



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Mise à jour le 07/11/2024

ARTICLE 1	IDENTIFICATION ET OBJET DE L'ENTREPRISE
ARTICLE 2	DÉFINITIONS
ARTICLE 3	CONSENTEMENT DES CGV
ARTICLE 4	SERVICES PROPOSÉS PAR L'ENTREPRISE
ARTICLE 5	PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DROIT D'AUTEUR
ARTICLE 6	COMMANDE ET DEVIS
ARTICLE 7	TARIFS ET PAIEMENT
ARTICLE 8	LIVRAISON DES SERVICES
ARTICLE 9	DROIT DE RÉTRACTATION
ARTICLE 10	TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS
ARTICLE 11	PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET COOKIES
ARTICLE 12	CAS DE FORCE MAJEURE
ARTICLE 13	NULLITÉ D'UNE CLAUSE
ARTICLE 14	RÈGLEMENT À L'AMIABLE ET MEDIATION
ARTICLE 15	LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE EN CAS DE LITIGE

ARTICLE 1 : IDENTIFICATION ET OBJET DE L'ENTREPRISE

L'entreprise **CELINE JACQUET EI** est une entreprise individuelle, sous le régime de la micro-entreprise, dont le nom commercial est **FLEXIZ** et spécialisée dans le conseil, le soutien et l'accompagnement des entreprises ainsi que la vente de produits digitaux pour les entreprises et les particuliers, dans le domaine budgétaire.

L'entreprise est enregistrée sous le numéro SIRET 949 331 391 00019, et le siège social est établi au 368 Chemin de Valroing - 69380 CHASSELAY.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

- *Services* : l'ensemble des services proposés par l'entreprise.
- *Client* : toute personne physique ou morale faisant appel aux services de l'entreprise.

ARTICLE 3 : CONSENTEMENT DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les relations contractuelles entre l'entreprise et l'acheteur.

Elles définissent également les droits et obligations de chaque partie dans le cadre de la vente des services proposés par l'entreprise.

L'entreprise s'engage à rendre accessibles les CGV auprès du client.

Le client s'engage à lire les CGV avant de finaliser une commande et manifeste son accord avec les présentes CGV en les signant.

L'entreprise se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes CGV à tout moment.

Les présentes CGV s'appliquent à tous les services proposés par l'entreprise.

ARTICLE 4 : SERVICES PROPOSÉS PAR L'ENTREPRISE

- **Conseil, soutien et accompagnement aux entreprises** : l'entreprise propose des conseils, soutiens et accompagnements personnalisés, pouvant prendre la forme d'un soutien administratif (*via la rédaction de documents*), de créations de visuels ou encore la mise en place d'un projet. Chaque prestation de services liés au conseil, soutien et accompagnement aux entreprises fait l'objet d'un devis détaillant l'intégralité des prestations effectuées par l'entreprise.
- **Vente de produits digitaux** : l'entreprise propose la création de tableaux personnalisés et personnalisables dans le domaine budgétaire. Ce service n'est pas en principe soumis à un devis lorsqu'il n'est pas personnalisé.
- **Animations d'atelier** : l'entreprise propose l'animation d'ateliers personnalisés, de former une personne ou un groupe sur des outils. Ce service n'est pas en principe soumis à un devis lorsqu'il n'est pas personnalisé.

La liste des services proposés par l'entreprise n'est pas exhaustive.

ARTICLE 5 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DROIT D'AUTEUR

L'ensemble des livrables fournis par l'entreprise, y compris les documents, créations visuelles, supports numériques, et tout autre contenu produit dans le cadre de la prestation, est protégé par les droits de propriété intellectuelle en vigueur.

Ces éléments demeurent la propriété exclusive de l'entreprise, même après leur livraison au client.

Toute reproduction, partage, diffusion ou exploitation, totale ou partielle, des éléments des livrables sans l'autorisation expresse et écrite de l'entreprise est strictement interdite.

Toute infraction à cette disposition pourra entraîner des poursuites judiciaires.

Il est également interdit d'utiliser le nom de la marque ou tout autre signe distinctif appartenant à l'entreprise sans son accord préalable et écrit.

ARTICLE 6 : COMMANDE ET DEVIS

S'agissant des prestations de services personnalisées, chaque commande fait l'objet d'un devis détaillant le montant, le délai de livraison, ainsi que l'intégralité des prestations proposées.

Après la prise de contact, le client recevra un devis dans un délai de 7 jours à compter de sa prise de contact avec l'entreprise. Ce devis est valable pour une durée de 30 jours.

Le client est invité à vérifier attentivement le devis et à notifier à l'entreprise toute demande de modification éventuelle.

Toute acceptation du devis vaut acceptation pleine et entière de son contenu, notamment concernant le prix, le délai et les prestations décrites.

Pour valider sa commande, le client doit renvoyer à l'entreprise le devis signé.

Les présentes CGV sont jointes au devis et doivent être signées par le client.

Les produits digitaux et les animations d'ateliers ne sont, en principe, pas soumis à des devis lorsqu'ils ne sont pas personnalisés.

Le client peut directement procéder à la commande des produits digitaux et à la réservation d'animations d'atelier.

Néanmoins, si un client souhaite un produit digital personnalisé ou une animation personnalisée, le client effectue une demande dans les mêmes conditions que les prestations de service.

ARTICLE 7 : TARIFS ET PAIEMENT

Les moyens de paiement acceptés par l'entreprise sont les suivants :

- Virements bancaires
- Chèques
- Espèces
- Paiements en ligne (via Etsy)

Les tarifs des prestations sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TTC), et figurent sur le devis communiqué au client.

Pour la vente de produits digitaux, le paiement doit intervenir en intégralité avant la livraison.

S'agissant des accompagnements et ateliers destinés aux entreprises, le client dispose d'un délai de 7 jours pour procéder à l'intégralité du paiement, à compter de la réception de la facture.

Le client est tenu de régler la somme totale en une seule fois.

ARTICLE 8 : LIVRAISON DES SERVICES

Pour les prestations de service, la livraison est réputée effectuée lorsque la prestation a été réalisée en intégralité, conformément aux termes du devis validé par le client.

Pour les produits digitaux, la livraison est instantanée.

Dès confirmation du paiement, le client reçoit un lien téléchargeable lui permettant d'accéder au produit.

ARTICLE 9 : DROIT DE RÉTRACTATION

S'agissant des prestations de service, le client est informé qu'il peut exercer son droit de rétractation, conformément à l'article 221 – 18 du code de la consommation, dans un délai de 14 jours, à compter du paiement de la prestation de service, à condition que celle-ci n'ait pas débuté.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit compléter et transmettre le formulaire de rétractation disponible ici : <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R38397>, à l'adresse mail suivante : contact@flexiz.fr.

Le client n'est pas tenu de justifier son choix de rétractation.

Une confirmation accusant réception de cette rétractation sera alors envoyée au client sans délai.

Le remboursement s'effectue par virement bancaire dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande de rétractation.

Dans le cas où l'entreprise et le client ont convenu d'une prestation de service débutant dans un délai de 14 jours à compter de la réception du paiement, le client est informé qu'il renonce à son droit de rétractation, conformément à l'alinéa 1 de l'article 221 – 28 du code de la consommation.

S'agissant des produits digitaux, le client est informé qu'il ne dispose pas de droit de rétraction, conformément à l'alinéa 1 de l'article 221 – 28 du code de la consommation, compte tenu du caractère immédiat de la livraison.

ARTICLE 10 : TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dans le cas où un client ou souhaiterait soumettre une réclamation concernant les services, l'entreprise peut être contactée :

- Par mail : contact@flexiz.fr

L'entreprise s'engage à fournir une réponse complète et détaillée dans un délai de 48 heures à compter de la réception.

Aucun traitement des réclamations ne s'effectue en dehors des créneaux suivants :

- Lundi et mercredi de 14h à 19h
- Vendredi de 14h à 17h

ARTICLE 11 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET COOKIES

Pour assurer une bonne exécution des commandes, l'entreprise recueille les données personnelles suivantes :

- Prénom et nom
- Adresse électronique
- Numéro de téléphone
- Adresse postale
- Numéro de SIREN / SIRET

Ces données sont collectées afin d'identifier le client, d'établir des échanges et de rédiger les devis et les factures, ainsi que pour envoyer des mails personnalisés et ciblés.

En passant commande, le client consent à communiquer ses données personnelles.

L'entreprise s'engage à traiter ses données personnelles en toute confidentialité et s'engage à ne pas les partager, les diffuser ou les divulguer, pour quelque motifs que ce soit, sauf consentement express de l'acheteur.

Le client est informé que l'intégralité de ses données sont collectées sur la plateforme Abby, ainsi que sur Notion et sur un fichier Google Sheets afin d'établir un registre de traitement.

Conformément au règlement européen 2016/679 dit « RGPD3 », tout client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification, de rectification ou de suppression de ses données personnelles, en le signalant à tout moment à l'entreprise.

Les demandes relatives à l'exercice d'un droit doivent se faire auprès de l'adresse mail suivante : contact@flexiz.fr

Sans demande expresse de la part de l'utilisateur, l'entreprise conserve les informations du client pendant 10 ans à compter de la livraison définitive du service.

Une fois le délai de 10 ans passé, l'entreprise supprime automatiquement toutes les données personnelles du client.

Le client est informé que ses données personnelles peuvent transiter par les tiers utilisés par l'entreprise, qui sont les suivants :

- | | |
|-------------|----------|
| - Ionos | - Abby |
| - Google | - Notion |
| - Allinks | - Canva |
| - Instagram | - Icloud |
| - Etsy | - Brevo |

ARTICLE 12 : CAS DE FORCE MAJEURE

Toutes les obligations qui incombent à l'entreprise du présent contrat de vente seront suspendues en cas d'une force majeure, conformément à l'article 1218 du code civil.

L'entreprise s'engage à informer le client d'un cas de force majeure pouvant gêner ou retarder la bonne exécution du contrat.

ARTICLE 13 : NULLITÉ D'UNE CLAUSE

Dans le cas où une clause se trouverait non conforme à une disposition du droit français en vigueur, la clause sera réputée non écrite.

En aucun cas, cela entraînera la nullité totale des autres clauses ou de l'ensemble des conditions générales de vente.

ARTICLE 14 : RÈGLEMENT À L'AMIABLE ET MEDIATION

En cas de différend relatif à une commande, l'entreprise et le client s'engagent à le résoudre à l'amiable.

L'entreprise et son client s'engagent à exécuter le contrat de bonne foi.

Le client fournit toutes les informations indispensables à la bonne exécution du contrat et prend connaissance de ses obligations légales en tant que consommateur.

L'entreprise informe et prévient le client de ses droits et s'assure d'exécuter le contrat conformément aux présentes CGV.

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

L'entreprise s'engage à régler les litiges à l'amiable pour trouver un compromis négocié par les parties opposées, dans le cadre de la loi française.

Le support client de l'entreprise s'engage à aider le client dans ses démarches en cas de litige.

Ce dernier s'engage à fournir tous les justificatifs nécessaires à la résolution du litige.

Le client est informé de son droit de déposer une plainte, de manière gratuite, sur [la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges](#).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un 1 mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir : La Société Médiation Professionnelle - 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux.

L'adresse mail du médiateur est la suivante : www.mediateur-consommation-smp.fr

Le client peut consulter le site du médiateur, afin de connaître les modalités de saisine : <https://mediateur-consommation-smp.fr>

Ce dispositif à la médiation est entièrement gratuit pour le client, et ne constitue pas un préalable obligatoire pour la saisine du juge, par le client.

ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE EN CAS DE LITIGE

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française.

Dans le cas où un différend n'aurait pas su être résolu à l'amiable, tous les litiges relatifs aux présentes CGV seront soumis au tribunal compétent selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur, ainsi que la nature du litige.

En application de l'article 46 du code de procédure civile, le demandeur de l'action en justice peut saisir à son choix soit la juridiction du lieu où il demeure, soit la juridiction du lieu de la livraison effective de la chose ou du lieu de l'exécution de la prestation de services.

Dernière modification : 07/11/2024

The logo for FLEXIZ, with the word "FLEXI" in blue and "Z" in orange.