué :

- Palier 0 = aucun devis validé : 0% de réduction sur le montant total HT de la commande de son choix
- Palier 1 = 1 devis validé : 5% de réduction sur le montant total HT de la commande de son choix
- Palier 2 = 2 devis validés : 10% de réduction sur le montant total HT de la commande de son choix
- Palier 3 = 3 devis validés : 15% de réduction sur le montant total HT de la commande de son choix
- Palier 4 = 4 devis ou plus validés : 20% de réduction sur le montant total HT de la commande de son choix

Le client peut décider de conserver sa réduction pour passer au palier supérieur.

À titre d'exemple, le client A, actuellement au palier 0, apporte une connaissance qui valide un devis respectant les règles énoncées précédemment avec OD A LA JOIE. Le client A passe alors au palier 1 et

reçoit une réduction de 5% sur le total TCC de la commande de son choix. Malgré de nouvelles commandes réalisées chez OD A LA JOIE, le client A n'a pas souhaité utiliser sa réduction de 5%. Un peu plus tard, le client A amène une nouvelle connaissance qui, elle aussi, signe un devis avec OD A LA JOIE dans le respect des règles énoncées précédemment. Ayant conservé sa réduction précédente, le client A passe au palier 2. Sa réduction n'est alors plus de 5%, mais de 10% sur le montant total HT de la commande de son choix.

L'utilisation d'une réduction obtenue après un ou plusieurs parrainages ramène obligatoirement et immédiatement le client au palier 0.

#### **Article 14 – Urgences**

Les devis dits « urgence », sont réalisés à la demande du client qui souhaite que OD A LA JOIE priorise sa commande. Ces mêmes devis peuvent également être réalisés et/ou préconisés par OD A LA JOIE puis proposé au client si la date de rendue fixé avec le client est jugé trop courte par rapport au temps de travail nécessaire et à la quantité de travail déjà programmé par OD A LA JOIE avec d'autres clients.

Ce type de devis permet de prioriser la commande du client sur l'ensemble des autres commandes d' OD A LA JOIE.

Ce type de devis entraîne une hausse de 30% du montant total HT de la commande et ne possède pas de délais de rétractation ou de modification après signature et validation du devis.

Un acompte de 50% du montant total HT de la commande doit être réglé dès la signature. Si au bout de 3 jours l'acompte n'est pas versé, OD A LA JOIE se réserve le droit d'annuler la commande sauf preuve du paiement apporté par le client.

Si le client souhaite annuler sa commande trois jours après la signature du devis, celui-ci devra régler une pénalité de 30% du montant total HT de la commande, ainsi que l'ensemble des prestations déjà réalisées.

L'ajout ou la suppression de prestation à la commande n'est pas censé être possible avec ce type de devis. Si, malgré tout, le client souhaite ajouter ou supprimer des prestations, OD A LA JOIE se décline de toute responsabilité concernant la commande que ce soit au niveau de la date de rendue, du rendu final ou encore du respect des exigences du client.

OD A LA JOIE se réserve le droit de refuser les demandes de devis « urgent » s'il considère que la date de rendu ne peut pas être respecté aux vues du travail à faire et des commandes en cours avec les autres clients.

#### **Article 15 – Modalités et délais de paiement**

Le paiement se fait par virement ou espèce au nom d' OD A LA JOIE

Il sera demandé au client de régler un acompte à hauteur de 20% du montant total HT de la commande dès signature du devis, et 80% du montant total HT au rendu de la commande ou à la fin de la / les prestation(s) dans un délai maximal de 30 jours.

Pour les devis « urgence », aux vues de la situation, il sera demandé au client de régler 50% du montant total HT de la commande dès signature du devis. Les 50% restants seront à régler à la réception de la commande dans un délai maximal de 30 jours, sans quoi des pénalités de retard seront appliquées à hauteur de 20% du montant total HT de la commande ainsi qu'une indemnité forfaitaire de pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € prévu par l'article D. 441-5 du code de commerce, sauf si le client transmet une preuve du paiement.

OD A LA JOIE se réserve le droit de ne pas commencer l'exécution de la commande tant que l'acompte n'aura pas été versé.

Si le client n'a pas versé l'acompte de 20 % du montant total HT de la commande sous les 15 jours après signature du devis maximum, OD A LA JOIE annulera la commande sauf si le client transmet une preuve du paiement.

Le client à 30 jours après réception de sa commande pour régler les 80% restant du montant total HT de la commande, sans quoi des pénalités de retard seront appliquées à hauteur de 30% du montant total HT de la commande, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € prévu par l'article D. 441-5 du code de commerce, sauf si le client transmet une preuve du paiement.

OD A LA JOIE se réserve le droit de refuser d'effectuer ou d'honorer une commande émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Si le client refuse de payer, sans raison valable ou sérieuse, OD A LA JOIE se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires à l'encontre du client pour refus de paiement.

## **Article 16 – Pénalités applicables**

Vous trouverez ici la liste des pénalités applicables. Celles-ci ne concernent pas les devis dits d'« urgence » :

- Non-paiements de l'acompte de 20% du montant total HT de la commande après signature du devis sous 15 jours maximum : annulation de la commande
- Non-paiements des 80% restant du montant total HT de la commande sous 30 jours après remise et fin de la commande : pénalité de 20% basée sur le montant total HT de la commande + 40 € d'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévu par l'article D. 441-5 du code de commerce.
- Suppression de prestation sur le devis initial dès le quinzième jour après la signature et la validation du devis : pénalité de 15% basée sur le montant total HT de la commande avant suppression des prestations

- Réalisation d'un troisième devis sur la base du devis initial pour cause de modification même au sein des 14 jours disponibles : pénalité de 20% basé sur le montant total HT de la commande précédent les modifications, applicable une seule fois, ou annulation de la commande par OD A LA JOIE pour modifications abusives.
- Annulation de la commande dès 15 jours après signature et validation du devis : pénalité de 20 % basé sur montant total HT de la commande + paiement des prestations déjà fournies

Le non-règlement ou la contestation des pénalités pourra entraîner des poursuites judiciaires par OD A LA JOIE à l'encontre du client.

Pour les pénalités incombées aux devis dits « urgence », veuillez-vous référer à l'article 14 de ces mêmes conditions générales de vente.

### **Article 17 – Prestations et délivrabilité**

Les prestations régies par les présentes conditions générales sont celles qui figurent sur l'ensemble des supports de communication d' OD A LA JOIE et qui sont indiquées comme réalisées par OD A LA JOIE ou sous son contrôle. Elles sont proposées dans la limite des disponibilités d' OD A LA JOIE.

Les prestations sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité d' OD A LA JOIE ne pourrait être engagée.

Les prestations seront délivrées dans le format le plus approprié, dans un fichier zip avec le nom de l'entreprise et le numéro de devis par mail ou par lien Wetransfer si le dossier ou les fichiers venaient à être trop lourds. Ils pourront également être envoyés en plusieurs parties en fonction de l'avancement ou du poids des fichiers.

Certaines prestations attrait à l'événementiel notamment, seront, quant à elle, fournir directement au client sous forme de service principalement.

Sauf en cas de force majeure, d'imprévis ou lors des périodes de fermeture clairement annoncées sur la page d'accueil du site, les délais d'intervention seront, dans la limite des disponibilités d'OD A LA JOIE, ceux indiqués ci-dessous. Les délais d'exécution courent à compter de la date de validité du devis, soit après signature avec mention « bon pour accord ».

Pour les prestations réalisées en France Métropole, le délai est de 90 jours ouvrables à compter du jour suivant celui où le client a signé le devis.

En cas de retard, la responsabilité d'OD A LA JOIE ne pourra être engagée, et ce, pour quelque cause que ce soit. Par conséquent, aucune demande d'indemnisation, de quelque nature que ce soit, ne pourra être réclamée par le client.

En cas d'indisponibilité d'OD A LA JOIE pour réaliser la prestation, le client en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande sans frais. Le client aura alors la possibilité de demander le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement si des modifications demandées par le client ont été effectuées.

### **Article 18 – Retards et imprévus**

OD A LA JOIE assume l'entière responsabilité d'un possible retard si dépassement de la date line fixée avec le client sans raison apparente.

Cependant, OD A LA JOIE déclinera toute responsabilité si un retard est dû à un changement brusque du client. À titre d'exemple, le client A fixe une fin de projet le 6 mars 2023 pour un projet commençant le 14 février. Le 26 février, le client A contact OD A LA JOIE pour finalement avancer la date line le 28 février 2023 au lieu du 6 mars 2023. OD A LA JOIE ne pourra pas être mise en faute pour retard, car le changement du client A est trop brusque pour que OD A LA JOIE puisse s'organiser autrement.

Certains retards peuvent également être dus à d'autres clients, notamment à des projets de type « urgence » (cf article 14 – urgences). OD A LA JOIE s'engage à prévenir l'ensemble de ses clients du retard le plus rapidement possible. Si le client n'a pas été prévu, OD A LA JOIE en assumera l'entière responsabilité.

Certains événements (décès, maladies, hospitalisations, etc ...) considérés comme imprévus, peuvent provoquer du retard sur l'ensemble des projets. OD A LA JOIE déclinera toutes responsabilités si un retard se créer dû à ce type d'événement. Cependant, OD A LA JOIE s'engage à informer ses clients s'il est en capacité de le faire. Dans le cas contraire, OD A LA JOIE décline toutes responsabilités.

### **Article 19 – Vacances et jours fériés**

OD A LA JOIE se réserve le droit de poser des vacances ou des jours de congés peu importe la raison et à n'importe quel moment de l'année. Chaque jour d'absence sera inscrit sur la page d'accueil du site internet [www.odalajoie.fr](http://www.odalajoie.fr), 15 jours avant absence sauf imprévu (cf article 18 – retards et imprévus).

OD A LA JOIE restera injoignable durant cette période sauf pour les cas définis comme urgent par OD A LA JOIE lui-même.

OD A LA JOIE restera fermé, sauf cas contraire, pour chaque jour férié prévu par le calendrier national français.

OD A LA JOIE assume l'entière responsabilité de possible retard dû à des éléments définis 7 jours avant le début de la période de congé. Si des éléments sont ajoutés ou modifiés selon le souhait du client durant cette période de congé ou 6 jours avant cette période de congés, OD A LA JOIE déclinera toutes responsabilités de retard ou de non-livraison des services à une date X.

## **Article 20 – Obligation et responsabilité de l'entreprise**

Les engagements d' OD A LA JOIE constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat. Pour ce faire, OD A LA JOIE affectera à l'exécution des prestations les moyens et les compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

L'entière responsabilité d' OD A LA JOIE et celle de ses collaborateurs relative à tout manquement, négligence ou faute, relevés à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant des honoraires versés au titre des prestations mises en cause, afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus), et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges.

Cette stipulation ne s'appliquera pas à une responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

La responsabilité d' OD A LA JOIE ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Par ailleurs, la responsabilité d' OD A LA JOIE ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- Suite à un manquement ou à une carence d'un produit ou d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels ;
- Pour les faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des prestations, et/ou qui n'en sont pas le prolongement ;
- En cas d'utilisation des résultats des prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves d' OD A LA JOIE.

OD A LA JOIE ne répond ni ses assureurs ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre du client.

## **Article 21 – Garantie**

OD A LA JOIE garantit le client contre tout défaut de conformité des services et tout vice caché provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits services à l'exclusion de toute négligence ou faute du client.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité d' OD A LA JOIE serait retenue, la garantie d' OD A LA JOIE serait limitée au montant HT payé par le client pour la fourniture des services.

## **Article 22 – Obligation du client**

Afin de faciliter la bonne exécution des prestations, le client s'engage :

- À fournir à OD A LA JOIE des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit tenu d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude ;
- À prendre les décisions dans les délais et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires ;
- À désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision ;
- À faire en sorte que les interlocuteurs clés et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des prestations ;
- À avertir directement OD A LA JOIE de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des prestations.

Tout manquement à l'une de ses obligations qu'elle quelle soit déclinera toute responsabilité pour OD A LA JOIE sur n'importe quel litige (retard, non-respect des exigences du client ...)

## **Article 23 – Information et publicité**

Le client reconnaît et accepte :

- Que toute création ou intervention, même minime, d'OD A LA JOIE pourra être utilisée sur ses propres supports de communication à des fins publicitaires, afin de promouvoir ses services et ses compétences, sauf si le client a exprimé clairement par écrit son refus, de la signature du devis jusqu'à un délai maximum d'un an après réalisation du projet.
- Que les parties pourront, sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;
- Qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques ;
- Que OD A LA JOIE ne saura être tenu pour responsables de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque. De façon générale, les parties

s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

#### **Article 24 – Cessation & sous-traitance**

OD A LA JOIE se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

Si la prestation requiert des compétences techniques particulières, le prestataire informera le client sur la possibilité d'en sous-traiter une partie. Le sous-traitant interviendra alors sous la seule responsabilité du prestataire et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

#### **Article 25 – Propriété intellectuelle**

Au cas où l'une des recommandations d' OD A LA JOIE ou l'utilisation d'éléments livrés à la suite de l'une des préconisations impliquerait l'utilisation de biens, modèles, dessins, photographies, etc. faisant l'objet de droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, OD A LA JOIE informera le client de l'existence de ces droits et des conséquences de leur utilisation. Il appartiendra alors au client et sous sa seule responsabilité de prendre toute mesure permettant l'utilisation de tels droits, notamment en négociant pour son propre compte les droits d'utilisation dans des conditions telles que OD A LA JOIE soit en mesure de s'en prévaloir pour les besoins des prestations.

Pour les besoins propres des prestations, OD A LA JOIE pourra utiliser ou développer des logiciels, y compris des feuilles de calculs, des documents, des bases de données et d'autres outils informatiques.

Dans certains cas, ces aides peuvent être mises à la disposition du client et sur sa demande. Dans la mesure où ces outils ont été développés spécifiquement pour les besoins d' OD A LA JOIE et sans considération des besoins propres du client, ceux-ci sont mis à disposition du client pendant la durée du contrat en l'état et sans aucune garantie attachée, à simple destination d'usage ; ils ne devront être distribués, partagés ou communiqués à des tiers que ce soit en tout ou partie. Cette mise à disposition temporaire n'emportera aucune cession de droits ni garantie, quel qu'en soit le titre, au bénéfice du client ou celui du tiers.

OD A LA JOIE se réserve tout droit, titre et intérêt sur :

- Les éléments originaux créés dans le cadre des prestations telles que les photos, vidéos, sites internet, créations graphiques physiques et digitales ou de quelque nature que ce soit, y compris



de façon non limitative, tous droit d'auteur, marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle s'y rapportant

- Les éléments originaux figurant dans les travaux, documents, mémos, consultations, avis, conclusions ou autres actes de procédure, etc. réalisés dans le cadre des prestations, y compris de façon non limitative, tous droit d'auteur, marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle s'y rapportant ;
- Toutes les méthodes, processus, techniques, développements, et savoir-faire incorporés ou non des prestations ou que OD A LA JOIE serait amené à développer ou à fournir dans le cadre des prestations.

Le client pourra, sans limitation géographique, à titre gratuit et irrévocable, utiliser de manière interne et pour la durée de protection par le droit d'auteur, les éléments conçus par OD A LA JOIE et intégrés dans ses travaux. Le client s'interdit de distribuer, commercialiser, et plus généralement de mettre à disposition ou de concéder l'utilisation de ces mêmes réalisations et plus généralement de concéder l'utilisation de ces mêmes éléments à des tiers sans l'accord d' OD A LA JOIE.

Aucune partie ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de l'autre partie sans accord préalable et écrit de cette dernière. Par dérogation à ce qui précède, OD A LA JOIE pourra faire usage du nom, de la dénomination, des marques et logos du client en cours de contrat dans la mesure de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution des prestations, y compris dans des propositions de prestations ultérieures. Par ailleurs, le client autorise OD A LA JOIE, à l'issue de la réalisation des prestations, à citer son nom/dénomination à titre de référence et accompagner cette citation, le cas échéant, d'une description générique des prestations effectuées.

#### **Article 26 - Documents**

OD A LA JOIE conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au client, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations, que le client aura fournies, resteront sa propriété.

OD A LA JOIE conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail.

Les documents de travail préparés dans le cadre des prestations sont notre propriété et sont couverts par le secret professionnel.

#### **Article 27 - Indépendance**

Dans l'hypothèse où un conflit d'intérêts ou une problématique d'indépendance surviendrait au cours de l'exécution des prestations, OD A LA JOIE en fera part immédiatement au client et recherchera avec lui la

solution la plus adaptée à la situation dans le respect des règles applicables. Plus particulièrement, si une modification de la réglementation ou des normes professionnelles interdisait à OD A LA JOIE de poursuivre ses prestations, il mettra à la disposition du client le résultat des prestations ainsi que tous les documents nécessaires à leur finalisation, y compris ses documents en l'état, et ce, afin d'en faciliter la poursuite par un tiers.

#### **Article 28 – Litiges & réclamations**

Toutes les réclamations et litiges, qu'ils soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations, devront être formulés dans un délai d'une année à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

Toutes les réclamations et litiges, entraîneront un à plusieurs échanges préalables pour comprendre la nature du ou des problèmes et trouver ensemble, une solution qui convient à l'ensemble des parties. Si, malgré les échanges, aucune solution n'aboutit, le litige se poursuivra avec la présence d'un ou plusieurs professionnels juridiques ou, dans le cas contraire, sera traité directement devant la justice.

#### **Article 29 - Force majeure**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties, empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

#### **Article 30 - Non-validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou

déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### **Article 31 - Non-renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **Article 32 - Titre**

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

### **Article 33 - Protection des données personnelles**

#### **Données collectées**

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site [www.odalajoie.fr](http://www.odalajoie.fr) sont les suivantes :

- **Cookies** : les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du site. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur.
- **Profil** : lors d'une demande de contact via le formulaire prévu à cet effet, OD A LA JOIE conserve le genre, le nom et prénom du client, la raison sociale si c'est un professionnel, la fonction exercée au sein de l'entreprise si c'est un professionnel, l'adresse du client ou du siège social pour un professionnel, ses coordonnées mail et/ou téléphonique.

#### **Utilisation des données personnelles**

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services du site web, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- accès et utilisation du site web par l'utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation du site web ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;
- mise en œuvre d'une assistance utilisateurs ;
- personnalisation des services en affichant des publicités en fonction de l'historique de navigation de l'utilisateur, selon ses préférences ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;

- envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur.

### **Partage des données personnelles avec des tiers**

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- quand l'utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données ;
- quand le site web recourt aux services de prestataires pour fournir la publicité. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière protection des données à caractère personnel ;
- si la loi l'exige, le site web peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site web et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- si le site web est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

### **Sécurité et confidentialité**

Le site web met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le site web ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

### **Mise en œuvre des droits des utilisateurs**

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits ci-dessous mentionnés, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante :

- Le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant. Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, le site web peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.
- Le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le site web sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.
- Le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- Le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent de demander au site web de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- Le droit de s'opposer au traitement des données : les utilisateurs peuvent s'opposer à ce que ses données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.

- Le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le site web leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à un nouveau site web.

### **Evolution de la présente clause**

Le site web se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, le site web s'engage à publier la nouvelle version sur son site. Le site web informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.

### **Article 34- Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de la réalisation des prestations.

Si elles n'y parviennent pas, les parties soumettront le litige au tribunal de commerce compétent.