

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

HIPSTER MARKETING



SOMMAIRE

- 0** Disponibilités & fonctionnement
- 1** Objet
- 2** Acceptation
- 3** Prestations proposées
- 4** Obligations du client
- 5** Obligations du prestataire
- 6** Tarifs et conditions de paiement
- 7** Modifications incluses
- 8** Maintenance post-livraison
- 9** Retards de paiement
- 10** Propriété intellectuelle
- 11** Délais de production
- 12** Résiliation et non-paiement
- 13** Droit applicable
- 14** Animation des réseaux sociaux
- 15** Rendez-vous, appels et déplacements



0. Disponibilités & fonctionnement

L'agence Hipster Marketing est ouverte du **lundi au vendredi**, de 9h à 17h30.

Toute demande formulée en dehors de ces horaires, notamment les soirs, samedis, dimanches et jours fériés, sera traitée le jour ouvré suivant.

Toute demande urgente nécessitant une intervention en dehors des jours et horaires ouvrés (soir, week-end ou jour férié) pourra faire l'objet d'un supplément allant de 50 % à 100 % du tarif horaire habituel, soit de **90 € à 110 € de l'heure**. Le client sera informé du tarif appliqué avant toute intervention.

Les interventions en dehors des horaires, même pour des modifications mineures (ex. : changement de titre, ajustement de visuel, etc.), ne sont en aucun cas obligatoires. Elles seront soit planifiées à la reprise, soit facturées en urgence si le client souhaite qu'elles soient traitées immédiatement.

En cas de fermeture officielle de l'agence pour congés (période communiquée à l'avance, comme Noël, été, etc.), aucune demande ne sera prise en compte, même en urgence. Toute prestation reprendra à la date de retour indiquée.

Toutefois, si le client exige une intervention pendant cette période de congés, et uniquement avec l'accord explicite de l'agence, un tarif exceptionnel de **200 €** de l'heure pourra être appliqué.

Les clients ayant souscrit à un contrat de maintenance bénéficient d'une veille technique minimale, uniquement en cas de panne critique ou de dysfonctionnement majeur (ex. : site indisponible, messagerie bloquée).





1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les prestations fournies par Hipster Marketing, agence de communication spécialisée dans la création graphique (logos, flyers, cartes de visite, affiches, devantures, etc.) et le développement de sites internet vitrines et e-commerce.

2. Acceptation

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, sauf conditions particulières expressément convenues entre les parties.

3. Prestations proposées

Hipster Marketing propose notamment :

- création de logos et chartes graphiques
- conception de supports imprimés (flyers, cartes de visite, affiches, etc.)
- réalisation de visuels pour devantures de magasins
- développement de sites web vitrines et e-commerce
- animation de réseaux sociaux





4. Obligations du client

Le client s'engage à fournir dans les délais tous les éléments nécessaires à la bonne réalisation du projet (textes, images, accès techniques, informations stratégiques, etc.). En cas de non-transmission des éléments demandés dans un **délai de 15 jours ouvrés** après relance, Hipster Marketing se réserve le droit **de clore le projet, de facturer la totalité du montant prévu**, et de **désactiver tout site ou livrable en cours de production**.

En cas de reports ou d'annulations répétées des rendez-vous de présentation (maquette, livrable intermédiaire, etc.), Hipster Marketing pourra également **interrompre le projet**. Le site pourra alors être volontairement **suspendu** ou **désactivé**, dans l'attente d'une reprise ou d'une régularisation.

5. Obligations du prestataire

Hipster Marketing s'engage à réaliser les prestations dans les règles de l'art, sous réserve de la coopération active du client.

L'agence agit en tant que prestataire de services et ne peut en aucun cas être tenue responsable des résultats commerciaux, du trafic ou de toute performance liée à l'utilisation des livrables.



6. Tarifs et conditions de paiement

Les prix sont exprimés en euros toutes taxes comprise (TVA non applicable, article 293 B du CGI).

Le règlement s'effectue en trois temps :

€
50 %

- d'acompte à la commande (signature du devis)

€
40 %

- à la présentation de la maquette (logo, site web ou visuel intermédiaire)

€
10 %

- à la livraison finale (mise en ligne ou remise des fichiers finaux)

Aucun travail ne sera entamé sans versement de l'acompte. Aucun livrable ne sera transmis sans paiement intégral.

Cas particulier Animation des réseaux sociaux : cette prestation fait l'objet d'une facturation mensuelle forfaitaire, payable en intégralité en début de mois, au moment de l'envoi du calendrier éditorial.



7. Modifications incluses

Chaque prestation inclut trois modifications gratuites maximum (ajustement de couleurs, textes, disposition, etc.).

Au-delà, chaque modification sera facturée 50 euros, quelle que soit sa nature.

Cette règle permet de garder un cap clair et d'éviter les allers-retours interminables.

8. Maintenance post-livraison

Une fois le site livré et mis en ligne, **le client bénéficie de 30 jours de maintenance gratuite, incluant une veille technique. Pendant cette période, tout bug ou dysfonctionnement lié directement à la prestation sera corrigé sans frais.**

La souscription à un contrat de maintenance mensuelle est facultative **mais fortement recommandée**. Elle permet au client de bénéficier d'une couverture continue et prioritaire pour les interventions essentielles (pannes techniques majeures, bugs critiques) 7 jours sur 7, y compris week-ends et jours fériés, dans un délai raisonnable. Sans contrat de maintenance, le client conserve la responsabilité du suivi technique de son site. Les interventions ponctuelles pourront néanmoins être demandées, mais elles seront facturées selon le barème en vigueur et ne donneront pas droit à la disponibilité 7j/7.

Les interventions urgentes sont incluses uniquement dans le cadre d'un contrat de maintenance et concernent les incidents bloquants (site indisponible, bug critique, problème d'email, etc.). Toute autre demande (modification, ajout, demande hors urgence) effectuée en dehors des horaires ouvrés pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire, selon les conditions prévues à l'article 0.

9. Retards de paiement

En cas de non-paiement, une première relance sera envoyée.

À partir de cette relance, des pénalités seront appliquées automatiquement :

- 10 % du montant total dû par jour de retard, quelle qu'en soit la raison.
- Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (facturée une seule fois par facture impayée).

Tout frais supplémentaire lié au recouvrement (mise en demeure, huissier, avocat, etc.) restera à la charge du client.





10. Propriété intellectuelle

Les livrables restent la propriété d'Hipster Marketing tant que le règlement n'est pas intégralement effectué. **Aucun code d'accès au site (WordPress, hébergement, etc.) ne sera transmis au client tant que le paiement total n'aura pas été réceptionné.** Une fois le règlement complet reçu, les droits d'exploitation sont transférés au client, dans les limites précisées (hors éléments sous licence, visuels achetés, etc.). Toute tentative d'utilisation, de reproduction ou de reprise du travail réalisé par l'agence avant le paiement intégral, y compris via une autre agence ou prestataire, est formellement interdite. Hipster Marketing se réserve le droit d'engager toute procédure judiciaire nécessaire en cas de copie, d'exploitation non autorisée ou de détournement de ses créations, notamment si le projet ou le site reprend tout ou partie du concept, de la structure ou des contenus développés par l'agence.

11. Délais de production

Les délais de production sont déterminés par Hipster Marketing, en fonction de la complexité du projet, de la charge en cours, et de la réactivité du client.

Le client ne peut pas imposer de date de livraison.

Tout retard lié au client (éléments manquants, validations tardives, reports de rendez-vous...) dégage totalement Hipster Marketing de toute responsabilité.

Les délais sont donnés à titre indicatif et peuvent évoluer.





12. Résiliation et non-paiement

En cas d'annulation par le client, les montants déjà versés restent acquis à Hipster Marketing. Si la collaboration est interrompue pour cause de non-coopération ou d'inaction prolongée, le projet pourra être clôturé et la prestation facturée dans son intégralité.

À savoir, l'agence Hipster Marketing est assistée de manière permanente par un **avocat** spécialisé en droit du **numérique et en propriété intellectuelle**. **En cas de litige, de défaut de paiement, de non-respect contractuel ou de contestation infondée, le dossier sera immédiatement confié à son conseil juridique pour traitement.**

Le client est informé que toute procédure de **mise en demeure, de recouvrement ou d'action contentieuse** pourra être engagée sans mise en garde préalable.

Hipster Marketing se réserve le droit de **suspendre immédiatement** l'accès au site ou aux livrables.

Dans ce cas, le message suivant pourra être affiché :

Site volontairement suspendu

Ce site a été volontairement désactivé par l'agence Hipster Marketing, dans l'attente d'une régularisation administrative non effectuée à ce jour.

Pour toute question, merci de contacter directement l'agence.





13. Droit applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable.

À défaut, le tribunal compétent sera celui du siège social de Hipster Marketing.

14. Animation des réseaux sociaux

Hipster Marketing propose un service d'animation des réseaux sociaux, incluant la création de visuels, la rédaction de textes, la planification des publications, ainsi que l'envoi mensuel d'un calendrier éditorial.

Le paiement de cette prestation s'effectue en début de mois, dans son intégralité, au moment de l'envoi du calendrier éditorial. Aucune publication ne sera réalisée sans règlement complet.

En cas de non-paiement, Hipster Marketing se réserve le droit de suspendre immédiatement la prestation, sans obligation de publication ni remise des contenus produits.

Si le client ne valide pas le calendrier éditorial transmis dans le délai imparti, la prestation est réputée due dans son intégralité. En effet, le travail préparatoire (déplacements, prises de vues, retouches, création des visuels et des textes, élaboration du calendrier, etc.) engage des frais et du temps de production qui justifient la facturation intégrale.

Les contenus créés (textes, visuels, stories, etc.) restent la propriété exclusive d'Hipster Marketing tant que la facture correspondante n'est pas réglée. Toute utilisation non autorisée est strictement interdite et constitue une atteinte au droit d'auteur.

Hipster Marketing se réserve le droit d'engager toute action appropriée pour faire valoir ses droits. Tous les dossiers et échanges clients font l'objet d'un suivi juridique systématique, pouvant donner lieu à des procédures sans préavis.





15. Rendez-vous, appels et déplacements

Pour toutes les prestations (logo, site internet, supports imprimés, etc.), à l'exception de l'animation des réseaux sociaux :

- Rendez-vous inclus : le client dispose d'un maximum de trois rendez-vous (présentiel, visio ou téléphonique) inclus dans la prestation.
- Au-delà : tout rendez-vous ou appel supplémentaire sera facturé 50 € HT de l'heure, auxquels s'ajoutent, le cas échéant, les frais de déplacement (indemnités kilométriques calculées selon le barème fiscal en vigueur ou forfait convenu).

Concernant la prestation Animation des réseaux sociaux, **un seul rendez-vous** mensuel est inclus. Celui-ci est destiné à faire le point sur les statistiques, ainsi qu'à réaliser les nouvelles photos et/ou vidéos nécessaires. Tout rendez-vous ou appel supplémentaire sera facturé selon les mêmes conditions que ci-dessus.

Appels courts : Hipster Marketing inclut jusqu'à trois appels (téléphoniques ou visio) par mois dans la prestation. **Au-delà de ce seuil**, tout appel entamé est facturé par tranche minimale de 30 minutes. **Ainsi, un appel de 10 minutes compte comme une demi-heure**, et plusieurs appels successifs dans une même journée sont cumulés.

Afin de préserver une organisation optimale, Hipster Marketing se réserve le droit de regrouper les sujets à traiter lors des rendez-vous et appels, et d'éviter ainsi les sollicitations répétées.

Le client :

Fait à le

Signature précédée de la mention

« Lu et approuvé ».



MERCI À VOUS

HIPSTER MARKETING

