

Conditions générales de vente

[version du 12 septembre 2018]

Préambule

Blackbird Agency est une société à responsabilité limitée, au capital de 15 000 Euros, dont le siège social est situé 30 avenue du Rhin, 67100 Strasbourg. SIREN : 812115962 / APE : 6201Z / TVA intra : FR62812115962.

Dans les présentes conditions générales de vente, la société à responsabilité limitée Blackbird Agency, est dénommée «Blackbird» et le client ou le prospect «le CLIENT». Les présentes conditions générales de vente sont ci-après dénommées "les Conditions Générales".

Pour l'interprétation et la mise en œuvre des présentes Conditions Générales, il est convenu que les termes ci-après seront définis de la façon suivante :

« **Prestation** » désigne ci-après l'objet de la vente effectuée par Blackbird. La prestation peut désigner un ensemble de prestations de services tel qu'un conseil, une mise à disposition d'un savoir faire, une concession de licence d'exploitation de progiciel, de logiciel ou de brevet, les prestations annexes à l'acquisition d'un logiciel ou d'un progiciel et le suivi de ces derniers, une prestation intellectuelle, la conception d'un site web ou d'une application métier.

« **Site Web ou Internet** » désigne l'ensemble de pages composées de textes, d'images et le cas échéant d'éléments multimédia, accessible par une adresse URL et hébergée sur le disque dur d'un serveur permettant des accès multiples et simultanés via le réseau Internet.

« **Sources** » désigne le contenu élémentaire nécessaire à la création d'une prestation immatérielle : textes (sous toutes les formes possibles), images et sons pour un site Internet. Sauf mention contraire, la fourniture des sources est à la charge du CLIENT.

« **Cahier des charges** » désigne le document fourni par le CLIENT, ou réalisé en collaboration avec Blackbird, ou les spécifications techniques rédigées respectivement par le CLIENT et par Blackbird. Ce document décrit le plus explicitement possible le contenu de la prestation attendue et des éventuelles contraintes et spécificités concernant les conditions techniques de production, d'exploitation et de qualité d'une prestation. Le cahier des charges ne constitue un élément contractuel qu'à partir de l'instant où, établi en deux originaux, il est signé par les 2 parties. Tout cahier des charges non signé ou signé uniquement par l'une des parties est considéré comme nul.

« **Élément contractuel** » désigne un devis, un bon de commande, un contrat, un cahier des charges, une proposition commerciale dès lors qu'il est signé par Blackbird et le CLIENT. Il peut aussi viser une facture ou un reçu d'acompte délivré par Blackbird.

1. Application

Ces Conditions Générales s'appliquent sans réserve dès la réception du bon de commande signé et jusqu'à la livraison de la prestation commandée :

- un bon de commande ou un devis est considéré comme accepté dès lors que le CLIENT ou l'un de ses préposés y a apposé sa signature;
- une prestation est considérée achevée lorsque le travail a été effectué par BlackBird et livré au client selon les modalités définies dans le bon de commande;
- toute modification survenant pendant ou après la prestation est considérée comme étant une nouvelle commande faisant l'objet d'un avenant et d'une facturation indépendante.

Les prestations offertes par la société BlackBird à titre gratuit, sont également régies par les présentes Conditions Générales.

1.1 Validité

Ces Conditions Générales sont valables pour cette seule commande, toutes les Conditions Générales signées antérieurement ne s'appliquent pas à cette commande. Ces Conditions Générales prévalent sur tout autre document, notamment sur toutes conditions générales d'achat.

En signant un contrat avec la société BlackBird, le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance de ces Conditions Générales.

2. Droits et obligations du CLIENT

2.1. Informations fournies par le CLIENT

Le CLIENT doit fournir, à la signature du contrat, toutes les informations nécessaires à la réalisation des prestations commandées. Il doit également informer Blackbird expressément de toute modification de ces informations.

Au cas où les informations fournies par le CLIENT seraient fausses, incomplètes ou obsolètes, Blackbird se réserve le droit, sans aucune indemnité et sans préavis, de suspendre ou de mettre fin à tout ou partie des Services souscrits par le CLIENT.

Blackbird se réserve en outre le droit discrétionnaire de refuser sans indemnité l'accès à ses services aux personnes communiquant lors de l'inscription des informations que BlackBird jugerait incompatibles avec une bonne organisation et une bonne gestion de ses Services, ou contraires à l'éthique et aux bonnes mœurs.

2.2 Respect des lois

Le CLIENT s'engage à utiliser les Services de Blackbird en respect des lois applicables en France et à l'étranger, ainsi qu'aux usages en vigueur sur l'Internet.

Ainsi il s'engage à respecter, notamment, mais pas uniquement, la propriété intellectuelle, le droit des marques et le droit des brevets, la protection des mineurs, les lois régissant les services de communication audiovisuelle, le traitement des données nominatives et le respect de la personne humaine. Le CLIENT s'interdit tout stockage ou diffusion de données de toute nature pouvant constituer une atteinte aux droits d'un tiers ou une infraction à une loi en vigueur.

Par suite, il est de la responsabilité exclusive du CLIENT de s'assurer que les demandes de communication qu'il adresse à Blackbird sont légales sur les supports envisagés.

Le CLIENT s'engage à ne pas stocker ou diffuser toute donnée quelle qu'elle soit liée à la négation de crime contre l'humanité, l'incitation à la haine raciale, à la pornographie infantile, la xénophobie et des informations à caractère polémique.

Enfin, le CLIENT s'interdit toute utilisation de Blackbird à des fins de piratage, de déni de service, d'attaque, d'hameçonnage (« phishing »), d'envoi de courrier électronique non sollicité, d'envoi de virus ou toute autre activité illégale, telles que définies par la loi ou la jurisprudence.

En cas de non-respect de l'une de ces clauses, Blackbird se réserve le droit, sans aucune indemnité et sans préavis, de saisir les autorités compétentes, et de mettre fin aux relations contractuelles, sans préjudice de toute autre action de droit commun qui pourraient être engagées par Blackbird.

Le CLIENT garantit Blackbird de toutes les conséquences pécuniaires et judiciaires pouvant résulter de la mise en cause de la responsabilité civile ou pénale du CLIENT à raison de la présentation et du contenu des données quelles qu'elles soient, stockées ou diffusées par le CLIENT et ce, à l'égard de la législation dans le monde entier.

2.3. Responsabilité

Le CLIENT est seul responsable des informations (textes, images, etc.) publiées sur les supports créés par Blackbird et de l'éventuelle inexécution de ses obligations. La responsabilité de Blackbird ne pourrait donc être engagée à ce titre. À l'égard des tiers, le CLIENT fera son affaire personnelle de toute réclamation. La responsabilité de Blackbird se limite à mettre en conformité la prestation livrée dans le cas où celle-ci présenterait une non-conformité. Blackbird ne saurait en aucun cas être tenu responsable de dommages indirects causés par cette non-conformité.

2.4 Collaboration

Le CLIENT est conscient que le projet informatique qui se définit entre les parties peut se révéler complexe au sein de son entreprise et qu'il est susceptible de remettre profondément en cause son organisation et ses méthodes de travail ainsi que la qualification du personnel. Ce projet suppose ainsi une collaboration étroite entre les parties, un dialogue permanent dans un esprit de confiance et de respect mutuel.

L'investissement personnel du CLIENT dans la création du site est indispensable sans quoi un résultat qui ne correspondrait pas à ses attentes ne saurait relever de la responsabilité de Blackbird, comme indiqué à l'article 5 ci-dessous.

3. Droits et obligations de Blackbird

3.1 Engagement

Blackbird 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. Blackbird ne répond que d'une obligation de moyens qui ne doit en aucun cas être assimilée à une obligation de résultat.

3.2 Limitations de responsabilités

Blackbird ne pourra être tenu responsable en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaut d'entretien du CLIENT, non-respect des conseils donnés ;
- En particulier, lorsque Blackbird réalise des prestations d'hébergement, il conserve le contrôle des accès FTP. Cependant, dès lors que le client dispose des-dits accès FTP, Blackbird est automatiquement déchargé de toute responsabilité quant à l'indisponibilité des pages, la nature du contenu (non respect du droit d'auteur notamment), le défaut d'affichage, la détérioration partielle ou totale du contenu des pages ou du code.
- De manière générale, Blackbird n'est en aucune façon responsable d'un dysfonctionnement résultant d'une mauvaise utilisation du CLIENT ou d'une intervention du CLIENT sans autorisation sur la prestation effectuée par Blackbird.
- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel Blackbird n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance.
- Divulgarion ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au CLIENT ;
- Interruption de l'hébergement ;
- Dysfonctionnement ou ralentissement des réseaux ou de l'Internet dans son ensemble.

3.3 Interruption

Blackbird peut décider de refuser, d'interrompre ou de modifier la prestation et ce, sans indemnités au profit du CLIENT ni remboursement d'acompte, dès l'instant où :

- le CLIENT ne s'acquitte pas des sommes facturées par Blackbird;
- le CLIENT ne démontre pas, ou plus, un gage suffisant de solvabilité;
- lorsque le CLIENT ne présente pas ou plus les compétences nécessaires et spécifiques à la réalisation complète de la prestation, soit parce que le CLIENT manifeste une opposition systématique aux conseils et prestations prodigués par Blackbird, soit parce que le CLIENT se refuse à fournir les instructions ou sources nécessaires à la réalisation définitive de la prestation;
- lorsque Blackbird constate tout acte de piratage, de fraude ou de non respect des règles éthiques, juridiques ou morales de la profession, imputable au CLIENT.

4. Paiement

4.1 Facturation

Les factures émises par Blackbird sont réglables conformément aux devis en euros, toutes taxes comprises et sans escompte. Le CLIENT procédera aux règlements des factures dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture.

Le versement d'un acompte de 40% du montant du devis sera demandé à la signature du contrat, il conditionne le lancement du projet.

Jusqu'au paiement complet et encaissement effectif des factures, Blackbird reste propriétaire des prestations fournies et aura la faculté d'en reprendre possession à tout moment.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la signature du contrat et de l'acceptation des présentes Conditions Générales.

Blackbird se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

4.2 Facturation récurrentes

Toute prestation de gestion de nom de domaine, hébergement, adresses mail notamment, fait l'objet d'une facturation annuelle ou mensuelle, reconductible à échéance. En cas d'interruption à l'initiative du client, ou de transfert vers un autre prestataire en cours de période (mensuelle ou annuelle) de l'une ou l'autre de ces prestations, le règlement est dû pour l'ensemble de la période en cours.

4.3 Annulation

Aucune commande d'une prestation ne peut être annulée sans l'accord express de Blackbird. A défaut, le CLIENT

serait tenu de payer l'intégralité des sommes dues à Blackbird.

4.4 Avenants

Les conditions de l'offre concernent exclusivement les prestations spécifiées sur les éléments contractuels. Toute prestation supplémentaire et non prévue sur ces derniers fera l'objet d'une majoration équivalente à sa valeur. Le refus de paiement d'une telle prestation ouvrira le droit pour Blackbird 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.

4.5 Défaut de paiement

Le CLIENT s'oblige au paiement complet des factures dans le délai fixé dans l'article 4.1 sous peine de pénalités de retard calculées au taux d'intérêt maximum autorisé par la loi, à compter de l'expiration de ce délai, et sans mise en demeure préalable, et sans préjudice du droit pour Blackbird de résilier le contrat de prestation en cours.

En cas de défaut de paiement total ou partiel du prix de la prestation:

- le CLIENT devra verser une pénalité de retard équivalente à une fois et demie le taux de l'intérêt légal, en application de l'article L. 441-6 du Code de Commerce. Le taux de l'intérêt légal est celui en vigueur le jour de constatation de la carence. La pénalité est calculée sur le montant hors taxe de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du règlement;
- l'ensemble des services vendus peut être suspendu si le CLIENT ne se manifeste pas lors des relances effectuées par Blackbird. Après mise en demeure par courrier recommandé avec demande d'accusé de réception, la vente peut être résolue de plein droit au profit de Blackbird, la résolution prenant effet deux semaines après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse. Dans cette situation, Blackbird est en droit d'arrêter les services vendus, de réclamer la restitution de la prestation ou sa compensation, les acomptes perçus restant acquis. Blackbird est aussi fondé d'appliquer en sa faveur la réserve de propriété mentionnée à l'article 4.1 des présentes et à demander réparation du préjudice causé.

5. Livraison

Blackbird considère les travaux terminés lorsque la prestation a été réalisée conformément au cahier des charges accepté par les parties. Blackbird fera alors parvenir au CLIENT un procès-verbal de livraison. Le CLIENT doit signer ce document pour que la prestation soit réputée livrée.

La livraison se fait sur le support commandé ou sur le support jugé le plus approprié par Blackbird. La facturation est faite au jour de la livraison.

Les délais de livraison ne sont pas rigoureux ; ils ne sont donnés qu'à titre indicatif. Blackbird ne peut être tenu responsable d'un quelconque retard qui ne peut être invoqué pour refuser la marchandise ou exiger une indemnité ou rabais.

Lorsque le CLIENT ne transmet pas dans les délais convenus les éléments nécessaires à la bonne réalisation de la prestation (sources, cahier des charges, etc.), ce fait a pour conséquence directe de retarder la réalisation et donc la livraison de la prestation par Blackbird. Pour autant, Blackbird ne saurait en aucun cas être considéré comme responsable d'une situation qu'il subit.

6. Garantie

Après la livraison de la commande, les réclamations portant sur d'éventuelles non-conformités de la prestation effectuée par rapport au cahier des charges doivent être formulées de manière écrite et détaillée, par tous moyens, dans les trois (3) mois suivant la signature du procès-verbal de livraison.

Blackbird disposera alors d'un nouveau délai de 2 (deux) semaines pour les corriger et représenter les Prestations ainsi réparées pour une nouvelle phase de recette. Ce délai pourra être redéfini par les Parties dans le cadre de la fiche d'incidents ci-dessus visée.

Blackbird s'engage à réaliser à ses frais toutes les interventions nécessaires pour corriger ces non-conformités.

Il appartient au CLIENT de fournir toutes justifications quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Celles-ci seront consignées dans une fiche d'incidents signée par les deux Parties. Le CLIENT devra laisser à Blackbird toute facilité pour procéder à la constatation de

ce vice et pour y porter remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin, sauf si Blackbird était dans l'impossibilité de remédier au dit vice dans un délai de quinze (15) jours suivant la constatation écrite.

Sont exclus de la garantie tous dommages résultant notamment d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation abusive des services ou d'une négligence du CLIENT, du non-respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention effectuée par un tiers non agréé expressément par Blackbird.

Sont également exclues les demandes de correction pour défaut ou différence d'affichage, de comportement et/ou de fonctionnement du Site Web sur un navigateur de génération N-1.

Sont également exclues les demandes d'évolution.

7. Prestations de maintenance

7.1 Définition

Les Contrats de maintenance regroupent les opérations de Blackbird sur des applications existantes à des fins de correction ou d'évolution. Elles englobent notamment mais pas seulement :

- les interventions suite à une panne causée par le CLIENT ou un tiers ;
- les anomalies constatées hors période de garantie, telle que décrite à l'article 6 ;
- les évolutions et modifications fonctionnelles demandées par le CLIENT ;
- les évolutions graphiques ;
- les évolutions de contenu ;
- les études et conceptions fonctionnelles liées.
- les conseils et formations prodiguées par Blackbird.

Le contrat de maintenance est matérialisé par un devis proposant une estimation des heures nécessaires à la mission de maintenance demandée par le CLIENT ainsi que le tarif horaire appliqué. Ce devis est signé par les deux parties.

7.2. Droits et obligations du CLIENT

Les demandes d'intervention sont reçues par courrier électronique, téléphone ou tout autre moyen fourni par Blackbird et mis à disposition du CLIENT. Si le CLIENT le demande, une estimation du temps nécessaire pour répondre à ses demandes pourra lui être fournie. Dans ce cas, l'estimation fournie constitue une simple indication : le temps réellement passé pourra en effet être moins important que l'estimation fournie mais éventuellement plus important. Dans tous les cas, c'est le temps réellement passé qui sera imputé au CLIENT.

Le CLIENT est tenu d'apporter toute l'aide nécessaire à Blackbird en facilitant son travail. Le CLIENT ne devra pas hésiter à exprimer ses besoins de façon écrite et détaillée, de manière à ce que toutes les problématiques évoquées soient bien comprises par Blackbird.

Blackbird recueille les demandes du CLIENT aux horaires de bureau, soit du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h à 18h00.

Pour les interventions en urgence, en dehors des horaires de bureau, et nécessitant une mise en œuvre immédiate, le CLIENT devra contacter le service d'urgence. Il est joignable par téléphone au +33 9 50 66 21 38 ou par courrier électronique à hello@bird.eu. Le taux horaire sera multiplié par 3 en semaine, les week-end et jours fériés.

7.3. Droit et obligations de BlackBird

Blackbird mettra en garde le CLIENT dans le cas où ses demandes peuvent générer un risque potentiel de dysfonctionnement, et prendra l'initiative de conseiller le CLIENT pour répondre au mieux à ses besoins. En particulier, Blackbird prévendra le CLIENT dans le cas où ses demandes engendreraient une indisponibilité de son site Internet.

Blackbird effectuera les tâches demandées et prévendra le CLIENT lorsque le traitement des demandes aura été effectué. Le CLIENT est tenu de valider la réception des travaux en notifiant son acceptation ou son refus des modifications. En cas de refus, le temps passé pour procéder aux ajustements sera imputé au CLIENT. Sans retour ni réponse du CLIENT sous sept (7) jours, les modifications seront réputées acceptées. A réception des travaux, si le CLIENT le demande, Blackbird pourra lui indiquer le temps imputé pour réaliser les tâches demandées.

Les délais de réponse aux demandes du CLIENT varient selon la complexité de la demande ou de la problématique identifiée. Blackbird s'engage à mettre en œuvre toute les diligences pour répondre au plus vite aux demandes du CLIENT.

7.4 Facturation des contrats de maintenance

Ces Contrats sont facturés sur la base du volume horaire minimum prévu auquel s'ajoutent les temps réellement effectués qui dépassent le volume horaire initial. Les factures sont émises chaque début de mois et couvrent les missions de Maintenance réalisées le mois précédent. Le décompte des heures effectuées pourra être adressé au CLIENT sur simple demande de ce dernier, formulée par tout moyen.

8. Communication

Le CLIENT autorise Blackbird, hors clause de confidentialité spécifique, à utiliser son nom, sa raison sociale, son logo, les visuels ou extraits vidéos et le nom de son site afin de promouvoir les actions commerciales de Blackbird.

Le CLIENT autorise Blackbird, sauf contre-indication explicitement transmise à Blackbird par écrit, à apposer sa signature sur les réalisations faites par Blackbird et à mentionner Blackbird ainsi qu'un lien vers son propre site internet dans n'importe quelle page du site internet réalisé, même partiellement, par Blackbird.

9 Confidentialité

9.1 Blackbird et le CLIENT s'engagent à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient, auxquels les parties auraient pu avoir accès au cours de la prestation.

9.2 La précédente disposition ne fait pas obstacle à ce que Blackbird puisse faire état de sa relation commerciale avec le CLIENT, comme précisé à l'article 8 susvisé.

10. Loi informatique et liberté

Le client s'engage expressément à assurer lui-même l'ensemble des formalités obligatoires à accomplir auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 (art. 34), le CLIENT dispose d'un droit permanent d'accès, de modification, de rectification et de suppression relatif aux informations le concernant.

11. Cas de force majeure

La société Blackbird 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.

12. Non sollicitation du personnel

Le CLIENT s'engage à ne pas débaucher le personnel de Blackbird ayant participé à la réalisation de prestations pour le CLIENT et ceci, deux années après la fin de la dernière prestation effectuée par le salarié concerné au profit du CLIENT.

13. Droit applicable - attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française.

En cas de litige, et à défaut d'accord amiable, la seule juridiction reconnue et acceptée par les parties est le Tribunal de Commerce de Strasbourg (67).