



# Conditions Générales de Vente

---

MARS 2018 – VERSION DRAFT

Alexandre OMELJANCZYK  
CREACTIVE STUDIO | ECOPARC L'ECO<sup>2</sup> | 6 ROUTE D'ARLON L-8399 WINDHOF (KOERICH)

## Table des matières

I.	Généralités .....	4
1.	Coordonnées et contact .....	4
2.	Horaires et disponibilités.....	4
3.	Taux horaires .....	5
4.	Devis .....	6
A.	Devis standard .....	6
B.	Devis nécessitant une analyse préalable.....	6
C.	Devis temporaire .....	6
5.	Acompte .....	7
A.	Règlement de l'acompte .....	7
B.	Remboursement de l'acompte.....	8
C.	Montant de l'acompte.....	8
6.	Commandes / Ventes / Réalisations .....	9
A.	Processus de vente .....	9
B.	Annulation de la vente .....	9
C.	Suspension de projet.....	9
D.	Réalisations.....	10
E.	Non-conformité.....	10
F.	Abandon de projet en cours de réalisation.....	10
7.	Livrables.....	11
8.	Factures .....	12
A.	Délai de règlement et date de paiement .....	12
B.	Pénalités de retard .....	12
C.	Recouvrement .....	13
D.	Contestation .....	14
9.	Litiges.....	15
A.	Non-conformité relevée en cours de réalisation .....	15
B.	Non-conformité relevée entre la phase de recette finale et la phase de facturation .....	15
C.	Non-conformité relevée après la clôture du projet .....	16
D.	Contestation d'une fiche d'intervention .....	16
E.	Validation des non-conformités.....	17
F.	Traitement des non-conformités .....	18
10.	Droit de rétractation .....	27
11.	Politique interne RGPD.....	28

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   1

A.	Généralités .....	28
B.	Contrats de prestations.....	30
C.	Obligations des clients.....	31
D.	Traitement des données à caractère personnel par un sous-traitant de la société <b>CREACTIVE STUDIO</b> .....	31
E.	Traitement des données à caractère personnel par <b>CREACTIVE STUDIO</b> en tant que sous-traitant.....	32
F.	Transferts de données à caractère personnel vers des pays tiers ou à des organisations internationales .....	32
G.	Données à caractère personnel non collectées auprès de la personne concernée.....	32
II.	Nos Prestations.....	33
1.	Prestations techniques .....	34
1.1.	Audit .....	35
1.2.	Conception de sites web .....	42
1.3.	Formation .....	74
1.4.	Contrats de prestations de services .....	87
1.5.	Prestations d’hébergement.....	101
1.6.	Prestations complémentaires.....	113
2.	Marketing .....	126
2.1.	Audit .....	127
2.2.	Accompagnement .....	131
2.3.	Action Marketing Digital.....	132
2.4.	Branding – Création.....	141
2.5.	Marketplaces.....	154
3.	Consulting.....	156
A.	Présentation des prestations de consulting.....	156
B.	Règlement des prestations de consulting .....	156
C.	Limites des prestations de consulting .....	157
3.1.	Rédaction / Révision d’un cahier des charges client.....	158
3.2.	Analyse et diagnostic des processus internes de l’entreprise.....	159
3.3.	Validation technique .....	160
3.4.	Création / Transformation d’un catalogue produit.....	161
3.5.	Etudes comparatives de solutions.....	162
4.	Services annexes.....	163
A.	Présentation des services annexes.....	163

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   2

B.	Limites des prestations proposées dans les services annexes.....	163
C.	Livraisons.....	163
4.1.	Branding – Impression / Réalisation.....	164
4.2.	Gestion de contenu.....	170
4.3.	Régie publicitaire <b>TV LUX</b> .....	174

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   3

## I. Généralités

Les sections ci-dessous ont trait au fonctionnement de la société **CREACTIVE STUDIO**. Ces informations sont consultables par tout client, prospect ou visiteur du site de la société **CREACTIVE STUDIO**.

### 1. Coordonnées et contact

<b>Raison sociale</b>	<b>EMD GLOBAL Sàrl – CREAACTIVE STUDIO</b>
<b>Représentant légal</b>	M. EVRART Ludger
<b>Sise</b>	ECOPARC L'ECO <sup>2</sup> - 6 Route d'Arlon – L-8399 WINDHOF (KOERICH)
<b>Registre du commerce</b>	B213090
<b>TVA Intracommunautaire</b>	LU29178644
<b>Téléphone</b>	+352 206 005 87
<b>Email général</b>	<a href="mailto:hello@creative-studio.lu">hello@creative-studio.lu</a>
<b>Email service technique</b>	<a href="mailto:services@creative-studio.lu">services@creative-studio.lu</a>
<b>Site web</b>	<a href="http://www.creative-studio.lu">http://www.creative-studio.lu</a>

### 2. Horaires et disponibilités

Jours	Matinée	Après-midi
Du Lundi au Vendredi	8h30 – 12h00	13h00 – 17h30

En-dehors des plages horaires d'ouverture, toute personne physique ou société souhaitant contacter la société **CREACTIVE STUDIO** a la possibilité de laisser un message vocal sur le téléphone de l'agence ou d'envoyer un message par courriel sur les différentes adresses emails de la société. Ces demandes seront prises en compte de la façon suivante :

	TELEPHONE AGENCE	EMAIL GENERAL	EMAIL TECHNIQUE
<b>HEURES NORMALES</b>	Traitement dans la journée	Traitement dans les 24 à 48 heures suivantes	Traitement entre 24 et 72 heures
<b>EN-DEHORS DES PLAGES HORAIRES D'OUVERTURE</b>	Réponse dans les 48 heures après réception du message sur la boîte vocale	Traitement dans les 48 à 72 heures suivantes	Traitement dans les 48 à 96 heures suivantes

**NOTE** : La prise en charge des prestations techniques et l'ouverture d'un ticket dans nos services interviennent normalement dès réception de la demande. En principe, chaque demande technique adressée à l'adresse [services@creative-studio.lu](mailto:services@creative-studio.lu) doit faire l'objet d'un accusé de réception ; si tel n'était pas le cas et sans réponse de la part de notre service technique dans l'intervalle de temps précédemment cité, n'hésitez pas à transmettre à nouveau votre message.

Concernant les demandes techniques ou les demandes d'interventions qui ne seraient pas adressées à cette boîte fonctionnelle, la société **CREACTIVE STUDIO** décline toute responsabilité en cas de non-réponse ou de retard d'exécution. Seules les demandes d'intervention dûment adressées à l'adresse technique pourront faire l'objet de réclamation de la part des clients en cas de retard sur les délais.

Concernant les demandes d'informations quelles qu'elles soient, elles doivent systématiquement passer par le téléphone de l'agence ou l'email général [hello@creative-studio.lu](mailto:hello@creative-studio.lu).

Titre	Conditions Générales de Vente					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   4

### 3. Taux horaires

Les prestations de la société **CREACTIVE STUDIO** sont majoritairement définies dans le catalogue de service disponible sur le site web de la société à l'adresse <http://www.creative-studio.lu>

La plupart de ces prestations ont un coût fixe basé sur le taux horaire standard de la société **CREACTIVE STUDIO**. Toutefois, certaines prestations peuvent avoir un taux horaire différent adapté en fonction du type de prestation. Pour toutes ces prestations une grille tarifaire spécifique s'applique basée sur le modèle ci-dessous :

Dénomination	Description	Taux Horaire
Audit	Taux horaire pour les actions d'audit Applicable aux codes prestations suivants : <b>AU_AUD_SYS   AU_AUD_RES   AU_AUD_S+R</b>	75 € HT
Marketing	Taux horaire pour les actions de marketing Applicable aux codes prestations suivants : <b>RS_COM_FIT   RF_SEO_AVC   BC_PRE_MMD_*   BC_CRE_GRA_*   BC_MIS_PAG_*   BC_SUP_PUB_*   BC_PRE_MMD_* MK_VEN_MKP   MK_OPT_MKP</b>	90 € HT
Consultance	Taux horaire pour les actions de consultance Applicable aux codes prestations suivants : <b>CO_RED_CDC   CO_ANA_PRO   CO_VAL_TEC   CO_CRE_CAT   CO_CMP_SOL</b>	110 € HT
Standard	Taux horaire lors des heures d'ouverture de l'agence Applicable aux codes prestations suivants : <b>PC_INT_TEC   PC_ECO_FOR   FO_BAC_WP   FO_BAC_PRE</b>	85 € HT
Extra	Taux horaire en-dehors des heures d'ouverture de l'agence Applicable à tous les codes de prestations si la demande doit être traitée en urgence en-dehors des heures normales d'ouvertures de la société <b>CREACTIVE STUDIO</b> mentionnées au point 2. Horaires et disponibilités.	+15% de majoration

Par défaut et pour l'ensemble des prestations de la société **CREACTIVE STUDIO** figurant dans le catalogue de service qui ne sont pas mentionnées dans le tableau ci-dessus, le taux horaire applicable est le taux horaire « Standard » majoré s'il y a lieu au coût du taux horaire « Extra » si la ou les prestations sont effectuées en-dehors des heures normales d'ouverture de l'agence à l'exception toutefois des prestations décrites dans la partie « **SERVICES ANNEXES** » du catalogue de service.

Les prestations de cette partie ne dépendant pas entièrement de la société **CREACTIVE STUDIO** mais également de ses partenaires, les taux horaires de celles-ci sont susceptible d'être modifiées à tout moment et font l'objet d'un devis permettant de fixer un taux horaire si celui-ci n'est pas identique au taux horaire « Standard » de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Pour toute autre demande qui n'entrerait pas dans le cadre du catalogue de service mais qui serait susceptible d'être acceptée par la société **CREACTIVE STUDIO**, le taux horaire applicable est le taux horaire « Standard » sauf si la prestation demandée peut être qualifiée comme une prestation d'audit, de marketing ou de consultance auquel cas le taux horaire applicable correspond à celui exprimé dans le tableau de la partie 3. « Taux horaires » des présentes Conditions Générales de Vente.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   5

## 4. Devis

### A. Devis standard

Les devis établis par la société **CREACTIVE STUDIO** sont gratuits pour l'ensemble des prestations du catalogue de service proposé à sa clientèle ou à ses prospects.

La durée de validité d'un devis est de 30 jours calendaires à partir de sa date d'émission. Si au-delà de ce délai aucune réponse positive ou négative n'a été donnée par le client, le devis est considéré comme refusé et sa validité est annulée.

La validité de l'accord matérialisé par le devis intervient lorsque les conditions suivantes sont remplies par le client :

- Le devis comporte une date de signature
- Le devis comporte une signature
- Le devis comporte à la fois les coordonnées de la société **CREACTIVE STUDIO** et les coordonnées complètes du client
- Les mentions de lecture et d'acceptation des ci-présentes conditions générales de vente ont bien été validées par le client
- Le client renonce expressément à son droit de rétractation pour les prestations citées dans la section 10 – « Droit de rétractation » des présentes conditions générales de vente.

### B. Devis nécessitant une analyse préalable

Dans certains cas et plus particulièrement lorsque la réalisation d'un devis implique une phase d'analyse technique ou fonctionnelle préalable et / ou une phase de recherche et que cela a été matérialisée par un dossier ou un document quel qu'il soit (rapport, concept note, note de cadrage...) qui a été dûment remis à son client, la société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit de refacturer à celui-ci un montant forfaitaire de 350 euros hors taxes en cas de refus de devis afin de couvrir les frais préalable à la réalisation du devis.

Dans le cadre de projet complexes ou nécessitant des compétences spécifiques dans lequel une analyse de ce type s'avère nécessaire, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à en informer le client et à lui rappeler les présentes conditions. En cas de non-acceptation de ces conditions par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit de cesser la relation commerciale en cours avec le client si nécessaire.

Le refus d'un devis n'ayant pas nécessité de phase d'analyse n'entraîne aucune pénalité et ne donne lieu à aucune facturation de la part de la société **CREACTIVE STUDIO**. Seuls les devis qui auront été mentionnés comme tel au client ouvriront le droit à une potentielle facturation.

### C. Devis temporaire

Lorsque le client refuse qu'une phase préalable d'analyse soit effectuée, la société **CREACTIVE STUDIO** peut soit refuser de poursuivre la vente en cours, soit émettre un devis temporaire. Ce devis temporaire comporte une estimation du coût de la réalisation du projet et ouvre de fait en cas d'acceptation de celui-ci par le client une phase d'analyse de l'existant afin de réévaluer le coût du projet. Celui-ci est matérialisé par un devis standard qui doit être validé par le client pour la poursuite de la vente.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   6

## 5. Acompte

L'acceptation d'un devis donne lieu au versement d'un acompte d'un montant correspondant à un pourcentage de la somme globale de celui-ci, en fonction du type de prestation concernée. Pour chaque prestation, le pourcentage de l'acompte est spécifié dans le tableau suivant :

PRESTATION	ACOMPTE
<b>AUDIT – CONSULTANCE</b> Applicable aux codes prestations suivants : AU_AUD_SYS   AU_AUD_RES   AU_AUD_S+R   AU_AUD_WEB   CO_RED_CDC   CO_ANA_PRO   CO_VAL_TEC   CO_CRE_CAT   CO_CMP_SOL	25%
<b>CONCEPTION DE SITE WEB – MARKETING – SERVICES ANNEXES</b> Applicable aux codes prestations suivants : CW_SIT_POP   CW_SIT_VIT   CW_SIT_PME   CW_SIT_COR   CW_SIT_ECO   CW_SIT_MBO   AU_AUD_SEO   AU_AUD_SEA   AC_STR_MKT   MA_AMD_EMA   MA_RSO_CCR   BC_CRE_GRA_*   BC_MIS_PAG_*   BC_SUP_PUB_*   BC_PRE_MMD_* MK_VEN_MKP   MK_OPT_MKP   BI_CRE_GRA_*   BI_MIS_PAG_*   BR_SUP_PUB_*   CG_CRE_CTN   CG_VER_CTN   CG_TRA_CTN   SA_REG_TVX_*   SA_REG_CIN   SA_REG_WEB_*	30%
<b>FORMATION</b> Applicable aux codes prestations suivants : FO_BAC_WP   FO_BAC_PRE   FO_GOO_ANA   FO_GOO_ADW   FO_GOO_SCO   FO_GOO_MYB   FO_GOO_GO+   FO_GOO_PLA   FO_RES_FBK	20%

Le versement de cet acompte déclenche la réalisation des livrables nécessaire à chaque type de projet, qui démarre à partir de la date de réception de l'acompte si celui-ci est reçu durant les horaires d'ouverture de l'agence ou du premier jour ouvrable suivant si celui-ci est réceptionné en-dehors des horaires d'ouverture de l'agence.

### A. Règlement de l'acompte

Le règlement de l'acompte doit se faire dans les 10 jours calendaires suivant la date de signature du devis. Au-delà de ces 10 jours calendaires, si l'acompte n'est toujours pas parvenu à la société **CREACTIVE STUDIO** une unique relance sera effectuée avec un délai de règlement de 5 jours calendaires supplémentaires au terme duquel la vente sera considérée comme annulée.

En cas de versement partiel de l'acompte et sauf arrangement préalable entre le client et la société **CREACTIVE STUDIO** formalisé de façon écrite, la société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit de suspendre le projet tant que la totalité de l'acompte n'aura pas été versé pour une durée de trente jours calendaires.

Si après ce délai de suspension l'acompte n'a toujours pas été versé dans son intégralité, la société **CREACTIVE STUDIO** considérera la vente comme nulle et annulée.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   7

## B. Remboursement de l'acompte

Toutes les sommes versées par le client dans le cadre d'une vente qui aurait été annulée au titre des précédentes dispositions seront considérées comme dues et ne donneront lieu à aucun remboursement d'aucune sorte.

Si l'acompte a été versé dans son intégralité et que la vente est malgré tout annulée par la suite sans qu'il y ait de réalisation, il ne sera possible pour le client d'exiger un remboursement par courrier recommandé avec accusé de réception que si l'annulation de la vente est à l'initiative unique de la société **CREACTIVE STUDIO** et ne dépend aucunement de la volonté du client ou du comportement de celui-ci à l'égard du personnel de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Pour toute autre cas, les sommes perçues sont considérées comme dues et ne donneront lieu à aucune forme de compensation d'aucune sorte.

## C. Montant de l'acompte

Le montant de l'acompte figure systématiquement sur le devis lors de la réalisation de celui-ci. Les prestations pour lesquelles aucun acompte n'est demandé se règlent par principe en une seule fois dès réception de facture, sauf disposition contraire ayant fait l'objet d'un arrangement préalable entre le client et la société **CREACTIVE STUDIO**.

Les montants encaissés sont directement reportés sur la facture finale qui est adressée au client avec le solde restant. En principe, la société **CREACTIVE STUDIO** ne rédige pas de facture d'acompte spécifique ; l'acompte fait partie d'une seule et même facture pour un client donné.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   8

## 6. Commandes / Ventes / Réalisations

### A. Processus de vente

La commande ne devient effective que lorsque le devis émis par la société **CREACTIVE STUDIO** a été validé aux conditions précédemment mentionnées dans la partie 4. « Devis » et que l'acompte a bien été versé dans son intégralité si celui est requis (voir la partie 5. « Acompte » pour plus de détails à ce sujet).

Le devis est alors réputé comme accepté et transformé en bon de commande afin de garantir la traçabilité des opérations. Le bon de commande ainsi édité fait apparaître le numéro de devis correspondant.

Dès lors, le ou les livrable(s) correspondant à la ou les prestation(s) défini(es) dans l'offre est (sont) mis en phase de réalisation puis envoyé(s) au client pour validation une fois celui-ci (ceux-ci) réalisés.

Ce ou ces livrables constitue(nt) la base de travail sur laquelle la société **CREACTIVE STUDIO** va s'appuyer pour démarrer les travaux de réalisation. Une fois le ou les livrables validé(s) par le client, la phase de réalisation démarre, conformément aux modalités définies et validées par le client et la société **CREACTIVE STUDIO** au niveau du ou des livrables correspondants.

En cas de non-versement ou versement partiel de l'acompte, aucun livrable ne sera réalisé et le projet sera considéré comme étant en suspens pendant 30 jours calendaires (voir partie 5. « Acompte » pour plus de détails).

### B. Annulation de la vente

Si la vente est annulée au niveau du devis et que celui-ci n'a pas été validé par le client, aucune somme ne pourra être réclamée ni par la société **CREACTIVE STUDIO** ni par le client à l'exception de toute analyse préalable à l'établissement d'un devis et matérialisé par un livrable (voir partie 4. « Devis » pour plus de détails) auquel cas la société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit de facturer à son client un moment forfaitaire de 350 euros hors taxes.

Si la vente est annulée après acceptation du devis, le client est tenu au titre des présentes conditions de s'acquitter du montant de l'acompte sauf cas particulier défini dans la partie « Remboursement de l'acompte » de la partie 5. Acompte.

L'annulation de vente par le client avant validation effective par signature du ou des livrables rend sa (leur) réalisation(s) totalement optionnelle ; il sera toutefois possible pour le client de réceptionner le ou les livrables du projet annulé sur simple demande dès lors que l'acompte justifiant de la réalisation de ce ou ces livrables a bien été effectivement versé dans son intégralité à la société **CREACTIVE STUDIO**.

### C. Suspension de projet

En cas de suspension du projet, le ou les livrables sera (seront) mis en suspens durant trente jours calendaires ou jusqu'à réception effective du règlement de l'acompte. Passé ce délai, la société **CREACTIVE STUDIO** procédera à l'archivage définitif du dossier, ce qui impliquera un nouveau processus de vente commençant par un nouveau devis.

Aucune vente ne pourra être reprise après avoir été mise en suspens après le délai accordé par la société **CREACTIVE STUDIO**.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   9

#### D. Réalisations

L'acceptation du devis, la réception de l'acompte dans son intégralité et la réalisation du ou des premiers livrables du projet ouvrent la voie à la réalisation du projet. Cette réalisation peut être unique ou découpée en plusieurs phases selon la complexité du projet lui-même.

En cas de réalisation unique, le livrable remis au client pour validation au début du projet entraîne la réalisation correspondante dès que la validation est effective. Cette validation engage autant la société **CREACTIVE STUDIO** que le client lui-même et en cas d'annulation du projet par le client après validation du livrable ayant entraîné le début de la réalisation, celui-ci s'engage à verser l'intégralité de la réalisation sans que cela n'engage la société **CREACTIVE STUDIO** à finaliser celle-ci.

En cas de découpage en plusieurs phases, chaque phase bénéficie d'un livrable qui tient lieu de jalon. Chaque jalon donne lieu à la facturation de la partie du projet correspondant réputée comme livrée. En cas d'abandon en cours de projet par le client, les réalisations validées et celles en cours sont considérées comme dues tandis que celles qui n'auraient pas encore été validées ne seront pas réalisées.

#### E. Non-conformité

Le début des travaux de réalisation engage la société **CREACTIVE STUDIO** à fournir à son ou ses clients la ou les réalisations telles qu'elles ont été stipulées dans le ou les livrables validés par le ou les clients. En cas de non-conformité, se reporter à la section 9. « Litiges ».

#### F. Abandon de projet en cours de réalisation

En cas d'abandon de la réalisation avant terme par la société **CREACTIVE STUDIO**, celle-ci s'engage à restituer toutes les sommes qui auraient pu être versées par le client au titre de la réalisation, y compris l'acompte initial à l'exception de tout document d'analyse préalable à l'établissement du devis qui est considéré comme dû.

Le client sera notifié de la décision d'abandon par courrier recommandé avec accusé de réception. La décision d'abandon de projet en cours de réalisation par la société **CREACTIVE STUDIO** revêt cependant un caractère exceptionnel et relève de la gestion des litiges (voir section 9. « Litiges » pour plus d'informations).

La date d'effet d'abandon de projet par la société **CREACTIVE STUDIO** est celle mentionnée dans son courrier recommandé avec accusé de réception à destination de son client.

En cas d'abandon de la réalisation avant terme par le client, celui-ci s'engage à s'acquitter de la totalité de la somme de la vente sur les projets uniques ne comportant pas de lot ou de découpage particulier ou de la totalité de la somme imputée au lot en cours ainsi qu'aux lots qui auraient déjà été livrés ou validés sur les projets découpés en plusieurs phases.

Le client doit notifier l'abandon de réalisation par courrier recommandé avec accusé de réception envoyé au siège social de la société **CREACTIVE STUDIO**. Toute autre forme d'abandon ne saurait être recevable, la validation du ou des livrables entraînant mécaniquement la réalisation dans les conditions acceptées par les différentes parties en présence.

La date d'effet d'abandon de projet par le client est la date de réception du courrier recommandé avec accusé de réception, le cachet de la poste faisant foi.

Titre						Conditions Générales de Vente	
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK		
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   10	

## 7. Livrables

La société **CREACTIVE STUDIO** utilise un système de validation pour chaque projet client qu'elle traite. Ce système de validation repose essentiellement sur des livrables correspondants aux projets clients qui reprennent les caractéristiques de ceux-ci en vue d'être validés par les clients avant la phase de réalisation.

La société **CREACTIVE STUDIO** refusera d'office de passer en réalisation si le livrable qu'elle a fourni à un client pour validation n'a pas été validé par celui-ci ; le but de ces livrables est de donner un cadre à chaque projet afin d'en déterminer les limites et le périmètre fonctionnel.

A ce titre, chaque prestation du catalogue de service dispose de ses propres livrables spécifiques à la prestation en elle-même. Se reporter à chaque prestation correspondante dans la partie II. Nos Prestations pour plus de précisions.

Concernant les livrables dit communs, la liste complète se résume à ces seuls éléments :

- Devis / Proposition commerciale
- Commande / Bon de commande
- Avoirs
- Bon de livraison / Fiche de recette / Fiche d'intervention
- Facture / Facture proforma

Ces livrables possèdent des références propres et des numéros d'identifiant uniques permettant une traçabilité de point en point. La société **CREACTIVE STUDIO** est en mesure de fournir toutes les informations sur les différents livrables d'un client sur sa simple demande.

Ces documents peuvent être gracieusement mis à disposition du client de façon numérique, à condition que le client dispose d'un accès internet et d'une adresse email qu'il aura préalablement communiqué à la société **CREACTIVE STUDIO**

Des frais de traitement et éventuellement des frais postaux peuvent s'appliquer si le client désire obtenir ces documents sous forme matérialisée. Ces frais de traitement et éventuels frais d'envoi sont calculés proportionnellement au volume de données à éditer et donnent lieu à une facturation préalable à la restitution des copies matérialisées sur base d'un devis ou d'une facture proforma.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   11

## 8. Factures

Les factures établies par la société **CREACTIVE STUDIO** sont envoyées au client après la validation du livrable correspondant à la fin de la réalisation ou de la prestation commandée. Le ou les livrables sont définis par le type de prestation sélectionnée par le client à la signature du devis ; dès l'émission et la réception de ce ou ces livrables, la commande est transformée en facture et est envoyée au client, qui est tenu de s'acquitter du montant restant dès réception de la facture.

Les factures sont dématérialisées au format PDF et envoyées par email avec suivi de réception par défaut sauf demande expresse du client pour posséder une version papier. Dans ce cas, une participation forfaitaire aux frais d'envoi de 5 euros hors taxe sera imputée sur la facture elle-même.

Le suivi de réception permet à la société **CREACTIVE STUDIO** de savoir si la facture est bien arrivée dans la boîte mail du client ; le retour de l'accusé de réception n'est pas requis sachant qu'en cas d'erreur un message sera notifié à la société **CREACTIVE STUDIO** de façon automatique par le serveur de messagerie lui-même. En cas d'erreur sur la boîte email du destinataire, la société **CREACTIVE STUDIO** prendra contact avec le client afin de lui notifier de l'erreur reçue.

### A. Délai de règlement et date de paiement

Le délai usuel de règlement des factures de la société **CREACTIVE STUDIO** est considéré comme nul car celles-ci doivent être réglées dès réception par le client. Il est cependant admis que les factures puissent être réglées dans les cinq jours calendaires suivant la date de paiement de la facture sans que cela n'ouvre droit à des pénalités de retard.

De façon générale, il n'y a pas de délai de règlement sauf exception possible pour les clients qui en font spécifiquement la demande ; l'acceptation et l'octroi d'un possible délai de règlement étant à la discrétion exclusive de la société **CREACTIVE STUDIO**.

La date de paiement de la facture correspond à la date de réception de la facture par le client, l'accusé de réception de la facture faisant foi dans le cadre de l'envoi dématérialisé des factures. Pour les factures éditées et envoyées par un service postal, il est admis que la date de paiement est celle du cachet du service postal majoré d'une journée calendaire après la date d'envoi de la facture par la société **CREACTIVE STUDIO**.

### B. Pénalités de retard

Passé le délai admis de cinq jours calendaires permettant de s'acquitter de la facture établie par la société **CREACTIVE STUDIO**, les pénalités de retard sont automatiquement appliquées et prennent effet au moment de l'envoi du premier courrier de relance (voir partie C. « Recouvrement pour plus de détails »).

Le taux légal de l'intérêt pour retard de paiement applicable pour ces pénalités est égal à celui du taux directeur de la Banque centrale européenne pour la période en cours majoré de 8 points de pourcentage. Ce taux est susceptible d'être révisé chaque semestre en fonction des publications au Mémorial.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   12

### C. Recouvrement

Par défaut, la société **CREACTIVE STUDIO** octroie à ses clients une période de 5 jours calendaires permettant de s'acquitter des factures envoyées, sauf accord spécifique passé préalablement entre la société **CREACTIVE STUDIO** et ses clients. A l'issue de cette période, la société **CREACTIVE STUDIO** envoie un premier rappel par email à ses clients ou par courrier si nécessaire, ce qui entraîne mécaniquement un coût de traitement de cinq euros hors taxe pour les frais de traitement.

Ce premier rappel propose un nouveau délai de cinq jours calendaires pour le règlement de la ou des factures non réglées. Si à l'issue de ce premier rappel le règlement n'est toujours pas parvenu à la société **CREACTIVE STUDIO**, celle-ci fait parvenir un second rappel à ses clients aux mêmes conditions que précédemment, assorti d'un appel téléphonique.

Si malgré tout et après ce nouveau délai de cinq jour calendaires le règlement de la ou des factures à régler n'est pas parvenu à la société **CREACTIVE STUDIO**, celle-ci transfèrera par courrier recommandé avec accusé de réception une mise en demeure de payer à son ou ses client(s) assortie d'un délai de cinq jours calendaires pour la régularisation effective. A ce stade, une participation aux frais de gestion d'un montant de 90 euros hors taxe sera exigible par la société **CREACTIVE STUDIO**.

Passé cet ultime délai et sans réponse de la part de son ou de ses clients, la société **CREACTIVE STUDIO** transfèrera automatiquement le dossier du ou des clients concernés à une société de recouvrement et imputera les frais de recouvrement au(x) client(s) à hauteur de 15% du montant de la facture visée si celle-ci excède un montant de 450 euros hors taxes. Dans le cas contraire, une somme forfaitaire de 75 euros hors taxe sera exigible et cela quel que soit le montant de la facture due par le ou les clients concernés.

Dans le cas où malgré la procédure de recouvrement le ou les clients concernés refusent de régler la ou les factures concernées, la société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit d'ouvrir des poursuites judiciaires à l'encontre de son ou ses clients qui n'auraient pas régularisés leur situation.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   13

## D. Contestation

En cas de contestation, la société **CREACTIVE STUDIO** met à la disposition du client un modèle de lettre de contestation lui permettant de notifier son désaccord motivé. Ce modèle doit être dûment complété et renvoyé par courrier postal à l'adresse du siège social de la société **CREACTIVE STUDIO** et envoyé en recommandé avec accusé de réception. Toute autre forme de contestation ne pourra être prise en compte.

Une fois reçue la lettre de contestation, celle-ci est examinée et donne lieu à une vérification de la part de la société **CREACTIVE STUDIO**. Les motifs de contestation doivent être clairs, vérifiables et pouvoir donner lieu à une vérification ; tout motif qui ne respecterait pas ces conditions ne serait être retenu par la société **CREACTIVE STUDIO** comme valable.

### 1. Acceptation de la contestation

Si la lettre de contestation est considérée comme valable, la procédure de contestation a pour effet la suspension du délai de règlement et des pénalités associées, sachant que la date prise en compte pour cette suspension sera la date de réception par les services postaux le cachet à date sur l'enveloppe faisant autorité dans ce cadre.

En cas d'acceptation de la contestation, la société **CREACTIVE STUDIO** en informe le client par email ou par courrier et elle s'engage à résoudre les points notifiés dans la contestation à l'exception des points qui dépendent d'un tiers et où la responsabilité de la société **CREACTIVE STUDIO** ne pourrait être totalement engagée.

A l'issue de cette phase de résolution, le client s'engage à prendre acte des modifications et à honorer sa facture dès réception du livrable correspondant à la résolution des opérations demandées par celui-ci dans sa lettre de contestation.

Si aucune résolution n'a pu être trouvée pour un ou plusieurs points relevés par le client dans sa lettre de contestation, la société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit de négocier avec son client et à sa discrétion un geste commercial.

### 2. Refus de la contestation

La rédaction et l'envoi d'une lettre de contestation ne signifie pas que celle-ci soit acceptée de manière tacite. En effet, la contestation donne lieu à une vérification de la part de la société **CREACTIVE STUDIO**, qui peut considérer celle-ci comme incomplète, sans objet ou même abusive. Le refus de la lettre de contestation est notifié par mail ou par courrier au client ; les éventuelles pénalités de retard qui s'appliqueraient au moment de la réception de la lettre de contestation sont maintenues.

En cas de désaccord, le client peut toutefois établir une fiche de non-conformité qui doit être envoyée par recommandé avec accusé de réception à la société **CREACTIVE STUDIO**. Cette fiche de non-conformité ouvre un litige entre la société **CREACTIVE STUDIO** et le client. Se reporter à la partie 9. Litiges pour plus de d'informations.

### 3. Limites de la contestation

Le client ne peut adresser qu'une seule et unique lettre de contestation par projet ; tous les éléments qui seraient contestables à posteriori et qui feraient l'objet d'une lettre de contestation supplémentaire ne seront pas pris en compte par la société **CREACTIVE STUDIO**.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   14

## 9. Litiges

La procédure de gestion des litiges s'applique seulement dans trois cas de figures bien déterminés et n'est recevable par la société CREACTIVE STUDIO que si les conditions préalables à chaque cas de figure sont remplies par ses clients.

### A. Non-conformité relevée en cours de réalisation

Dans le cadre d'un projet en cours de réalisation, qu'il s'agisse de d'une réalisation unique ou d'un projet plus complexe, la phase de recette permet en principe de valider la réalisation par rapport au livrable permettant de cadrer le projet client. La société **CREACTIVE STUDIO** s'assure lors de cette phase que les solutions mises en place répondent aux besoins du client qui ont été énoncés et formalisés dans le livrable validé par le client.

Si toutefois cela ne devait pas être le cas, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à proposer au client une correction du problème et si nécessaire une solution alternative. Toutefois, si aucune solution proposée par la société **CREACTIVE STUDIO** ne s'avère satisfaisante pour le client, celui-ci pourra rédiger une fiche de non-conformité qui devra être envoyée par courrier avec accusé de réception à la société **CREACTIVE STUDIO**.

Les fiches de non-conformités envoyées en cours de projet et qui n'auraient pas fait l'objet d'une concertation préalable entre le client et la société **CREACTIVE STUDIO** seront considérées comme caduques et abusives ; trois fiches de ce type valent pour annulation du projet à l'initiative du client.

### B. Non-conformité relevée entre la phase de recette finale et la phase de facturation

Lorsque le client constate une non-conformité après la phase de recette et qu'il n'a pas encore effectué le règlement total ou partiel de la réalisation, il a la possibilité d'envoyer une lettre de contestation de facture (voir point 8.D – « Contestation »).

Immédiatement après réception d'une lettre de ce type, la société **CREACTIVE STUDIO** accuse réception de la demande et notifie le client par email de la bonne réception de son courrier et des suites à donner. Dans un premier temps, la contestation va être examinée afin de déterminer sa recevabilité. Celle-ci est essentiellement déterminée par les éléments observables et vérifiables fournis par le client.

Si la demande est recevable, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à proposer au client une correction du problème et si nécessaire une solution alternative. Toutefois, si aucune solution proposée par la société **CREACTIVE STUDIO** ne s'avère satisfaisante pour le client, celui-ci pourra rédiger une fiche de non-conformité qui devra être envoyée par courrier avec accusé de réception à la société **CREACTIVE STUDIO**.

Si aucun élément observable et / ou vérifiable n'est exprimé, la contestation est considérée comme non recevable par la société **CREACTIVE STUDIO** qui en notifie le client par email avec suivi et accusé de réception. Si malgré cela le client estime qu'il a été lésé en quelque manière que ce soit, il a la possibilité de remplir une fiche de non-conformité qui devra être envoyée par courrier avec accusé de réception à la société **CREACTIVE STUDIO**.

Toute autre requête ne s'inscrivant pas dans cette procédure ne sera pas prise en compte par la société **CREACTIVE STUDIO**. Les mesures qui seraient prises par le client à son initiative à l'encontre de la société **CREACTIVE STUDIO** sans concertation préalable seront considérées comme abusives.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   15

### C. Non-conformité relevée après la clôture du projet

En principe, la société **CREACTIVE STUDIO** ne peut garantir sa réalisation que lorsque celle-ci est sous sa responsabilité, que ce soit au moyen d'un contrat de prestation de service de maintenance annuel, mensuel ou sur des périodes d'intervention ponctuelles convenues avec le client.

Toutefois, la société **CREACTIVE STUDIO** assure un service après-vente sur une durée de soixante jours calendaires à partir de la date de clôture du projet. Ce service après-vente permet aux clients, sur base d'une fiche de non-conformité envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception de pouvoir bénéficier d'une garantie contre une éventuelle malfaçon ou une erreur dans la réalisation qui n'aurait pas été détectée lors du projet.

La fiche de non-conformité sera alors vérifiée une première fois par la société **CREACTIVE STUDIO** afin de s'assurer de la validité de la demande. Si la demande est validée, la déclaration de non-conformité pourra être traitée autrement le client recevra un courrier d'invalidation motivé expliquant le refus de traiter la non-conformité relevée par le client.

### D. Contestation d'une fiche d'intervention

La société **CREACTIVE STUDIO** est parfois amenée à intervenir chez ses clients, soit à distance soit sur site. A l'issue de ces interventions ponctuelles et ne faisant l'objet d'aucun contrat d'aucune sorte, elle rédige une fiche d'intervention qui donne lieu à une facturation.

En principe, les fiches d'interventions doivent être validées par le client à l'issue de l'intervention ; si toutefois le client souhaite contester la fiche d'intervention, il est tenu de le faire savoir dans les 48 heures suivant la réception de la fiche d'intervention, sans quoi la contestation sera considérée comme non-recevable par la société **CREACTIVE STUDIO**.

Cette contestation doit être rédigée et comporter les motifs de contestations ; elle doit en outre être jointe à la fiche d'intervention concernée ou tout au moins posséder la référence de la fiche d'intervention concernée sachant que sans référence aucune prise en compte ne sera possible. Un modèle de fiche de contestation est mis à disposition sur le site de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Les motifs de contestations sont analysés et examinés. En cas de recevabilité, la contestation donnera lieu à la rectification de la fiche d'intervention concernée. Les motifs considérés comme recevables sont les suivants :

- Déplacement compté alors que l'intervention a eu lieu à distance.
- Problème non-résolu ou encore en attente de résolution par la société **CREACTIVE STUDIO**.
- Pas de demande d'intervention du client.

Dans tous les autres cas de figure, les équipes de la société **CREACTIVE STUDIO** sont en mesure de justifier du temps d'intervention ou des blocages rencontrés par des tiers. En cas de blocage par un tiers, le temps d'attente n'est pas pris en compte dans la résolution contrairement au temps de traitement alloué aux démarches envers ce tiers (ouverture de ticket, envoi de mails, suivi, tests...).

Chaque fiche d'intervention possède un détail des actions effectuées avec des commentaires et éventuellement le temps nécessaire pour effectuer l'opération demandée. Une fiche d'intervention peut, dans certains cas, être exceptionnellement annulée (si par exemple le dysfonctionnement constaté entraîne la nécessité d'une nouvelle réalisation) à la discrétion de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Titre	Conditions Générales de Vente				
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS   Page   16

#### E. Validation des non-conformités

Lorsqu'une demande de non-conformité est réceptionnée par la société **CREACTIVE STUDIO**, celle-ci vérifie s'il s'agit d'une réalisation unique ou d'un projet complexe, car le traitement diffère sensiblement entre ces deux types de projets.

Dans tous les cas une analyse et une recherche de la cause de la non-conformité sont lancées et en fonction du résultat, la non-conformité est validée ou non par la société **CREACTIVE STUDIO**. En cas d'invalidation, le client reçoit un courrier de contestation de la non-conformité motivé et expliqué.

Parmi les motifs possibles d'exclusion, l'évolution de tout ou partie des éléments composant la solution mise en place pour le client est un facteur courant de problématique pour lequel la société **CREACTIVE STUDIO** ne peut pas se porter garante de sa réalisation, n'étant pas à l'origine de cette évolution ni des modifications qui sont apportés par les éditeurs aux programmes et extensions qui composent la réalisation du client.

Les utilisations non-conformes ou comportant un risque pour la sécurité sont également un motif d'exclusion, comme les modifications qui pourraient avoir été apportées par le client ou par un tiers, à l'exception d'un tiers dûment mandaté par la société **CREACTIVE STUDIO** pour intervenir en son nom auprès de la réalisation du client.

En cas de validation de principe de la non-conformité, le traitement des non-conformités détermine dans un premier temps à qui incombe la responsabilité de la non-conformité. En fonction de cette détermination, le traitement des non-conformités propose pour chaque type de projet un traitement distinct.

En cas de désaccord du client sur l'invalidation de la fiche de non-conformité, une réunion de conciliation est organisée entre le client et la société **CREACTIVE STUDIO** afin de pouvoir trouver un accord à l'amiable. En cas d'accord à l'amiable la société **CREACTIVE STUDIO** pourra consentir à un geste commercial à hauteur du préjudice constaté. En cas de désaccord, une procédure judiciaire pourra être envisagée à l'initiative du client afin de pouvoir rendre un arbitrage dans le dossier en cours.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   17

## F. Traitement des non-conformités

La phase d'analyse réalisée lors de la validation de la non-conformité permet de déterminer la ou les responsabilités de la non-conformité constatée par le client autant que par la société **CREACTIVE STUDIO**. Le pointage de cette responsabilité permet de déterminer les finalités à apporter lors du traitement des non-conformités. A ce titre, cinq cas peuvent se présenter :

### *Cas 1 – Non-conformité imputable à la société CREATICE STUDIO*

Dans le cadre d'une réalisation unique, si la société **CREACTIVE STUDIO** porte effectivement l'entière responsabilité de la non-conformité, elle aura pour tâche première de déterminer si une correction est possible. Dans le cas contraire, elle vérifiera si une solution alternative est possible.

Si aucune solution alternative n'est possible, alors la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à rembourser intégralement au client l'ensemble des sommes versées pour le projet, à l'exception de la somme éventuellement allouée à l'analyse préalable qui n'entre pas directement dans le budget du projet.

Si une solution alternative est possible et que le client la refuse, la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution alternative proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

En cas de correction possible ou de validation de la solution alternative par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à honorer la correction ou la mise en place de la solution alternative à ses frais afin de solutionner la non-conformité, sans que cela ne donne lieu à aucune forme de compensation d'aucune sorte au client.

Dans le cadre d'une réalisation sur un projet complexe découpé en plusieurs phases, la phase touchée par la non-conformité connaît un traitement similaire ; la société **CREACTIVE STUDIO** tâchera de déterminer si une correction est possible. Dans le cas contraire, elle vérifiera si une solution alternative est possible.

Si aucune solution alternative n'est possible, alors la fonctionnalité présentant une non-conformité est désactivée ou abandonnée et cela ouvre la possibilité au client d'obtenir un geste commercial de la part de la société **CREACTIVE STUDIO** à hauteur du préjudice subi.

Si une solution alternative est possible et que le client la refuse, la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution alternative proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

En cas de correction possible ou de validation de la solution alternative par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à honorer la correction ou la mise en place de la solution alternative à ses frais afin de solutionner la non-conformité sur la phase impactée, sans que cela ne donne lieu à aucune forme de compensation d'aucune sorte au client.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   18

*Cas 2 – Non-conformité imputable au client*

Dans le cadre d'une réalisation unique, si la société **CREACTIVE STUDIO** détermine que le client porte effectivement l'entière responsabilité de la non-conformité, elle aura pour tâche première de déterminer si une correction est possible. Dans le cas contraire, elle vérifiera si une solution alternative est possible.

Si aucune solution alternative n'est possible, alors la société **CREACTIVE STUDIO** ne pourra pas être tenue pour responsable de la non-conformité et celle-ci sera purement et simplement annulée, sans que cela ne donne lieu à aucune compensation d'aucune sorte.

Si une solution alternative est possible et que le client la refuse, la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution alternative proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

En cas de correction possible ou de validation de la solution alternative par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** propose un devis supplémentaire pour la correction de la non-conformité ou pour la mise en place de la solution alternative permettant de la corriger.

En cas d'acceptation de ce devis, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à honorer la correction ou la mise en place de la solution alternative afin de solutionner la non-conformité, sans que cela ne donne lieu à aucune forme de compensation d'aucune sorte au client.

En cas de refus de ce devis, la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   19

Dans le cadre d'une réalisation sur un projet complexe découpé en plusieurs phases, la phase touchée par la non-conformité connaît un traitement similaire ; la société **CREACTIVE STUDIO** tâchera de déterminer si une correction est possible. Dans le cas contraire, elle vérifiera si une solution alternative est possible.

Si aucune solution alternative n'est possible, alors la fonctionnalité présentant une non-conformité est désactivée ou abandonnée sans que cela n'ouvre la possibilité au client d'obtenir de compensation d'aucune sorte de la part de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Si une solution alternative est possible et que le client la refuse, la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution alternative proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

En cas de correction possible ou de validation de la solution alternative par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** propose un devis supplémentaire pour la correction de la non-conformité ou pour la mise en place de la solution alternative permettant de la corriger.

En cas d'acceptation de ce devis, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à honorer la correction ou la mise en place de la solution alternative afin de solutionner la non-conformité sur la phase impactée, sans que cela ne donne lieu à aucune forme de compensation d'aucune sorte au client.

En cas de refus de ce devis, la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   20

*Cas 3 – Non-conformité imputable à un tiers*

Dans le cadre d'une réalisation unique, si la société **CREACTIVE STUDIO** détermine qu'un tiers intervenant directement ou indirectement sur le projet porte effectivement l'entière responsabilité de la non-conformité, elle commencera par prendre contact avec ce tiers afin de déterminer sa capacité de réparation et de prise en charge de la non-conformité.

Si le tiers a les compétences pour effectuer lui-même la réparation de la non-conformité, cette réparation une fois effectuée devra être validée par la société **CREACTIVE STUDIO** et par le client. Lorsque les deux parties auront validé la réparation, la non-conformité sera considérée comme solutionnée.

Dans le cas où le tiers responsable serait dans l'incapacité de résoudre la non-conformité par ses propres moyens, la société **CREACTIVE STUDIO** aura pour tâche première de déterminer si une correction est possible. Dans le cas contraire, elle vérifiera si une solution alternative est possible.

Si aucune solution alternative n'est possible, alors la société **CREACTIVE STUDIO** ne pourra pas être tenue pour responsable de la non-conformité et celle-ci sera purement et simplement annulée, sans que cela ne donne lieu à aucune compensation d'aucune sorte.

Si une solution alternative est possible et que le client la refuse, la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution alternative proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

En cas de correction possible ou de validation de la solution alternative par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** propose un devis supplémentaire pour la correction de la non-conformité ou pour la mise en place de la solution alternative permettant de la corriger.

En cas d'acceptation de ce devis, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à honorer la correction ou la mise en place de la solution alternative afin de solutionner la non-conformité, sans que cela ne donne lieu à aucune forme de compensation d'aucune sorte au client.

En cas de refus de ce devis, la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   21

Dans le cadre d'une réalisation sur un projet complexe découpé en plusieurs phases, la phase touchée par la non-conformité connaît un traitement similaire ; la société **CREACTIVE STUDIO** tâchera de prendre contact avec le tiers responsable de la non-conformité afin de déterminer sa capacité de réparation et de prise en charge de celle-ci.

Si le tiers a les compétences pour effectuer lui-même la réparation de la non-conformité, cette réparation une fois effectuée devra être validée par la société **CREACTIVE STUDIO** et par le client. Lorsque les deux parties auront validé la réparation, la non-conformité sera considérée comme solutionnée.

Dans le cas où le tiers responsable serait dans l'incapacité de résoudre la non-conformité par ses propres moyens, la société **CREACTIVE STUDIO** aura pour tâche première de déterminer si une correction est possible. Dans le cas contraire, elle vérifiera si une solution alternative est possible.

Si aucune solution alternative n'est possible, alors la fonctionnalité présentant une non-conformité est désactivée ou abandonnée sans que cela n'ouvre la possibilité au client d'obtenir de compensation d'aucune sorte de la part de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Si une solution alternative est possible et que le client la refuse, la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution alternative proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

En cas de correction possible ou de validation de la solution alternative par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** propose un devis supplémentaire pour la correction de la non-conformité ou pour la mise en place de la solution alternative permettant de la corriger.

En cas d'acceptation de ce devis, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à honorer la correction ou la mise en place de la solution alternative afin de solutionner la non-conformité sur la phase impactée, sans que cela ne donne lieu à aucune forme de compensation d'aucune sorte au client.

En cas de refus de ce devis, la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

**NOTE** : Dans le cas où le problème provient d'un tiers qui se retrouve dans l'incapacité de résoudre la non-conformité, la société **CREACTIVE STUDIO** encourage ses clients à ne pas bloquer le projet et à solutionner celle-ci, quitte à ce que le client impacté se retourne ensuite contre le tiers en cause pour exiger le remboursement de la solution corrective ou alternative proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   22

*Cas 4 – Non-conformité dont la responsabilité est partagée.*

Dans le cadre d'une réalisation unique, si la société **CREACTIVE STUDIO** détermine qu'elle est partiellement responsable de la non-conformité, elle aura pour tâche première de déterminer si une correction est possible. Dans le cas contraire, elle vérifiera si une solution alternative est possible.

Si aucune solution alternative n'est possible, alors la société **CREACTIVE STUDIO** ne pourra éventuellement faire la proposition d'un nouveau projet permettant de solutionner l'intégralité de la part de non-conformité qui lui incombe à sa propre charge.

Si un nouveau projet ou une solution alternative sont possible et que le client les refuse, la part de non-conformité à charge de la société **CREACTIVE STUDIO** est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution alternative proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

En cas de correction possible ou de validation de la solution alternative par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à honorer la correction ou la mise en place de la solution alternative à ses frais afin de solutionner la part de responsabilité dans la non-conformité qui lui incombe, sans que cela ne donne lieu à aucune forme de compensation d'aucune sorte au client.

Dans le cadre d'une réalisation unique, si la société **CREACTIVE STUDIO** détermine que le client porte également une part de responsabilité dans la non-conformité, elle aura pour tâche première de déterminer si une correction est possible. Dans le cas contraire, elle vérifiera si une solution alternative est possible.

Si aucune solution alternative n'est possible, alors la société **CREACTIVE STUDIO** ne pourra pas être tenue pour responsable de la part de non-conformité dont la responsabilité incombe au client et celle-ci sera purement et simplement annulée, sans que cela ne donne lieu à aucune compensation d'aucune sorte.

Si une solution alternative est possible et que le client la refuse, la part de gestion de la non-conformité qui lui incombe est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution alternative proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

En cas de correction possible ou de validation de la solution alternative par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** propose un devis supplémentaire pour la correction de la part de non-conformité incombant au client ou pour la mise en place de la solution alternative permettant de la corriger.

En cas d'acceptation de ce devis, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à honorer la correction ou la mise en place de la solution alternative afin de solutionner la part de non-conformité incombant au client, sans que cela ne donne lieu à aucune forme de compensation d'aucune sorte au client.

En cas de refus de ce devis, la part de non-conformité incombant au client est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   23

Dans le cadre d'une réalisation sur un projet complexe découpé en plusieurs phases, la phase touchée par la non-conformité connaît un traitement similaire ; si la société **CREACTIVE STUDIO** détermine qu'elle est partiellement responsable de la non-conformité, elle aura pour tâche première de déterminer si une correction est possible. Dans le cas contraire, elle vérifiera si une solution alternative est possible.

Si aucune solution alternative n'est possible, alors la société **CREACTIVE STUDIO** considèrera que la responsabilité du client étant également engagée, elle n'est pas tenue de proposer une solution autre que la désactivation ou l'abandon faute de solution de la ou des fonctionnalités impactées par cette part de non-conformité.

Si une solution alternative est possible et que le client la refuse, la part de non-conformité à charge de la société **CREACTIVE STUDIO** est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution alternative proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

En cas de correction possible ou de validation de la solution alternative par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à honorer la correction ou la mise en place de la solution alternative à ses frais afin de solutionner la part de responsabilité dans la non-conformité qui lui incombe, sans que cela ne donne lieu à aucune forme de compensation d'aucune sorte au client.

Dans le cadre d'une réalisation sur un projet complexe découpé en plusieurs phases, la phase touchée par la non-conformité connaît un traitement similaire ; si la société **CREACTIVE STUDIO** détermine que le client porte également une part de responsabilité dans la non-conformité, elle aura pour tâche première de déterminer si une correction est possible. Dans le cas contraire, elle vérifiera si une solution alternative est possible.

Si aucune solution alternative n'est possible, alors la société **CREACTIVE STUDIO** ne pourra pas être tenue pour responsable de la part de non-conformité dont la responsabilité incombe au client et celle-ci sera purement et simplement annulée, sans que cela ne donne lieu à aucune compensation d'aucune sorte.

Si une solution alternative est possible et que le client la refuse, la part de gestion de la non-conformité qui lui incombe est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution alternative proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

En cas de correction possible ou de validation de la solution alternative par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** propose un devis supplémentaire pour la correction de la part de non-conformité incombant au client ou pour la mise en place de la solution alternative permettant de la corriger.

En cas d'acceptation de ce devis, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à honorer la correction ou la mise en place de la solution alternative afin de solutionner la part de non-conformité incombant au client, sans que cela ne donne lieu à aucune forme de compensation d'aucune sorte au client.

En cas de refus de ce devis, la part de non-conformité incombant au client est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   24

*Cas 5 – Non-conformité imputable à un facteur externe au projet*

Dans le cadre d'une réalisation unique, si la société **CREACTIVE STUDIO** détermine que la cause de la non-conformité provient d'un facteur externe au projet et qu'aucune responsabilité ne peut être pointée, alors elle aura pour tâche première de déterminer si une correction est possible. Dans le cas contraire, elle vérifiera si une solution alternative est possible.

Si aucune solution alternative n'est possible, alors la société **CREACTIVE STUDIO** pourra éventuellement faire la proposition d'un nouveau projet permettant de solutionner la non-conformité détectée. Ce projet sera soumis à la validation du client qui en portera la charge.

En cas d'acceptation de la proposition de nouveau projet, un processus d'analyse préalable sera automatiquement enclenché. En cas de refus de cette proposition de nouveau projet, la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte.

Si une solution alternative est possible et que le client la refuse, la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution alternative proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

En cas de correction possible ou de validation de la solution alternative par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** propose un devis supplémentaire pour la correction de la non-conformité ou pour la mise en place de la solution alternative permettant de la corriger.

En cas d'acceptation de ce devis, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à honorer la correction ou la mise en place de la solution alternative afin de solutionner la non-conformité, sans que cela ne donne lieu à aucune forme de compensation d'aucune sorte au client.

En cas de refus de ce devis, la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   25

Dans le cadre d'une réalisation sur un projet complexe découpé en plusieurs phases, la phase touchée par la non-conformité connaît un traitement similaire ; si la société **CREACTIVE STUDIO** détermine que la cause de la non-conformité provient d'un facteur externe au projet et qu'aucune responsabilité ne peut être pointée, alors elle aura pour tâche première de déterminer si une correction est possible. Dans le cas contraire, elle vérifiera si une solution alternative est possible.

Si aucune solution alternative n'est possible, alors la société **CREACTIVE STUDIO** considèrera que puisqu'aucune responsabilité ne peut être engagée au niveau du projet, elle n'est pas tenue de proposer une solution autre que la désactivation ou l'abandon faute de solution de la ou des fonctionnalités impactées par cette part de non-conformité.

Si une solution alternative est possible et que le client la refuse, la phase impactée par la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution alternative proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

En cas de correction possible ou de validation de la solution alternative par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** propose un devis supplémentaire pour la correction de la phase faisant l'objet de la non-conformité ou pour la mise en place de la solution alternative permettant de la corriger.

En cas d'acceptation de ce devis, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à honorer la correction ou la mise en place de la solution alternative afin de solutionner la phase du projet impactée par la non-conformité, sans que cela ne donne lieu à aucune forme de compensation d'aucune sorte au client.

En cas de refus de ce devis, la phase du projet impactée par la non-conformité est considérée comme abandonnée par le client et le client n'est en droit de demander aucune compensation d'aucune sorte dans la mesure où celui-ci refuse la solution proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   26

## 10. Droit de rétractation

En accord avec les articles du Code de la consommation, un droit de rétractation des clients de la société **CREACTIVE STUDIO** peut s'appliquer sur les prestations de contrat de services (CPS) dont la durée excède 14 jours calendaires.

Les clients bénéficient sur ces CPS d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires après la date de signature du devis. La société **CREACTIVE STUDIO** s'engage durant ce délai à rembourser toutes les sommes versées par le client pour des prestations qui n'auraient pas encore été effectuées.

Pour les prestations de services qui auraient été déjà fournies au client et conformément aux articles L222-9 à L222-10 du même code, les règles suivantes sont applicables :

- Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Le droit de rétractation ne peut cependant être applicable sur toutes les autres prestations proposées par la société **CREACTIVE STUDIO**, le client renonçant expressément à ce droit lors de la validation et de la signature du devis.

Afin de permettre à ses clients d'exercer leur droit de rétractation, la société **CREACTIVE STUDIO** fournit sur son site un formulaire de rétractation qui doit être rempli et renvoyé dans le délai légal par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au siège social de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Toute demande de rétractation qui arriverait hors de ce délai de quatorze jours calendaires serait considérée comme nulle et non avenue, le cachet des services postaux faisant foi.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   27

## 11. Politique interne RGPD

### A. Généralités

La société **CREACTIVE STUDIO** collecte et traite des données à caractère personnel appartenant à ses clients et ses prospects. Par données à caractère personnel, la société **CREACTIVE STUDIO** désigne toutes les informations à partir desquelles une personne physique peut être identifiée ou identifiable, de façon directe ou indirecte.

Il s'agit d'un ou plusieurs éléments spécifiques propres à l'identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale d'une personne, tels que, par exemple, un identifiant en ligne, un nom, une adresse postale, une adresse email, un numéro de téléphone, etc.

Toutefois, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à ne demander ni à ne conserver aucune donnée dite « sensible ». Sont considérées comme « données sensibles » les données concernant par exemple, les opinions politiques, les convictions religieuses et philosophiques, l'origine raciale ou ethnique, l'appartenance à un syndicat, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle, les informations médicales ou encore les données biométriques (empreintes digitales, photographie) conformément à l'article 9.1 du Règlement Général sur la Protection des Données (abrégé **RGPD**).

La société **CREACTIVE STUDIO** met en place à l'occasion de l'entrée en application du **RGPD** le code de conduite suivant :

#### 1. Responsable du traitement

La société **CREACTIVE STUDIO** est désignée comme « responsable du traitement » des données de ses clients conformément aux articles 4 et 5 du **RGPD**. Ses coordonnées sont les suivantes :

**EMD Global Sàrl – CREAACTIVE STUDIO**  
6 Rue d'Arlon – Eco parc l'Eco<sup>2</sup>  
L-8399 WINDHOF (Koerich)  
Courriel : hello@creative-studio.lu  
Tel : +352 206 005 87

Le représentant du responsable du traitement est le suivant :

**M. OMELJANCZYK Alexandre**  
Courriel : rgpd@creative-studio.lu  
Tel : +352 206 005 87

#### 2. Pseudonymisation des données

Dans la mesure du possible et à l'exception des documents officiels nécessitant les mentions utiles, la société **CREACTIVE STUDIO** a adopté l'utilisation de pseudonyme pour la gestion de ses clients sous la forme d'un ID unique utilisé essentiellement dans ses systèmes de gestion commerciale et de facturation.

Ces systèmes bénéficient d'un accès par mot de passe ; ils sont en outre sécurisés et cryptés comme recommandé dans les bonnes pratiques et correspondent aux exigences émises dans les articles 4 et 5 du **RGPD**.

Titre	Conditions Générales de Vente				
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS   Page   28

### 3. Licéité, loyauté et transparence

La souscription à une vente, un service ou un contrat est subordonnée à la collecte par la société **CREACTIVE STUDIO** auprès de ses clients et prospects de données à caractère personnel dont le traitement est nécessaire à l'exécution de la relation d'affaires ou d'obligations légales.

Ces données peuvent être traitées, enregistrées et archivées par la société **CREACTIVE STUDIO**, voire communiquées à des tiers, dans le cadre de la réalisation d'un intérêt légitime poursuivi par la société **CREACTIVE STUDIO** ou par le tiers auquel les données sont communiquées, notamment pour la gestion du fichier de la clientèle, la gestion des contrats, du service à la clientèle, la gestion de la relation commerciale, la détection, prévention et lutte contre la fraude, les études statistiques, la gestion du contentieux et du recouvrement des créances, le règlement des prestations.

Les présentes conditions sont réputées licites, loyales et transparentes et correspondent aux exigences émises dans l'article 5 du **RGPD**. La licéité du traitement est reconnue comme telle si elle correspond au moins à l'une des conditions émises à l'article 6.1 du **RGPD** ; si aucune de ces conditions n'est remplie la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à ne pas collecter de données, à l'exception de celles pouvant être utilisées dans le cadre d'une prospection commerciale (voir point « 4. limitation des finalités »)

### 4. Limitation des finalités

Les données à caractère personnel communiquées par les clients et/ou prospects pourront être utilisées par la société **CREACTIVE STUDIO** à des fins de marketing direct (actions commerciales, publicités personnalisées, etc.) en vue d'informer les clients et/ou les prospects à propos de ses activités, produits et services sauf opposition de la personne concernée au traitement de ses données personnelles à des fins ou de prospection, conformément aux dispositions visées à l'article 21 du **RGPD**.

En outre, la société **CREACTIVE STUDIO** déclare ne pas procéder à des décisions individuelles automatisées, y compris le profilage (c'est-à-dire toute forme de traitement automatisé de données à caractère personnel consistant à utiliser ces données tel que défini dans l'article 4.4 du **RGPD**).

### 5. Minimisation des données

La société **CREACTIVE STUDIO** se borne à ne collecter auprès de ses clients et prospects uniquement les informations nécessaires à la mise en place d'une vente, d'un service ou d'un contrat. Elle exclue notamment de sa collecte toutes données à caractère personnel qui n'aurait pas d'utilité dans le cadre de ses prestations et ne recueillera aucune donnée considérée comme sensible ou définie comme telle dans le point « A. Généralités » ou dans l'article 9 du **RGPD**.

La société **CREACTIVE STUDIO** collectera donc les données à caractères personnel qui seront adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquels elles sont traitées (principe de minimisation des données) conformément à l'article 5 du **RGPD**.

### 6. Exactitude

La société **CREACTIVE STUDIO** traite les données à caractère personnel et s'assurent qu'elles sont exactes et, si nécessaires, tenus à jour. Elle met en outre à la disposition de ses clients des formulaires spécifiques disponibles sur son site web permettant de communiquer directement avec le responsable du traitement ou son représentant afin de permettre la consultation des données, leur modification ou leur effacement afin que celles-ci soient toujours exactes, conformément au principe d'exactitude émis dans l'article 5 du **RGPD**.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   29

#### 7. *Limitation de la conservation*

Par principe, la société **CREACTIVE STUDIO** conserve les informations à caractère personnel de ses clients pendant toute la durée de la vente, du service ou du contrat conclu avec ceux-ci ou à défaut pendant la durée légale de conservation des documents tel que défini dans le référentiel de durée de conservation de la CNIL, compatible avec le principe de limitation de la conservation des données décrit à l'article 5 du **RGPD**.

Elle conserve en outre les données à caractère personnel de ses prospects durant 3 ans avant de les effacer si aucune transaction commerciale n'a été effectuée durant ce laps de temps.

#### 8. *Intégrité et confidentialité*

La société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à mettre en place des solutions permettant de garantir une sécurité appropriée des données à caractère personnel, y compris contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles telles que celles proposées dans le catalogue de services de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Ces solutions s'inscrivent dans la droite ligne des recommandations décrites à l'article 5 du **RGPD** concernant l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel.

#### 9. *Responsabilité de la société CREACTION STUDIO*

La société **CREACTIVE STUDIO** en tant que responsable du traitement de s'engage à mettre en application l'ensemble des points précédemment cités dans le présent code de conduite et à être en mesure de pouvoir démontrer aux autorités de contrôles compétentes que ceux-ci sont respectés et suivis sur la durée, conformément à la description qui en est faite dans l'article 5 du **RGPD**.

A cette fin, la société **CREACTIVE STUDIO** a mis en place un registre des traitements dans lequel elle consigne l'ensemble des traitements effectués dans le cadre du **RGPD**.

Le détail de la politique de traitement des données à caractère personnel de la société **CREACTIVE STUDIO** est également disponible sur son site web à l'adresse <https://www.creative-studio.lu>.

#### B. *Contrats de prestations*

Dans le cadre du **RGPD**, les clients sont tenus en cas de sous-traitance des données d'établir un contrat avec la société **CREACTIVE STUDIO** contenant, notamment, les éléments obligatoires relatifs au traitement des données envisagé tels que durée, nature, objectif du traitement, type et sensibilité des données confiées, catégories de personnes concernées, autorisation d'accès, exigences de sécurité, limitations de transfert hors UE, etc., conformément à l'article 28 alinéa 3 du **RGPD**.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   30

### C. Obligations des clients

Les clients et/ou prospects déterminent seuls les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel dont ils sont les responsables. Dans les cas où les clients et/ou prospects envisagent de sous-traiter un traitement de données à caractère personnel, il leur appartient de sélectionner un sous-traitant présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles requises, conformément à l'article 28 alinéa 1 du **RGPD**.

Pour autant que des données à caractère personnel dont les clients et/ou prospects sont les responsables du traitement soient sous-traitées à la société **CREACTIVE STUDIO**, les clients et/ou prospects déclarent avoir respecté l'ensemble des obligations légales en matière de protection des données à caractère personnel, notamment sur les points suivants :

- S'être assuré, dans la mesure où tout ou partie des données à caractère personnel dont le traitement est sous-traité par la société **CREACTIVE STUDIO** ont d'ores et déjà été sous-traitées auprès d'un tiers, que ce tiers sous-traitant présentait des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles requises conformément à l'article 28 alinéa 1 du **RGPD** ;
- Avoir communiqué à ses clients les informations relatives, notamment, à la durée de conservation des données, au droit d'accès, de rectification et d'effacement des données, ainsi qu'au droit à la limitation ou à l'opposition au traitement de leurs données personnelles, conformément aux dispositions visées aux articles 13 à 21 du **RGPD** ;
- Avoir mis en œuvre une politique interne, ainsi que des mesures techniques et organisationnelles appropriées, pour démontrer à tout moment aux autorités de contrôle que le traitement des données personnelles est conforme aux exigences visées aux articles 24 à 26 du **RGPD** ;

Dans le cas où le service commandé par les clients de la société **CREACTIVE STUDIO** nécessite le consentement écrit de leurs clients pour le traitement de leurs données personnelles sensibles visées à l'article 9.1 du **RGPD**, les clients de la société **CREACTIVE STUDIO** s'engagent à recueillir le consentement écrit de leurs clients avant de communiquer lesdites données à la **société CREAACTIVE STUDIO**, conformément à l'article 7 du **RGPD** et le garantit.

Les clients indemniseront la société **CREACTIVE STUDIO** de tout préjudice qu'elle pourrait subir du fait de leur non-respects de leurs obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

### D. Traitement des données à caractère personnel par un sous-traitant de la société **CREACTIVE STUDIO**

Lorsque la société **CREACTIVE STUDIO** sous-traite une prestation nécessitant la réalisation d'un traitement de données à caractère personnel pour le compte de ses clients, la société **CREACTIVE STUDIO** sollicitera l'autorisation écrite préalable de ceux-ci comme mentionné au point « B. Contrats de prestations » avant de recruter ou remplacer des prestataires, conformément à l'article 28 alinéa 2 du **RGPD**.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   31

E. Traitement des données à caractère personnel par **CREATIVE STUDIO** en tant que sous-traitant

Lorsque le service commandé par les clients de la société **CREACTIVE STUDIO** nécessite de sous-traiter le traitement de certaines données à caractères personnel de leurs clients respectifs par la société **CREACTIVE STUDIO**, les clients de la société **CREACTIVE STUDIO** sont tenus de conclure un contrat avec la société **CREACTIVE STUDIO** comme mentionné au point « B. Contrats de prestations ».

F. Transferts de données à caractère personnel vers des pays tiers ou à des organisations internationales

Les données à caractère personnel collectées par la société **CREACTIVE STUDIO** ne sont ni transférées à des pays tiers ou des organisations internationales par défaut. Le seul cas dans lequel des données à caractère personnel pourraient être transférées à des pays tiers ou à des organisations internationales relève de la sous-traitance pour laquelle la société **CREACTIVE STUDIO** établit des contrats de prestation avec ses sous-traitants prouvant de facto que ceux-ci assurent un niveau de protection adéquat comme requis dans les articles 44 à 50 du **RGPD** (voir également les points B, D et E de la présente section).

G. Données à caractère personnel non collectées auprès de la personne concernée.

La société **CREACTIVE STUDIO** peut recourir à des sources de données publiques et / ou privées à des fins de prospection commerciale. Dans le cadre de cette prospection commerciale, elle s'engage à informer le prospect de l'identité du responsable du traitement et de ses droits ainsi que de la façon de les exercer. Elle pourra aussi indiquer la source de données et la durée pendant laquelle les données seront conservées (voir « 7. limitation de la conservation »).

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   32

## II. Nos Prestations

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites **CGV**) s'appliquent aux différentes prestations proposées par la société **CREACTIVE STUDIO** dans son catalogue de service (dit **CS**), disponible sur son site web. Ce catalogue de service est révisé chaque année ; les prestations sont donc sujettes à modification à partir du premier janvier de chaque année.

Pour les commandes qui auraient été passées avant un éventuel changement des modalités de prestation dans les présentes **CGV**, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à maintenir les conditions précédemment validées par le client jusqu'à finalisation de la commande en cours.

Toutefois, les clients souhaitant bénéficier des nouvelles **CGV** applicable au premier janvier et dont la commande est en cours devront s'ils le souhaitent valider les nouvelles **CGV** pour bénéficier des dernières dispositions s'appliquant à leur projet.

Les prestations ne figurant pas au **CS** de la société **CREACTIVE STUDIO** peuvent faire l'objet d'un traitement spécifique. Le **CS** sert à délimiter un périmètre pour les prestations de la société **CREACTIVE STUDIO** mais il n'est nullement limitatif quant aux possibilités qui sont offertes aux clients ; les demandes de prestation autres que celles présentes dans le **CS** et couvertes par les présentes **CGV** seront étudiées par la société **CREACTIVE STUDIO** qui se donne le droit d'y répondre autant par la positive que la négative en fonction de la demande.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   33

## 1. Prestations techniques

Les prestations techniques de la société **CREACTIVE STUDIO** sont assurées par les équipes de la société **CREACTIVE STUDIO**. Dans de rares cas et de façon ponctuelle, la société **CREACTIVE STUDIO** peut faire appel à des ressources externes qu'elle mandate pour assurer une ou plusieurs prestations techniques. Dans ce cas, ces ressources externes sont pilotées par un référent de la société **CREACTIVE STUDIO** qui en assume la responsabilité vis-à-vis du client final.

De manière générale, les ressources techniques de la société **CREACTIVE STUDIO** possèdent les aptitudes nécessaires pour réaliser l'ensemble des prestations techniques proposées dans le catalogue de service (**CS**) et décrites dans les présentes conditions générales de ventes (**CGV**).

Ces prestations techniques se regroupent autour de six grands pôles d'activité :

- Les prestations d'audit
- Les prestations de conception de sites web
- Les prestations de formation
- Les prestations sous forme de contrats de prestations de services
- Les prestations d'hébergement
- Les prestations complémentaires

Pour chaque pôle d'activité, une ou plusieurs prestations sont proposées et détaillées dans les points suivants des présentes **CGV**.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   34

## 1.1. Audit

### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients des prestations d'audit informatique sur deux axes particuliers. Le premier axe concerne l'administration système et les réseaux, qui implique un déplacement sur site dans le ou les locaux du client afin de pouvoir réaliser l'une ou l'autre forme d'audit proposée parmi les trois formules suivantes :

- Audit Système seul
- Audit Réseau seul
- Audit Système et Réseaux

Le second axe d'audit concerne le Web. Cette prestation ne nécessite aucun déplacement chez le client et peut être réalisée à distance par les équipes techniques de la société **CREACTIVE STUDIO**. Une seule formule est proposée :

- Audit Web

### B. Livrables de la prestation

Toutes les prestations d'audit quelles qu'elles soient donnent lieu à la rédaction d'un rapport d'audit qui est remis au client dans les jours sinon les semaines suivant la prestation. Le délai de livraison de ce rapport peut varier en fonction de la durée de la prestation et de l'ampleur de celle-ci.

### C. Devis pour la prestation d'Audit Système, Réseau et Système / Réseaux

Le devis pour les prestations d'audit tient compte pour chaque type d'audit du nombre d'appareil / équipement à traiter, du nombre de lieux à visiter et des déplacements nécessaires pour s'y rendre. Il n'est donc ni possible ni raisonnable pour la société **CREACTIVE STUDIO** de proposer un montant forfaitaire de base pour ce type de prestation.

### D. Limites de la prestation Audit Système, Réseau et Système / Réseaux

Dans la mesure du possible, l'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** évitera de perturber le travail en cours. La prestation d'audit ne revêt en rien un caractère technique aussi l'auditeur s'interdit de faire la moindre modification sur la configuration de l'équipement du client au moment de l'audit, sauf si celui-ci le lui notifie clairement auquel cas la fiche de configuration de l'équipement audité doit avoir une copie papier contresignée par le client sur laquelle apparaît la modification demandée.

En aucun cas les auditeurs de la société **CREACTIVE STUDIO** ne prendront par eux-mêmes la décision de modifier, redémarrer, altérer ou intervenir de façon physique ou logique sur les équipements du client autrement que pour la prestation d'audit qui leur a été confiée. De fait, toute demande de modification qui n'aurait pas été contresignée par le client ne saurait être appliquée.

La société **CREACTIVE STUDIO** se dégage de toute responsabilité en cas d'interruption de service sur l'équipement audité sachant que la mission de l'auditeur est simplement de rechercher et compiler des informations accessibles afin d'en réaliser une analyse ultérieure.

La société **CREACTIVE STUDIO** se dégage également de toute responsabilité en cas d'incident lié à une modification demandée et validée par le client.

La société **CREACTIVE STUDIO** ne reconnaîtra sa responsabilité que si l'auditeur a, de son propre chef et au mépris des bonnes pratiques, fait une modification qui a pu entraîner la détérioration ou la mise en indisponibilité de l'équipement du client et que cela est avéré.

Titre							Conditions Générales de Vente				
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK						
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page		35			

#### E. Limites de la prestation Audit Web

Dans la mesure du possible, l'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** évitera de perturber le bon fonctionnement du site client durant la phase d'audit web. La prestation d'audit ne revêt en rien un caractère technique aussi l'auditeur s'interdit de faire la moindre modification sur la configuration du site web du client au moment de l'audit.

En aucun cas les auditeurs de la société **CREACTIVE STUDIO** ne prendront par eux-mêmes la décision de modifier, supprimer, mettre à jour, altérer ou intervenir de quelque façon que ce soit sur la configuration du site web du client autrement que pour la prestation d'audit qui leur a été confiée.

La société **CREACTIVE STUDIO** se dégage de toute responsabilité en cas d'interruption de service du site web audité sachant que la mission de l'auditeur est simplement de rechercher et compiler des informations accessibles afin d'en réaliser une analyse ultérieure.

La société **CREACTIVE STUDIO** ne reconnaîtra sa responsabilité que si l'auditeur a, de son propre chef et au mépris des bonnes pratiques, fait une modification qui a pu entraîner la dégradation du service ou la mise en indisponibilité du site web du client et que cela est avéré.

#### F. Prérequis avant intervention

Dans le cadre des prestations d'audit, des accès peuvent s'avérer nécessaires pour pouvoir faire le relevé de la configuration de la plupart des appareils et équipements, voire des sites web eux-mêmes. Voici un exemple des prérequis utiles par type d'audit :

<b>AUDIT SYSTEME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès WIFI ou réseau filaire</li> <li>• Compte administrateur réseau ou équivalent (si applicable)</li> <li>• Compte administrateur local ou équivalent par appareil               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Postes de travail</li> <li>○ Serveurs</li> <li>○ Imprimantes</li> <li>○ Copieurs</li> <li>○ <i>Autres appareils...</i></li> </ul> </li> </ul>
<b>AUDIT RESEAU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès WIFI ou réseau filaire</li> <li>• Compte administrateur réseau ou équivalent (si applicable)</li> <li>• Compte administrateur local ou équivalent par équipement               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Switch administrable</li> <li>○ Routeur</li> <li>○ Modem / Modem-Routeur</li> <li>○ Point d'accès Wi-Fi</li> <li>○ Serveurs</li> <li>○ <i>Autres équipements...</i></li> </ul> </li> </ul>
<b>AUDIT SYSTEME &amp; RESEAUX</b>	Idem liste « Audit Système » + liste « Audit Réseau »
<b>AUDIT WEB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès par un compte administrateur au site</li> </ul>

#### G. Installation de logiciels tiers

Les auditeurs de la société **CREACTIVE STUDIO** n'installeront aucun logiciel tiers sur les appareils audités lors des audits quels qu'ils soient et se contenteront uniquement de faire un relevé des informations disponibles pour chaque appareil / équipement / site web à l'aide des outils natifs présents sur ces mêmes appareils / équipements / sites web.

Titre						Conditions Générales de Vente	
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK		
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   36	

#### H. Prestataires mandatés

La société **CREACTIVE STUDIO** possède ses propres auditeurs qui sont formés et habilités à réaliser des audits chez ses clients. Dans de rares cas et façon exceptionnelle, la société **CREACTIVE STUDIO** peut faire appel à l'un de ses partenaires pour réaliser une prestation d'audit système, réseau ou système et réseaux chez ses clients.

Dans le cas où la société **CREACTIVE STUDIO** ne serait pas en mesure d'assurer la prestation d'audit prévue avec le client, elle mandatera de façon officielle l'un de ses partenaires qui agira en son nom auprès de son client. Le mandat est une lettre nominative signée en nom propre par l'auditeur et la société **CREACTIVE STUDIO**. La société **CREACTIVE STUDIO** tâchera de prévenir son client avant le passage de l'auditeur que celui-ci est un partenaire mandaté par ses services.

Lors de l'arrivée de l'auditeur chez le client, celui-ci se présente et présente le mandat au client ainsi qu'une pièce d'identité originale permettant son identification. Le mandat et la pièce d'identité doivent posséder une copie à destination du client.

A défaut de remise de ces copies, le client doit pouvoir procéder à la copie de ces éléments. En cas de refus du partenaire, le client se doit de lui refuser tout accès à ses installations et prévenir la société **CREACTIVE STUDIO** qui avisera.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, les partenaires mandatés par la société **CREACTIVE STUDIO** ont pour obligation de s'identifier vis-à-vis du client et de fournir les copies des documents précités. La société **CREACTIVE STUDIO** déclinera toute responsabilité vis-à-vis du client et de son système d'information si celui-ci laisse accéder à ses installations un tiers qui se présenterait comme partenaire mandaté mais qui n'aurait ni preuve de mandat, ni preuve de son identité ou qui refuserait de communiquer l'un ou l'autre de ces éléments.

A l'issue de la prestation d'audit menée par un prestataire mandaté, la société **CREACTIVE STUDIO** enverra à ses clients par email un lien vers un formulaire de satisfaction, lui permettant de déterminer si le partenaire mandaté s'est convenablement acquitté de la mission qui lui a été confiée et s'il a agi de manière professionnelle tout au long de la prestation d'audit.

Le formulaire de satisfaction n'a pas un caractère obligatoire ; la société **CREACTIVE STUDIO** souhaite seulement pouvoir évaluer ses partenaires afin de pouvoir offrir un service de qualité à l'ensemble de sa clientèle.

#### I. Conclusions du rapport d'audit

A l'issue de la rédaction du rapport d'audit, la société **CREACTIVE STUDIO** fournira son analyse sur la partie système, réseau, système & réseaux ou site web qu'elle aura audité. Cette analyse pointera essentiellement les points à améliorer par degré d'impact pour le client.

Les conclusions remise au client dans le rapport d'audit n'ont pas valeur d'absolu mais constituent soit des pistes d'amélioration de l'infrastructure du système d'information existant, soit une aide à la décision dans le cadre d'un projet d'évolution du système d'information.

En aucun cas les conclusions de la société **CREACTIVE STUDIO** dans son rapport d'audit ne peuvent se substituer à une analyse stratégique, organisationnelle et technique du système d'information du client.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   37

### 1.1.1. Audit Système

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>AU_AUD_SYS</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	25%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Rapport d'audit + fiches de configuration
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Accès aux appareils + Compte administrateur

#### A. Déroulement de la prestation

L'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** se déplace sur site dans les locaux du client. Il signale sa présence au client et attend d'avoir reçu son aval pour démarrer la prestation d'audit système. Afin que celle-ci puisse être réalisée, l'auditeur doit pouvoir obtenir l'accès aux appareils suivants :

- Serveurs (si existant)
- Postes clients
- Imprimantes et copieurs (si existant)

L'auditeur prend place au niveau de chaque équipement à auditer et relève la configuration du ou des appareils audités qu'il reporte sur des fiches de configuration spécifiques. Ces fiches peuvent être au format numérique comme au format papier, les deux pouvant être utilisés simultanément en cas d'accès rendu difficile.

Une fois le ou les appareils audités, l'auditeur passe au suivant jusqu'à ce que tous les équipements aient été audités sur le lieu de l'audit. Si d'autres locaux sont à auditer, l'auditeur signale son départ et se rend sur le prochain lieu à auditer. Le client n'est pas tenu de signer de document à l'issue du passage l'auditeur.

#### B. Points-clé de l'audit

L'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** récupèrera pour chaque type d'appareil audité une liste de points-clés en rapport avec le matériel audité :

- Poste de travail
  - Hardware (CPU, RAM, HDD, type, marque, modèle, numéro de série...)
  - Software (Nom machine, version Windows™, configuration IP, logiciels...)
- Serveurs
  - Hardware (CPU, RAM, HDD, type, marque, modèle, numéro de série...)
  - Software (Nom machine, version Windows™, configuration IP, logiciels...)
  - Services installés, activés et configurés
  - Fonctionnalités installées, activées et configurées
- Imprimantes et copieurs
  - Hardware (Marque, type, modèle, numéro de série)
  - Infos (configuration IP, état des consommables, nombre de copies effectuées...)

Sans être exhaustive, cette liste permet de dresser une cartographie précise du système d'information mis en place chez le client, à l'exception de la partie Réseaux.

Titre	Conditions Générales de Vente				
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS Page   38

### 1.1.2. Audit Réseau

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>AU_AUD_RES</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	25%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Rapport d'audit + fiches de configuration
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Accès aux équipements + Compte administrateur

#### A. Déroulement de la prestation

L'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** se déplace sur site dans les locaux du client. Il signale sa présence au client et attend d'avoir reçu son aval pour démarrer la prestation d'audit système. Afin que celle-ci puisse être réalisée, l'auditeur doit pouvoir obtenir l'accès aux équipements suivants :

- Armoire informatique et / ou coffret de brassage (si existant)
- Prises réseaux et branchements
- Appareils de connectique (switch, hub, routeur, modem...)
- Serveurs (si existant)

L'auditeur prend place au niveau de chaque équipement à auditer et relève la configuration du ou des équipements audités qu'il reporte sur des fiches de configuration spécifiques. Ces fiches peuvent être au format numérique comme au format papier, les deux pouvant être utilisés simultanément en cas d'accès rendu difficile.

Une fois le ou les équipements audités, l'auditeur passe au suivant jusqu'à ce que tous les équipements aient été audités sur le lieu de l'audit. Si d'autres locaux sont à auditer, l'auditeur signale son départ et se rend sur le prochain lieu à auditer. Le client n'est pas tenu de signer de document à l'issue du passage l'auditeur.

#### B. Points-clé de l'audit

L'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** récupèrera pour chaque type d'équipement audité une liste de points-clés en rapport avec le matériel audité :

- Equipements réseaux administrables
  - Hardware (CPU, RAM, HDD, type, marque, modèle, numéro de série...)
  - Software (Nom machine, configuration IP, firmware, modules...)
- Serveurs
  - Hardware (CPU, RAM, HDD, type, marque, modèle, numéro de série...)
  - Software (Nom machine, version Windows™, configuration IP, logiciels...)
  - Services installés, activés et configurés
  - Fonctionnalités installées, activées et configurées
- Equipement réseau non-administrable
  - Hardware (Marque, type, modèle, numéro de série, configuration IP...)
  - Infos (localisation précise, plan des infrastructures...)

Sans être exhaustive, cette liste permet de dresser une cartographie précise du réseau et des équipements mis en place chez le client afin de réaliser le plan d'adressage IP et un plan précis de l'infrastructure réseau et télécom mise en place chez le client, à l'exception de la partie Système.

Titre	Conditions Générales de Vente				
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS   Page   39

### 1.1.3. Audit Système /Réseaux

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>AU_AUD_S+R</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	25%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Rapport d'audit + fiches de configuration
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Accès aux appareils et équipements + Compte administrateur

#### A. Déroulement de la prestation

L'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** se déplace sur site dans les locaux du client. Il signale sa présence au client et attend d'avoir reçu son aval pour démarrer la prestation d'audit système & Réseaux. Afin que celle-ci puisse être réalisée, l'auditeur doit pouvoir obtenir l'accès aux équipements suivants :

- Armoire informatique et / ou coffret de brassage (si existant)
- Prises réseaux et branchements
- Appareils de connectique (switch, hub, routeur, modem...)
- Serveurs (si existant)
- Postes clients
- Imprimantes et copieurs (si existant)

L'auditeur prend place au niveau de chaque appareil et/ou équipement à auditer et relève la configuration du ou des appareils / équipements audités qu'il reporte sur des fiches de configuration spécifiques. Ces fiches peuvent être au format numérique comme au format papier, les deux pouvant être utilisés simultanément en cas d'accès rendu difficile.

Une fois le ou les appareils / équipements audités, l'auditeur passe au suivant jusqu'à ce que tous les appareils / équipements aient été audités sur le lieu de l'audit. Si d'autres locaux sont à auditer, l'auditeur signale son départ et se rend sur le prochain lieu à auditer. Le client n'est pas tenu de signer de document à l'issue du passage l'auditeur.

#### B. Points-clé de l'audit

L'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** récupèrera pour chaque type d'appareil / équipement audité une liste de points-clés en rapport avec le matériel audité. Le détail de ces éléments est identique à celui de l'audit système cumulé à celui de l'audit réseau.

A l'issue de l'audit, le rapport dresse la cartographie complète des installations informatiques du client, qu'il s'agisse de la partie systèmes comme de la partie réseaux. Le système d'information est reporté de manière complète et intégrale.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   40

#### 1.1.4. Audit Web

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>AU_AUD_WEB</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	25%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Rapport d'audit + fiches de configuration
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	250 €HT
<b>PREREQUIS</b>	Accès site + Compte administrateur

##### A. Déroulement de la prestation

L'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** se connecte sur le site web distant à l'aide des informations de connexion que le client lui aura préalablement communiqué. Une fois connecté, il récupèrera les informations suivantes :

- Informations sur l'hébergement
- Informations sur le site (CMS, E-commerce, site web html...)

L'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** s'attachera à faire le relevé de la configuration sans qu'aucun paramétrage ne soit modifié et sans qu'aucune rupture de service ne puisse intervenir. Il n'installera en outre aucun module / aucune extension supplémentaire durant la phase d'audit.

##### B. Points-clé de l'audit

L'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** récupèrera pour chaque site web audité une liste de points-clés :

- Hébergement
  - Données (Nom de domaine, base de données, compte ftp, emails, redirections...)
- Site web
  - Données (Plateforme, version, adresses back et front office, thèmes, extensions, utilisateurs...)

Les points-clés cités ne sont pas exhaustifs mais il s'agit des principaux points de l'audit. Celui-ci est forfaitaire par site unique ne comprenant pas les sous-sites éventuels ou qui seraient placés dans un sous-domaine et qui feraient l'objet d'une prestation d'audit à part entière.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   41

## 1.2. Conception de sites web

### A. Présentation de la prestation

Le cœur d'activité de la société **CREACTIVE STUDIO** est la création et la conception de sites web destinées à être publiées et référencés sur les Internet. Afin de répondre à la plus large demande possible, la société **CREACTIVE STUDIO** propose dans son catalogue de services (**CS**) les prestations suivantes :

- Conception de site web – Site popup
- Conception de site web – Site vitrine
- Conception de site web – Site PME
- Conception de site web – Site Corporate
- Conception de site web – Boutique e-commerce
- Conception de site web – Multi-boutiques e-commerce

Ces prestations sont succinctement présentées dans le **CS** et assorties d'un certain nombre de conditions. Les présentes conditions générales de vente (**CGV**) ont pour objectif de définir le cadre dans lequel s'exécutent ces prestations, leur contenu et la méthodologie employée par la société **CREACTIVE STUDIO** tout au long de celles-ci.

### B. Livrables de la prestation

A l'exception notable de la prestation de conception de site web de type « site popup », l'ensemble des prestations de conception de site web se base sur un cahier des charges (**CDC**) qui est réalisé par la société **CREACTIVE STUDIO** au début du projet et sur une fiche de recette (**FDR**) en fin de projet.

Concernant les sites web de type « site popup », le **CDC** est remplacé par une note de cadrage (**NDC**) ; la **FDR** reste cependant identique à celle utilisée pour la conception des autres types de site web.

La réalisation du **CDC** ou de la **NDC** débute après validation du devis de la société **CREACTIVE STUDIO** par le client et une fois la totalité de l'acompte versé (voir la partie 5. Acompte pour plus de détails). Tant que celui-ci n'aura pas été versé dans son intégralité, ni le **CDC** ni la **NDC** ne seront exigibles par le client.

La réalisation du **CDC** ou de la **NDC** ont une durée qui peut varier d'un projet à l'autre en fonction des besoins du client et des ajustements nécessaires au projet en lui-même. Il est admis que le **CDC** peut être livré entre 7 et 15 jours ouvrables au client par la société **CREACTIVE STUDIO**. Ce temps peut être ramené à 5 jours à 8 jours ouvrables pour la **NDC**.

Ces valeurs sont purement indicatives et ne peuvent tenir lieu de délai de réalisation exact dans la mesure où certains projets nécessitent une analyse préalable ou dont les besoins métiers sont véritablement spécifiques et font l'objet d'un développement à part entière. La société **CREACTIVE STUDIO** ne peut donc pas avancer de délai précis pour la réalisation de ces livrables en particulier.

Le **CDC** (ou la **NDC**) donne lieu à une phase de validation par le client, qui donne son accord à la réalisation basée sur le contenu du **CDC** (ou de la **NDC** le cas échéant). Une fois cet accord donné, la phase de réalisation débute. Elle se termine par l'émission d'une **FDR** qui doit être validée par le client.

La validation de cette **FDR** par le client donne lieu à une facturation directe pour la prestation de cahier des charges, le client reconnaissant de fait par la signature de la **FDR** la fin de la prestation commandée.

Titre	Conditions Générales de Vente				
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS   Page   42

### C. Spécificité de la note de cadrage

La note de cadrage (abrégée **NDC**) est un document succinct dont la vocation première est de cadrer le projet du client. Celle-ci est moins détaillée que peut l'être un cahier des charges (**CDC**) mais comporte à priori et au minimum les éléments suivants :

- Une partie dédiée à la Maîtrise d'ouvrage (**MOA**)
- Une partie dédiée à la Maîtrise d'œuvre (**MOE**)
- Le descriptif du projet (nom, description, objectifs, contexte...)
- Le contexte technologique (langages de programmation utilisés, ressources...)
- Les éléments constitutifs de la réalisation (nombre de pages, gestion des contenus...)

La **NDC** doit également comporter une partie « validation » affichant clairement les éléments suivants :

- Date de validation de la **NDC**
- Lieu de validation de la **NDC**
- Nom et prénom du signataire pour la **MOA**
- Nom et prénom du signataire pour la **MOE**
- Signatures de la **MOA** et de la **MOE**
- Observations (facultatif)

A l'exception de la partie « observations » qui est facultative, toutes les informations requises par la partie « validation » doivent figurer sur la **NDC** sans quoi celle-ci ne saurait être validée et ne pourrait donner lieu à la phase de réalisation du projet.

La société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à reporter l'ensemble des informations livrées par le client sur le projet en cours. En cas de désaccord avant la phase de réalisation, le client possède un droit de rectification des données qui lui permet de modifier tout ou partie du projet, dans les limites de celui-ci qui sont déterminées par les présentes **CGV**.

En cas de désaccord du client sur la réalisation présentée en phase de recette, la **NDC** tient lieu de document de référence pour qualifier la réalisation. En cas de non-conformité, il appartient au client de rédiger une fiche de non-conformité (voir partie 9. « Litiges »).

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   43

#### D. Spécificités du cahier des charges

Le cahier des charges (abrégé **CDC**) comporte à priori les mêmes éléments que la note de cadrage (**NDC**) et est soumis aux mêmes conditions de validation, de droit de rectification et tient également lieu de document de référence du projet en cas de désaccord ou de litige (voir partie C. Spécificité de la note de cadrage).

A ces éléments s'ajoutent des éléments spécifiques propres au **CDC** :

- Une liste des exigences fonctionnelles et non-fonctionnelles du projet
- Le découpage des différentes fonctionnalités du projet
- Les cas d'utilisation et scénarios possibles de chaque fonctionnalité du projet
- De manière générale, tous les schémas, diagrammes, ordinogrammes... permettant de détailler un fonctionnement ou une fonctionnalité spécifique

Contrairement à la **NDC** qui reste figée dans la durée du projet, le **CDC** est utilisé et complété en cours de projet par les éléments suivants :

- Un historique des comptes-rendus de réunion du projet.
- Un historique des mails échangés autour du projet.
- Un historique des modifications apportées au projet.

Ces éléments n'impactent en rien la validation du **CDC** avant la phase de réalisation. Ils n'ont pour but que de permettre le suivi et la traçabilité du projet dans sa durée. Cela permet également en cas de contestation et de litige d'avoir immédiatement l'ensemble des informations permettant au mieux de trouver un compromis ou au pire d'ouvrir un litige via une fiche de non-conformité (voir partie 9. « Litiges »)

La société **CREACTIVE STUDIO** est la seule à pouvoir émettre un **CDC** pour ses propres projets. La réalisation d'un **CDC** par le client peut servir de base ou éventuellement d'élément permettant de compléter le **CDC** généré par la société **CREACTIVE STUDIO** mais ne peut à aucun moment s'y substituer y compris si celui-ci a été rédigé par un professionnel, qu'il soit concurrent ou partenaire de la société **CREACTIVE STUDIO**.

En effet, la société **CREACTIVE STUDIO** utilise ses propres outils et la propre méthodologie projet qu'elle adapte en fonction du projet de ses clients, notamment pour les projets en développement spécifiques ou les projets e-commerce qui requièrent une analyse plus poussée.

La société **CREACTIVE STUDIO** peut par contre proposer ses services aux clients qui souhaiteraient qu'un **CDC** soit réalisé pour un projet spécifique (migration du système d'information, remplacement d'ERP, évolution d'une plateforme...) ; ces prestations de consulting spécifique sont proposées dans la partie 3. « Consulting ».

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   44

### E. Spécificités de la fiche de recette

La fiche de recette (abrégée **FDR**) est le document permettant de finaliser la phase de réalisation. Cette **FDR** est composée de trois grandes parties : la partie INFORMATION, la partie VALIDATION DE LA REALISATION et la partie VALIDATION DU PROJET.

La partie INFORMATION comprend les éléments suivants :

- Informations sur la Maîtrise d’ouvrage (**MOA**)
- Informations sur la Maîtrise d’œuvre (**MOE**)
- Informations sur le projet (nom, version, description...)

La partie VALIDATION DE LA REALISATION comprend une liste des différentes fonctionnalités qui sont validées par une série de tests réalisés conjointement par la société **CREACTIVE STUDIO** et son client dès la fin de la réalisation en vue d’établir la fiche de recette. Chaque fonctionnalité comporte un statut qui est défini soit par « fonctionnel » ou « abandonné ».

**NOTE** : D’autres statuts intermédiaires peuvent être notifiés comme « en erreur » ou « incomplet » au moment de la phase de test. Néanmoins, à l’issue de la phase de test et de correction et au moment de la validation de la **FDR**, toutes les fonctionnalités qui auraient été notées précédemment dans un état intermédiaire seront obligatoirement dans un état « fonctionnel » ou « abandonné », ce dernier pouvant donner lieu à une fiche de non-conformité (voir partie 9. « Litiges »).

La partie VALIDATION DU PROJET reprend quant à elle les éléments suivants :

- Date de validation de la **FDR**
- Lieu de validation de la **FDR**
- Nom et prénom du signataire pour la **MOA**
- Nom et prénom du signataire pour la **MOE**
- Signatures de la **MOA** et de la **MOE**
- Observations (facultatif)

Cette partie comporte obligatoirement une mention indiquant qu’à la signature de la présente fiche le client reconnaît la finalisation du projet, cela ouvrant droit à la facturation de celui-ci (hors acompte et versement déjà effectués pour les jalons déjà facturés dans les projets plus complexes).

Toute **FDC** qui ne mentionnerait pas tout ou partie des précédents éléments serait considérée comme caduque et donnerait lieu à la réalisation d’une nouvelle **FDC**.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   45

#### F. Limites de la prestation conception de sites web

La société **CREACTIVE STUDIO** restreint la prestation de conception de site web aux éléments contenus dans le cahier des charges (**CDC**) ou la note de cadrage (**NDC**) du projet le cas échéant. Toute demande de la part d'un client qui ne ferait pas explicitement partie de l'un ou l'autre de ces documents serait considérée comme en sus et donnerait lieu à une estimation matérialisée par un devis complémentaire qui sera considéré comme une nouvelle demande.

Il est entendu qu'entre le client et la société **CREACTIVE STUDIO** seul le **CDC** ou la **NDC** délimitent le périmètre d'un projet, à tous points de vue. L'extension du périmètre du projet à d'autres fonctionnalités que celle initialement prévues est soumise à une nouvelle estimation. La société **CREACTIVE STUDIO** ne saurait s'engager à ajouter ou à réaliser des fonctionnalités complémentaires ou supplémentaires à celles décrites dans le devis réputé accepté par le client au moment de la rédaction du **CDC** ou de la **NDC** correspondante.

La société **CREACTIVE STUDIO** a envers son client une obligation de moyens par rapport aux projets de conception de sites web. Dans le cas où un projet s'avèrerait irréalisable ou viendrait à dériver par rapport au cadre explicitement déterminé dans le **CDC** ou la **NDC**, la société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit d'abandonner le projet sans que cela n'ouvre droit au client à la moindre compensation dans la mesure où les clauses de réalisations validées ne sont pas ou plus respectées.

Concernant le cas des tiers participant de fait à un projet de conception de sites web (qu'il s'agisse d'hébergeurs, de partenaires ou de prestataires mandatés), la part de projet qui leur est dédiée est considérée comme due et donne lieu à une facturation dès le premier jour de réalisation et jusqu'à expiration des éventuels contrats passés avec ces tiers dans le cadre de la réalisation d'un projet.

#### G. Déroulement de la prestation

La prestation de création de site web se déroule chronologiquement selon les étapes suivantes :

- **Etape 1** : Sollicitation client et réunion de lancement du projet
- **Etape 2** : Estimation et production d'un devis
- **Etape 3** : Validation du devis et versement de l'acompte
- **Etape 4** : Rédaction **CDC** ou **NDC** en fonction du projet
- **Etape 5** : Validation **CDC** ou **NDC** par le client
- **Etape 6** : Réalisation du projet
- **Etape 7** : Phase de test et recette
- **Etape 8** : Phase de correction et de débogage
- **Etape 9** : Phase de validation et recette finale
- **Etape 10** : Facturation et fin de projet.

A chaque étape correspond un certain nombre d'informations ou d'actions qui doivent être faites par le client ou pas la société **CREACTIVE STUDIO**, ses partenaires et / ou ses prestataires mandatés.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   46

#### Etape 1

Le client prend contact avec la société **CREACTIVE STUDIO** dans le but de lui soumettre son projet. La société **CREACTIVE STUDIO** peut également être à l'origine de cette action dans le cadre de ses prospections.

#### Etape 2

Le projet est qualifié et peut être assimilé à l'une des prestations de création de site web tel que déterminée dans le catalogue de service de la société **CREACTIVE STUDIO**. Un devis est alors communiqué au client.

#### Etape 3

Le client valide le devis émis par la société **CREACTIVE STUDIO** et s'acquitte du montant de l'acompte.

#### Etape 4

La société **CREACTIVE STUDIO** réalise le **CDC** ou la **NDC** correspondant au projet puis la communique au client pour validation.

#### Etape 5

Le **CDC** ou la **NDC** sont validés par le client au cours d'une réunion de suivi de projet. Si le **CDC** ou la **NDC** sont validés, la phase de réalisation est amorcée. Si le **CDC** ou la **NDC** ne sont pas validés, la société **CREACTIVE STUDIO** étudie les points bloquants et propose des solutions à son client le cas échéant.

#### Etape 6

La réalisation est assurée par la société **CREACTIVE STUDIO**, ses partenaires et / ou ses prestataires mandatés. Lorsque celle-ci est considérée comme terminée, la phase de test et de recette est amorcée.

#### Etape 7

Le client et le personnel technique de la société **CREACTIVE STUDIO** testent la réalisation et vérifie que les fonctionnalités demandées sont opérationnelles et correspondent en tous points à ce qui a été décrit dans le **CDC** ou la **NDC** correspondant.

#### Etape 8 (Facultative)

Les éventuelles erreurs détectées et les corrections à apporter au projet en accord avec le client et la société **CREACTIVE STUDIO** sont traitées par la société **CREACTIVE STUDIO**, ses partenaires et / ou ses prestataires mandatés.

#### Etape 9

Lorsque les corrections ont été appliquées ou si la phase de test s'est terminée avec succès, le client valide la réalisation et signe la fiche de recette correspondante, ce qui déclenche la facturation du projet. Si le client estime que les corrections ne sont pas satisfaisantes, il en fait pas à la société **CREACTIVE STUDIO** qui peut soit relancer une étape de correction, soit invalider la demande dans le cas où celle-ci ne correspondrait pas au **CDC** ou à la **NDC** ou serait considérée comme abusive.

#### Etape 10

La facture finale est envoyée au client ; elle comporte la mention du solde restant à payer ainsi que tout ce qui a déjà été versé par le client au cours du projet, acompte compris.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   47

#### H. Variante possible

Dans certains cas particuliers, une étape supplémentaire est requise entre les étapes 1 et 2 qui consiste à réaliser une analyse de l'existant ou à faire des recherches techniques et technologique visant à établir la faisabilité du projet.

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>PC_SIT_ANA</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON – Paiement comptant
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Concept Note
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	Possible
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	350 €HT
<b>PREREQUIS</b>	Aucun

Cette phase d'analyse préalable a un coût forfaitaire et permet à la société **CREACTIVE STUDIO** d'affiner son estimation préalable du projet et d'en confirmer la faisabilité. Il n'est pas exclu qu'à l'issue d'une phase d'analyse la société **CREACTIVE STUDIO** puisse refuser un projet, estimant que ni elle, ni ses partenaires et/ou ses prestataires mandatés ne sont à même de donner suite à la demande de son client.

La phase d'analyse du projet est proposée en amont de toute estimation, lorsqu'il existe déjà un projet antérieur ou lorsqu'une interconnexion avec une solution de gestion est requise. Cette phase d'analyse est proposée mais n'est pas obligatoire et le client peut la refuser, sachant qu'en la refusant il s'expose à ce que la société **CREACTIVE STUDIO** lui propose un devis estimé qui risque cependant d'être peu en rapport avec les réels besoins du projet en termes de coûts et de ressources techniques.

Toutefois, dans le cas où le client accepterait de faire affaire avec la société **CREACTIVE STUDIO** sans avoir accepté de phase d'analyse préalable proposée par la société **CREACTIVE STUDIO**, celle-ci procédera dès la validation de son devis à une phase d'analyse préalable lui permettant de confirmer son estimation initiale.

Si le résultat de cette phase d'analyse montre effectivement une grande divergence avec l'estimation initiale réalisée par la société **CREACTIVE STUDIO**, alors cette dernière annulera sa proposition précédente validée par le client sans que cela ne porte à conséquence ou ne donne lieu à aucune compensation d'aucune sorte. Elle lui soumettra également sa nouvelle offre pour validation ou annulera purement et simplement la vente s'il s'avère que la faisabilité du projet n'est pas garantie.

En cas de refus de la nouvelle estimation ou en cas d'impossibilité de réalisation, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à rembourser toutes les sommes versées par le client depuis le début de ce projet à l'exception du montant de la prestation d'analyse, qui est considéré comme dû.

Dans tous les cas, la prestation d'analyse donne lieu à la réalisation d'un livrable appelé « Concept Note » et qui est une étude technique de faisabilité du projet. Celle-ci est un complément qui est à intégrer au **CDC** ou, plus rarement, à la **NDC**. Il est possible que des frais de déplacement s'appliquent si l'analyse requiert le déplacement sur site d'un collaborateur de la société **CREACTIVE STUDIO**.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   48

### I. Propriété intellectuelle de la réalisation

La société **CREACTIVE STUDIO** reste propriétaire des droits intellectuels sur ses réalisations et particulièrement sur les sites web qu'elle a conçu ou contribué à concevoir. Dans le cadre du contrat qui lie implicitement la société **CREACTIVE STUDIO** à ses clients, celle-ci octroie un droit unique d'utilisation de la réalisation par le client, sans que ce droit ne puisse être transmis à un tiers ou à d'autres prestataires de services qui n'auraient pas été mandatés par la société **CREACTIVE STUDIO**.

La société **CREACTIVE STUDIO** peut éventuellement céder sa part de droits intellectuel à ses clients moyennant une refacturation de 20% du coût total de la réalisation initiale et de toutes les réalisations complémentaires s'y rapportant. Est compris dans cette refacturation uniquement le coût de la réalisation elle-même, dégage de tout autre coût annexe qui y serait notifié (hébergement, emails, prestations complémentaires...).

Un client souhaitant passer à la concurrence devra donc s'acquitter de la part de droits intellectuels tel que décrit ci-dessus ou bien renoncer explicitement à toute prétention sur les réalisations développées par la société **CREACTIVE STUDIO**. Celle-ci se donne le droit de poursuivre en justice tout client et / ou prestataire qui utiliserait tout ou partie de ses réalisations sans s'être préalablement acquitté des droits de propriété intellectuelle y afférant.

**NOTE** : à l'issue du rachat par le client des droits de propriété intellectuelle de la réalisation, la société **CREACTIVE STUDIO** lui remet un certificat de cession des droits de propriété intellectuelle signé par la direction de la société **CREACTIVE STUDIO**.

### J. Prestataires mandatés

La société **CREACTIVE STUDIO** peut faire appel lors des différentes étapes de la conception de site web à des prestataires externe qu'elle mandate pour intervenir en son nom auprès de ses clients. Les partenaires ou prestataires mandatés auprès du client font l'objet d'une notification supplémentaire dans le cahier des charges ou dans la note de cadrage et sont communiqués au client.

La société **CREACTIVE STUDIO** reste cependant la société gérant l'ensemble de la réalisation et à ce titre elle prendra ses responsabilités en cas de malfaçon ou de non-conformité pouvant amener à un litige. La société **CREACTIVE STUDIO** reste également le seul interlocuteur en charge du projet et de sa bonne exécution.

Si la société **CREACTIVE STUDIO** consent à mandater un ou plusieurs prestataires pour intervenir auprès de ses clients dans le cadre d'une prestation de conception de site web, que ce soit pour une ou plusieurs étapes, ceux-ci ne doivent ni ne peuvent se substituer à la société **CREACTIVE STUDIO** vis-à-vis du client dans les projets en cours.

L'interlocuteur privilégié du client est et reste le responsable de projet de la société **CREACTIVE STUDIO** qui a initié le dossier de sorte que celui-ci n'ait qu'un seul interlocuteur qui centralise l'ensemble des données du projet, y compris celles que lui aurait transmis un ou plusieurs partenaires et / ou prestataires mandatés.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   49

#### K. *Éléments et prestations complémentaires*

A l'exception des sites web de type « popup » et des boutiques e-commerce et sites multi-boutiques, toutes les réalisations de la société **CREACTIVE STUDIO** sont équipées en standard de différents modules permettant de s'assurer de la sécurité et du bon fonctionnement du site web une fois celui-ci en ligne. Les différents modules installés sur chaque nouvelle réalisation basée sur le CMS WordPress sont les suivants :

- Un module de sécurité en version premium (licence valable 1 an, renouvelable)
- Deux modules de sécurité complémentaire en version gratuite
- Un module de sauvegarde de données en version gratuite
- Un module de monitoring en version gratuite
- Un module de référencement SEO basique en version gratuite

Pour les réalisations basées sur d'autres CMS (Joomla, Drupal, PrestaShop, Magento...), des modules équivalents peuvent être proposés sur devis s'ils existent. De base, la société **CREACTIVE STUDIO** a à cœur d'intégrer le plus possible dans ses réalisations des modules utiles permettant notamment de veiller à ce que l'aspect sécurité ainsi que les bonnes pratiques du web fassent partie intégrante de la réalisation délivrée au client.

En-dehors du module de sécurité qui est payant et renouvelable au bout d'un an (voir les conditions de renouvellement dans la partie 1.5 « Prestations complémentaires »), tous les modules installés dans la réalisation sont gratuits et ne nécessitent l'achat d'aucune licence complémentaire dans leur version basique. Les versions « pro », « premium » ou tout autre dénomination commerciale peuvent faire l'objet d'une évolution par la suite ; cela donnera lieu à l'établissement d'un nouveau devis.

La société **CREACTIVE STUDIO** intègre également à la réalisation une prestation offerte les deux premiers mois consistant à mettre à jour et à maintenir le site en mode Day-to-day à l'aide d'un outil de monitoring dont la version cliente est d'office installée avec la réalisation en cours. Cette prestation de maintenance Day-to-day est renouvelable selon plusieurs formules et est obligatoire la première année (voir les conditions de renouvellement dans la partie 1.5 « Prestations complémentaires »).

Bien que n'ayant pas un caractère obligatoire pour leur renouvellement après la première année, la prestation de monitoring Day-to-day et l'extension de sécurité en mode premium permettent de protéger efficacement les réalisations des clients et de réduire la surface d'attaque des sites qui sont autrement vulnérables et susceptibles de se faire pirater. C'est pour cette raison que la société **CREACTIVE STUDIO** offre l'extension de sécurité en version premium à ses clients la première année et ainsi que deux mois de prestation de monitoring à ses clients.

L'extension premium de sécurité n'est pas renouvelée de manière tacite mais un mois avant la date anniversaire du contrat la société **CREACTIVE STUDIO** envoie un mail de rappel à ses clients concernant l'expiration prochaine de cette extension.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   50

#### L. *Contenus communs de la réalisation*

A l'exception du site « popup » qui dispose de son propre contenu spécifique, une grande majorité des contenus sont identiques d'une prestation à l'autre. Cette section définit les éléments communs que l'on retrouve dans toutes les réalisations de la société **CREACTIVE STUDIO**.

- Accès Back-office
- Possibilité d'édition d'articles (news, blog, infos ...) \*
- Conformité et suivi SEO de la réalisation
- Site en mode Responsive Web Design
- Thème personnalisé (inclus dans le prix de la réalisation)
- Installation de Plug-ins de sécurité \*
- Modules et plug-ins en supplément \*
- Hébergement et emails en supplément \*
- Option de langue : possibilité de multiples langues \*
- Prestation de suivi des mises à jour obligatoire

##### 1. Accès Back-office

Les réalisations de la société **CREACTIVE STUDIO** (à l'exception du site « popup ») sont conçues à partir d'une base de gestionnaire de contenu (**CMS**) bénéficiant d'un « front office » qui est la partie visible du site pour l'ensemble des internautes et d'une partie « back-office » qui est réservée à l'administration du site.

La société **CREACTIVE STUDIO** offre par défaut à l'ensemble de ses clients un accès au Back-office avec les droits administrateurs. Ce faisant, elle se décharge de toute responsabilité en cas de modification par le client de la réalisation produite et livrée par ses soins, y compris dans la période du mois suivant la livraison de cette réalisation.

Cet accès permet en effet aux clients de pouvoir administrer un site, d'en modifier tout ou partie du contenu voire de créer d'autres accès complémentaires ; cet accès n'est pas restreint et est d'office accordé aux clients de la société **CREACTIVE STUDIO** au moment de la recette finale du projet.

##### 2. Possibilité d'édition d'articles

L'accès au back-office s'accompagne de la possibilité d'édition d'articles (news, blogs, infos...) pour quasiment l'ensemble des réalisations de la société **CREACTIVE STUDIO**. Toutefois, il peut y avoir certaines restrictions en raison de la plateforme **CMS** utilisée. Les sites e-commerces peuvent, par exemple, ne bénéficier de cette possibilité qu'avec l'ajout d'un module complémentaire dont le coût peut varier en fonction de sa complexité.

La société **CREACTIVE STUDIO** propose des solutions adaptées aux besoins de ses clients ; elle est tributaire du développement des différentes plateformes **CMS** et à ce titre ne peut s'engager à fournir systématiquement cette possibilité d'édition d'articles. Néanmoins, elle veillera à ce que le client, s'il le formule dans sa demande initiale, puisse bénéficier de cette fonctionnalité si elle est native ou le cas échéant lui proposera un supplément sur le devis pour l'implémentation de cette fonctionnalité.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   51

### 3. Conformité et suivi SEO de la réalisation

La société **CREACTIVE STUDIO** s'assure lors de la phase de recette finale de la conformité de la réalisation avec le client. En outre, elle s'assure que le site soit à jour et que les licences achetées par le client soient convenablement implémentées.

Concernant le suivi SEO de la réalisation, celui-ci est inclus les six premiers mois après la date de recette finale puis reconductible de façon tacite à raison de sept euros hors taxes par mois. Les clients ne souhaitant pas que la prestation soit reconduite doivent le mentionner par mail au moins cinq jours ouvrables avant la date de la prochaine reconduction sans quoi cette reconduction sera effective et donnera lieu à une facturation.

Le suivi SEO de la réalisation ne donne lieu à l'émission d'aucun livrable. Il s'agit simplement d'une information pour la société **CREACTIVE STUDIO** qui lui permet de déterminer si le site est visible, visité, recherché et est référencé en bonne place lors de recherches via moteur de recherche.

### 4. Site en mode Responsive Web Design

Bien que cela soit pratiquement devenu la norme, la société **CREACTIVE STUDIO** s'assurera que les réalisations produites bénéficieront du « Responsive Web Design » qui est un mode permettant l'adaptation de l'affichage du site à différents types de périphériques (écrans d'ordinateurs, smartphones, tablettes, phablettes...).

Cette compatibilité du design du site à l'affichage est garantie sur les périphériques en général mais pas sur un périphérique en particulier. Vu la multiplicité des périphériques d'affichages possibles, il est impossible pour la société **CREACTIVE STUDIO** de s'engager sur le fait que la réalisation puisse s'afficher correctement sur l'ensemble des périphériques existant.

Elle sera néanmoins attentive à ce que la réalisation soit testée sur des périphériques représentatifs (au moins écran d'ordinateur, smartphone et tablette) et validera celle-ci en interne et auprès des clients qui en feront la demande durant la phase de recette finale.

### 5. Thème personnalisé

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients des thèmes en rapport avec leur métier ou avec les besoins qui ont été exprimés dans le cahier des charges. Ces thèmes sont généralement développés par des tiers et proposent en standard une palette d'outils qui peut varier d'un thème à l'autre.

Une fois le thème validé par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** se charge de son implémentation et de l'habillage du site selon la charte graphique fournie par le client. Cette charte graphique doit être définie préalablement et comporte à minima un logo ; elle peut intégrer des couleurs, des polices et même des graphiques spécifiques et représentatifs du client.

La société **CREACTIVE STUDIO** s'assurera que le thème soit compatible avec la version de la plateforme **CMS** utilisée. En cas de problème avec le thème, elle s'engage à prendre contact avec le ou les créateurs du thème afin de trouver une résolution. Si celle-ci n'est pas possible, la société **CREACTIVE STUDIO** proposera à son client un nouveau thème.

La société **CREACTIVE STUDIO** s'engage dans sa démarche qualité à ce que les réalisations sur la plateforme WordPress™ aient systématiquement un thème enfant afin de respecter les bonnes pratiques du web.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   52

## 6. Installation de Plugins de sécurité

Pour les réalisations basées sur la plateforme WordPress™, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à sécuriser la plateforme en lui installant au moins une extension de sécurité en version premium payante. Cette extension possède une licence d'un an renouvelable aux conditions décrites au point 1.5.4 « Renouvellement de pack sécurité » des présentes **CGV**.

Cette protection a pour objectif de limiter les attaques de site web et de les empêcher dans la mesure du possible. La société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à ce que ses réalisations sur la plateforme WordPress™ bénéficient à la livraison d'une extension de sécurité opérationnelle et que la réalisation soit testée et saine.

Elle ne peut cependant s'engager sur la sécurité de ses réalisations et se décharge de toute responsabilité en cas d'attaque sur le site alors que l'extension de sécurité est active et que sa licence est valable. La société **CREACTIVE STUDIO** veillera à ce que les bonnes pratiques du web en matière de sécurité soient respectées dans ses réalisations.

Concernant les autres plateformes **CMS**, la société **CREACTIVE STUDIO** proposera au cas par cas des solutions de sécurité adaptées et compatibles qui assureront le même rôle lorsque cela est possible. Dans tous les cas, aucune réalisation de la société **CREACTIVE STUDIO** ne sera livrée sans à minima une extension de sécurité.

## 7. Modules et plugins en supplément

Certaines fonctionnalités non-natives dans la plateforme **CMS** utilisée pour la réalisation ou qui ne sont pas incluses dans le thème choisi par le client doivent être implémentées et font la plupart du temps l'objet de l'acquisition d'une licence d'utilisation généralement renouvelable à l'année sauf indication contraire.

La société **CREACTIVE STUDIO** s'assurera au moment de l'établissement du devis que toutes les fonctionnalités requises par le client sont couvertes et au besoin proposera des modules, extensions ou plugins spécifique dont le coût sera reporté sur l'offre initiale.

Ces modules, extensions ou plugins spécifiques sont répertoriés et mis à jour dans un « Catalogue de fonctionnalités » consultable en ligne sur le site web de la société **CREACTIVE STUDIO**. Le non-renouvellement des licences peuvent entraîner l'arrêt de certaines fonctionnalités de la réalisation ; en cas de non-renouvellement par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** décline toute responsabilité en cas de dégradation du service proposé par sa réalisation.

## 8. Hébergement et email en supplément

Les coûts liés à l'hébergement et aux emails peuvent varier d'un projet à l'autre. La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients des offres adaptées, complémentaires et modulables dans la partie 2.3.5 « Hébergement ». Trois éléments doivent être comptés en sus pour chaque projet :

- La réservation du ou des noms de domaine
- L'hébergement du site web
- L'hébergement du ou des emails

Ces coûts seront reportés sur le devis de façon annualisé, y compris pour les prestations mensuelles.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   53

#### 9. Option de langue : possibilité de multiples langues

Pour l'ensemble des réalisations de la société **CREACTIVE STUDIO** basées sur un **CMS**, la gestion multilingue du site est possible mais doit être spécifiée avant l'établissement du devis. L'ajout d'une à trois langues supplémentaires sur le site peuvent être gracieusement implémentées si cela a été validé par le client au moment de la signature du devis, cependant cela implique au préalable que les contenus du site soient disponibles dans ces langues.

Dans le cas où le client fourni les contenus traduits, aucune facturation supplémentaire ne sera effectuée. Dans le cas où les contenus doivent être traduits, cela fait l'objet d'un supplément sur le devis initial.

Lorsque le devis initial a été signé et validé et que le client souhaite par la suite qu'une nouvelle langue soit implémentée, un forfait de quarante euros hors taxes s'applique par langue à implémenter. Concernant les contenus, soit ceux-ci sont fournis par le client, soit cela fait l'objet d'un devis à part entière. Pour plus d'informations, se reporter à la section 4.2. « Gestion de contenus ».

#### 10. Prestation de suivi des mises à jour obligatoire

La société **CREACTIVE STUDIO**, dans le cadre de sa politique de sécurité, impose à ses clients un service de mise à jour obligatoire sur ses réalisations. Celles-ci sont monitorées chaque jour et dès la publication d'une nouvelle version de la plateforme **CMS** ou des extensions associées, les mises à jour de sécurité sont appliquées afin de garantir le bon fonctionnement des réalisations sur la durée.

Cette prestation est obligatoire pour tout nouveau projet et sa durée initiale est portée à un an. Au-delà de cette date, le client peut choisir de ne pas renouveler cette prestation. La demande de non-renouvellement doit être formulée au moins un mois avant la date d'anniversaire de la recette finale du projet sans quoi celle-ci sera renouvelée de manière tacite sur une période d'une année.

Pour plus d'information, se reporter au point 1.5.2. « Suivi des mises à jour ».

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   54

### M. Spécification des prérequis

Toutes les réalisations de la société **CREACTIVE STUDIO** nécessitent des prérequis qui doivent normalement être fournis par le client. Dans le cas où celui-ci n'est pas en mesure de fournir tout ou partie de ces prérequis, la société **CREACTIVE STUDIO** propose une large gamme de services et de prestations permettant à ses clients de pouvoir les générer pour qu'ils soient conformes et utilisables dans les réalisations proposées.

La liste de ces prérequis n'est pas exhaustive et peut légèrement varier d'une réalisation à l'autre en fonction de la plateforme **CMS** utilisée ; toutefois, les éléments présentés dans cette section sont le plus possible indépendants d'une plateforme en particulier et leur spécificité dépend majoritairement des bonnes pratiques du web plus que des contraintes techniques rencontrées par la société **CREACTIVE STUDIO**.

#### 1. Logos

Le logo fourni par le client doit être de préférence une image vectorielle plutôt qu'une image de type bitmap ; cela permet de le retravailler, de l'agrandir ou de le rétrécir sans qu'il ne soit déformé ou pixélisé. Les fichiers d'images vectorielles ont un format spécifique parmi lesquels on trouve le Postscript, PDF, Illustrator, Flash, CGM, SVG ou bien même encore DXF et DWG.

Il est bien sûr possible de travailler sur un site à partir d'une image type PNG, JPEG, BMP, TIFF ou autres mais le résultat n'est pas aussi « propre » qu'avec une image vectorielle. Il est fortement recommandé aux clients de la société **CREACTIVE STUDIO** qui possèdent déjà un logo de vérifier les contrats et de s'assurer qu'ils possèdent le droit d'utiliser ou d'exploiter ce logo dans un projet web.

Dans le cas où les clients ne disposent pas de logos, la société **CREACTIVE STUDIO** propose une prestation de création graphique (voir section 2.4.1 « création de logo »)

#### 2. Police d'écritures

La ou les polices d'écritures doivent être lisibles ; elles doivent également être soit libres de droit, soit faire l'objet d'un achat par le client pour une utilisation commerciale. De nombreux sites proposent des polices d'écriture mais toutes ne sont pas gratuites ou utilisables à des fins commerciales ; il faut donc bien vérifier les licences de chaque police pour s'assurer que l'utilisation faite de celle-ci est bien conforme à celle attendue par le client autant que par le créateur de la police d'écriture.

La société **CREACTIVE STUDIO** peut éventuellement proposer à ses clients diverses polices d'écritures parmi un « Catalogue de polices d'écritures » utilisées couramment et pouvant ou non faire l'objet d'un supplément sur le devis de la réalisation. La société **CREACTIVE STUDIO** peut également conseiller ses clients sur l'utilisation de polices d'écritures qui n'entreraient pas dans le cadre de son catalogue.

#### 3. Contenu textuel

Le contenu textuel du site doit être rédigé dans un langage clair, accessible et compréhensible par le public. Le fait de faire relire ou corriger son contenu par des professionnels possédant des aptitudes en français ou en d'autres langues permet d'ajouter de la crédibilité à un site.

Dans la mesure où le client est seul responsable du contenu publié sur son site, il lui incombe de vérifier ou de faire vérifier la qualité de ces contenus. La société **CREACTIVE STUDIO** propose dans ses services annexes de la gestion de contenu (création, vérification et traduction) ; se reporter à la section 4.2. « Gestion de contenu ».

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   55

#### 4. Images et photographies

Les images et/ou photographies publiées sur les réalisations doivent être de bonne qualité ; ce qui détermine la bonne qualité d'une image peut être défini par sa taille en pixels (**px**) et sa résolution en point-par-pouces (**ppp**).

La majorité des images intégrées aujourd'hui par la société **CREACTIVE STUDIO** sur ses réalisations ne dépassent pas 1024**px** maximum sur le côté le plus grand de l'image (qu'il s'agisse de la longueur ou de la largeur) et se situent idéalement entre 110 et 200**ppp** afin de rester légères et de permettre de bonnes performances à l'affichage du site.

Si le client dispose d'images et/ou de photos de qualité supérieure, alors la société **CREACTIVE STUDIO** se chargera de les compresser afin qu'elles soient plus facilement intégrables et que les performances globales du site soient améliorées.

Dans le cas où les images et/ou les photos seraient de qualité inférieure à celle requise, il est possible que la société **CREACTIVE STUDIO** soit contrainte de demander au client la fourniture d'images ou de photographies exploitables.

Si le client est dans l'incapacité de refaire les images et/ou les photographies pour son site, la société **CREACTIVE STUDIO** peut proposer ses prestations dans ce domaine (voir section 2.3.6. « Multimédia »)

Les images et/ou photographies fournies par le client sont soumises aux droits d'auteur. Celui-ci doit s'assurer qu'il en possède les droits exclusifs ou, à défaut, qu'il dispose de l'autorisation de pouvoir publier sur son site les images et/ou photographie et éventuels reproductions graphiques qu'il souhaite pouvoir « habiller » la réalisation en ligne.

Les formats d'images pris en charge sont le jpeg et le png. Tout autre format doit être converti avant d'être utilisable ?

**NOTE** : Il est également possible pour le client d'améliorer son référencement naturel en indiquant pour chaque image un titre évocateur ainsi qu'une alternative textuelle dans le cas où l'image ne s'afficherait pas. La préparation en amont de ce type de données peut considérablement améliorer la visibilité du site.

#### 5. Architecture du site

Savoir comment organiser son site web est tout aussi important que le contenu qui va y être publié ; l'information doit être claire, facile à trouver et être comprise naturellement par les internautes et visiteurs du site.

Il convient de faire en sorte qu'on identifie immédiatement le nom ou le logo du client, son activité et éventuellement son actualité, puis ses prestations et services si nécessaire et enfin que l'on puisse le contacter.

La société **CREACTIVE STUDIO** peut éventuellement proposer à ses clients des architectures de site classique ou originales mais respectant au minimum les bonnes pratiques du web au moment de la définition du projet.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   56

## 6. Adresse(s) email

Lorsque le projet est défini au niveau de la société **CREACTIVE STUDIO** et que l'hébergement correspondant a été déterminé, le client choisit un nom de domaine disponible qui n'est pas déjà utilisé sur le web ou dont l'extension est libre d'être utilisée.

Dans la plupart des cas, l'adresse email est liée au nom de domaine du client. Par exemple, le nom de domaine [creative-studio.lu](http://creative-studio.lu) permet à la société **CREACTIVE STUDIO** de bénéficier de plusieurs adresses de messageries utilisant ce domaine, comme c'est le cas avec les adresses [hello@creative-studio.lu](mailto:hello@creative-studio.lu) et [services@creative-studio.lu](mailto:services@creative-studio.lu)

La société **CREACTIVE STUDIO** recommande fortement à ses clients de disposer d'au moins une adresse email dédiée possédant le domaine du site pour y rediriger autant les messages provenant d'un formulaire de contact du site ou d'un autre moyen de communication plutôt que de mettre une adresse de type webmail (gmail, outlook, hotmail, yahoo...) pour les communications professionnelles.

Concernant les prestations associées aux emails, se reporter à la section 2.3.5 « Hébergement ».

## 7. Moyens de contact

La société **CREACTIVE STUDIO** recommande à ses clients, conformément aux bonnes pratiques du web, de pouvoir toujours fournir au moins deux moyens de contact pour être joignable. La plupart du temps, elle recommande de fournir une adresse email et une adresse postale.

De plus en plus souvent, les clients ajoutent également leur numéro de téléphone de et parfois leur numéro de fax s'il existe. Enfin, certaines ajoutent également des moyens de contact alternatifs tels que Facebook, Twitter, Skype, Messenger, WhatsApp, WeChat...

La société **CREACTIVE STUDIO** peut intégrer des moyens de contact à ses réalisations. Par défaut, elle intègre les moyens de contacts traditionnels toutefois un supplément de cinq euros hors taxe est susceptible d'être demandé pour chaque lien supplémentaire à ajouter vers des réseaux sociaux.

## 8. Langues

Par défaut les réalisations de la société **CREACTIVE STUDIO** sont en français. Il est possible que celles-ci soient traduites en d'autres langues mais cela suppose que ces autres langues soient implémentées.

Pour plus d'informations sur les langues et la possibilité d'implémentation de celles-ci, se reporter à la section 1.2.L. « Contenus communs de la réalisation » au point 9. « Options de langues : possibilité de multiples langues ».

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   57

## 9. Catalogue de produits

Les clients sont tenus de préparer toutes les informations nécessaires à la mise en ligne d'un catalogue de produits structuré à savoir au minimum comportant les éléments suivants :

- Un nom de produit
- Une référence
- Une catégorie
- Un fournisseur
- Un descriptif court
- Un descriptif long
- Les images du produit

Concernant les images de chaque produit, le client est supposé fournir entre une et dix images au maximum par produits aux formats pris en charge (voir point 4 « Images et photographies » de la présente section). A ces éléments s'ajoutent pour la partie e-commerce les éléments suivants :

- Le tarif Hors Taxes
- Le taux de la taxe
- La quantité
- Le poids du produit

D'autres éléments peuvent être requis pour construire un catalogue de produits, comme par exemple les déclinaisons. Pour plus d'informations sur les différents catalogues produits et sur ce que la société **CREACTIVE STUDIO** définit par produit, voir la section 1.2.N. « Restrictions particulières », aux points 4. « Catalogue de produits site « Corporate » », 5. « Catalogue de produits site e-commerce » ,6. « Produits » et 7. « Packages de produits ».

La société **CREACTIVE STUDIO** recommande à ses clients de préparer ces éléments en amont ; elle propose également des prestations pour la création et/ou la transformation d'un catalogue de produits (voir section 3. « Consulting »).

## 10. Devises

Dans le cadre d'un projet e-commerce, la vente de produits ou de services suppose qu'une devise par défaut soit implémentée. Par défaut, toutes les réalisations au niveau e-commerce de la société **CREACTIVE STUDIO** implémentent l'euro (EUR) comme devise native.

Néanmoins, il est possible d'intégrer d'autres devises supplémentaires pour les ventes à l'international qui devraient se faire dans une autre devise (comme USD par exemple). Pour plus d'informations sur l'implémentation des devises supplémentaires, se reporter à la section 1.5.10. « E-commerce devise supplémentaire ».

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   58

### 11. Liste de pays acceptés

Dans le cadre d'un projet e-commerce, il est possible sur certaines plateformes de définir la liste des pays qui peuvent acheter sur la boutique et ceux qui s'en voient refuser l'accès. C'est notamment le cas avec les pays sous embargo ou qui font l'objet de restrictions commerciales.

La société **CREACTIVE STUDIO** recommande à ses clients de prendre connaissance des restrictions commerciales à l'encontre de certains pays et d'établir la liste des pays qui ne pourront pas avoir accès à la boutique ou qui ne pourront pas y réaliser un achat.

La liste des pays est disponible auprès des services douaniers. Une liste assez exhaustive est disponible à l'adresse <http://www.douane.gouv.fr/articles/a10914-restrictions-commerciales-a-l-encontre-de-certains-pays>.

Cet outil est régulièrement actualisé et permet aux opérateurs qui souhaitent importer ou exporter d'identifier les pays, les marchandises, les personnes et les entités visés par des mesures de sanction.

### 12. Gestion de la logistique

Dans le cadre d'un projet e-commerce, la société **CREACTIVE STUDIO** installe par défaut un module de logistique Sendcloud™ dont la configuration est en supplément. La configuration de ce module peut en effet varier d'un projet à l'autre et il appartient aux clients de la société **CREACTIVE STUDIO** de définir précisément le circuit logistique qui concerne la vente des produits à partir de la plateforme e-commerce.

A ce niveau, la société **CREACTIVE STUDIO** peut conseiller ses clients et éventuellement déterminer avec eux les besoins logistiques et les différentes propositions qui leur sont possible. Pour plus d'information, se reporter à la section 3. « Consulting ».

### 13. Gestion de la facturation / des paiements

Dans le cadre d'un projet e-commerce, la société **CREACTIVE STUDIO** installe par défaut un module de gestion bancaire à choisir entre « Virement bancaire », « Paypal » ou « HiPay » ; les frais de configuration et de gestion pour les solutions « PayPal » et « HiPay » sont en sus et dépendent notamment des options sélectionnées par le client.

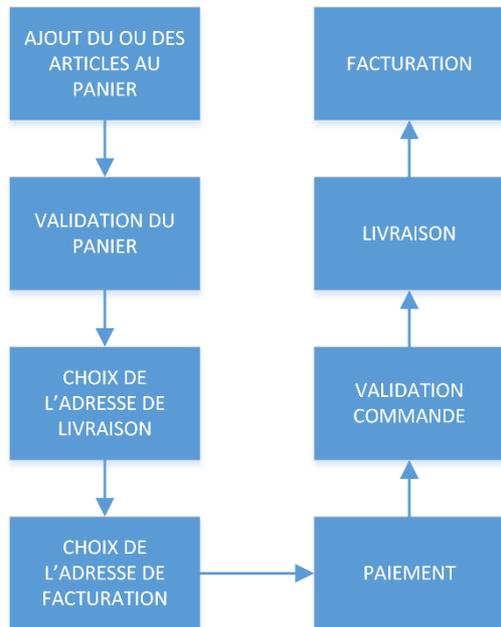
La configuration de l'un ou l'autre de ces modules peut en effet varier d'un projet à l'autre et il appartient aux clients de la société **CREACTIVE STUDIO** de définir précisément le circuit de règlement des articles commandés à partir de la plateforme e-commerce, incluant les modalités de paiement et en tenant compte du coût des abonnements à ces solutions.

A ce niveau, la société **CREACTIVE STUDIO** peut conseiller ses clients et éventuellement déterminer avec eux les besoins en termes de solutions de paiement et les différentes propositions qui leur sont possible. Pour plus d'information, se reporter à la section 3. « Consulting ».

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   59

#### 14. Tunnel de vente

Dans le cadre d'un projet e-commerce, la société **CREACTIVE STUDIO** paramètre par défaut un tunnel de vente standard sur toutes les solutions e-commerce qu'elle implémente.



Par défaut, les articles sélectionnés par le client final sont ajoutés à un système de panier. Lorsque le client final a sélectionné les articles qui l'intéressent, il valide ce panier.

Lorsque le panier est validé, le client final doit choisir une adresse de livraison s'il est déjà enregistré ou en enregistrer une s'il n'est pas encore enregistré, puis il doit choisir une adresse de facturation (pouvant être la même avec une simple case à cocher).

Ensuite, le client final passe au règlement, en fonction de la solution de paiement sélectionnée par le client de la société **CREACTIVE STUDIO**, puis lorsque le règlement est effectif, la commande est validée et confirmée au client par courriel.

Enfin, les opérations de livraison et de facturation sont validées dès que la commande est expédiée.

La version de ce tunnel de vente est ici simplifiée et schématique et peut varier légèrement dans l'ordonnancement des opérations. Toutefois, si les clients de la société **CREACTIVE STUDIO** souhaitent la mise en place d'étapes intermédiaires et complémentaires, cela peut être envisagé sous certaines conditions mais donnera lieu à un coût supplémentaire qui sera estimé en fonction du nombre et du type d'étapes à implémenter.

La société **CREACTIVE STUDIO** peut également conseiller ses clients et éventuellement déterminer avec eux les besoins spécifiques au niveau du tunnel et vente et étudier voire proposer différentes solutions à apporter. Pour plus d'information, se reporter à la section 3. « Consulting ».

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   60

#### N. Restrictions particulières

Certaines réalisations de la société CREATIFIVE STUDIO sont soumises à des restrictions particulières. Ces restrictions concernent les éléments de réalisation et en limitent le contenu. Ces limitations ont pour but de permettre le cadrage du projet mais également d'inscrire le projet dans une dynamique de qualité web en respectant un certain nombre de bonnes pratiques et/ou de fournir un service qui soit plus rapide et plus ciblé pour le public.

##### 1. Pages de texte et contenu textuel

Les pages à mettre en ligne contiennent entre 0 et 1000 mots maximum ; au-delà elles sont considérées comme pages spécifiques et sont susceptibles d'être facturées en sus par tranche de 500 mots supplémentaires selon le barème en annexe des présentes **CGV**.

Les pages de texte ne peuvent en outre contenir que trois images et/ou photos et/ou illustrations maximums ou bien une vidéo embarquée ou bien encore une piste audio en complément des 1000 mots alloués à ce type de contenu.

Les pages comportant plus d'éléments sont considérées comme des pages multimédias ou spécifiques.

##### 2. Pages multimédias

Les pages multimédias ont un contenu multimédia dominant avec peu de contenu textuel. Par opposition, elles comportent en moyenne 250 mots et, au choix :

- Soit une galerie de 1 à 30 images comportant chacune un titre et une alternative textuelle.
- Soit un diaporama de 1 à 10 images comportant chacune un titre et une alternative textuelle.
- Soit une playlist vidéo de 1 à 5 vidéos
- Soit une playlist audio de 1 à 15 titres

Le mixage de médias et/ou le dépassement de ces valeurs de base est possible mais suppose que les pages soient considérées comme des pages spécifiques.

**NOTE** : Pour les contenus multimédias, les formats suivants sont gérés pour chaque type de média :

- Vidéo : WebM, OGM, MP4 (avec encodage H264)
- Audio : MP3, OGG
- Images : Jpeg, png

##### 3. Pages spécifiques

Typiquement il s'agit de pages qui ne sont pas dans les limites posées par les pages de texte et contenu textuel ou par les pages multimédias. A ce niveau, il s'agit de pages sur-mesure comportant plus de contenu que ce qui est proposé par défaut dans les réalisations de la société **CREACTIVE STUDIO** ou bien encore un mixage de contenus multimédias.

Contrairement aux pages précédentes qui sont par défaut proposées dans les réalisations de la société **CREACTIVE STUDIO**, les pages spécifiques ont un coût déterminable en fonction de leur contenu. Le coût d'une page spécifique est calculé sur la base d'une page multimédia et seuls les dépassements sont facturables par média ou contenu textuel supplémentaire en fonction de son type.

Les pages de téléchargement de fichiers (PDF, ZIP, EXE...) sont typiquement considérées comme des pages spécifiques et répondent aux mêmes critères. Les tarifs sont déterminés selon un barème classé en annexe des présentes **CGV**.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   61

#### 4. Catalogue de produits site « Corporate »

Par défaut, les sites de type « Corporate » intègrent en standard un module permettant de transformer le site en boutique e-commerce nativement. Néanmoins les possibilités restent limitées et le catalogue de produits du site « Corporate » comporte seulement les éléments suivants :

- Un nom de produit
- Une référence unique
- Une catégorie
- Un fournisseur
- Un descriptif court
- Un descriptif long
- Les images du produit

Pour chacun de ces points, les limitations sont les suivantes :

##### a. Nom de produit

Le nom du produit ne peut excéder 255 caractères et ne peut contenir que des minuscules, des majuscules, des chiffres et des tirets. Les caractères accentués sont pris en charge.

##### b. Une référence unique

La référence du produit ne peut excéder 255 caractères et ne peut contenir que des minuscules, des majuscules, des chiffres et des tirets. Les caractères accentués ne sont pas pris en charge.

##### c. Une catégorie

Pour l'ensemble de son catalogue produit, le client est tenu de fournir à la société **CREACTIVE STUDIO** une architecture des catégories de ces produits. Dans le cas où celle-ci n'existe pas, la société **CREACTIVE STUDIO** peut créer ou recréer avec le client une architecture de son catalogue de produits (voir partie 3. « Consulting »). L'architecture des catégories ne dépassera pas 3 niveaux maximum.

##### d. Un fournisseur

Pour l'ensemble des produits proposés sur le site, le client transmet à la société **CREACTIVE STUDIO** la liste des fournisseurs à créer comportant au minimum le nom du fournisseur ainsi que ses coordonnées complètes. Ces données seront intégrées dans le back-office et pourront être ajoutées par la suite. Le nombre de fournisseurs intégrable est de 5 maximum pour ce type de site.

##### e. Un descriptif court

Pour chaque produit, le descriptif court pourra intégrer des minuscules, des majuscules, des chiffres et les caractères de ponctuation standard. Le descriptif court comporte 30 mots maximum.

##### f. Un descriptif long

Pour chaque produit, le descriptif long pourra intégrer des minuscules, des majuscules, des chiffres et les caractères de ponctuation standard. Le descriptif long comporte 60 mots maximum.

##### g. Les images du produit

Chaque produit pourra bénéficier d'une à cinq images au format standard tel que défini dans la section 1.2.M « Spécification des prérequis » au point 4 « Images et photographies ».

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   62

## 5. Catalogue de produits site e-commerce

Le catalogue de produits d'un site e-commerce est conçu sur le même modèle que celui présenté au point 4 de la présente section. Néanmoins il se distingue par des limitations différentes et l'ajout d'éléments complémentaires :

- Un nom de produit
- Une référence unique
- Une catégorie
- Un fournisseur
- Un descriptif court
- Un descriptif long
- Les images du produit
- Le tarif Hors Taxes
- Le taux de la taxe
- La quantité
- Le poids du produit

Pour chacun de ces points, les limitations sont les suivantes :

### a. Une catégorie

Idem point 4. « Catalogue de produits site « Corporate » », à l'exception du fait que l'architecture des catégories ne dépassera pas 10 niveaux maximum.

### b. Un fournisseur

Idem point 4. « Catalogue de produits site « Corporate » », à l'exception du fait que le nombre de fournisseurs intégrable est de 20 maximum pour ce type de site.

### c. Un descriptif court

Pour chaque produit, le descriptif court pourra intégrer des minuscules, des majuscules, des chiffres et les caractères de ponctuation standard. Le descriptif court comporte 50 mots maximum.

### d. Un descriptif long

Pour chaque produit, le descriptif long pourra intégrer des minuscules, des majuscules, des chiffres et les caractères de ponctuation standard. Le descriptif long comporte 200 mots maximum.

### e. Les images du produit

Chaque produit pourra bénéficier d'une à dix images au format standard tel que défini dans la section 1.2.M « Spécification des prérequis » au point 4 « Images et photographies ».

### f. Le tarif Hors Taxes

Chaque produit possède un tarif unique Hors Taxes de base.

### g. Le taux de la taxe

La boutique e-commerce doit déterminer quelles sont les règles qui s'appliquent au niveau de la Taxe de la Valeur Ajoutée (TVA). Quelle est la TVA de la boutique ? Quelles règles spécifiques s'appliquent ?

### h. La quantité

Chaque produit doit être quantifié si la boutique est déconnectée de tout système de gestion externe (ERP, produit de gestion commerciale...).

### i. Le poids du produit

Chaque produit possède un poids qui s'exprime en kilogramme afin d'être comptabilisé lors des expéditions de produits.

**NOTE :** les informations concernant le Nom de produit et la référence unique du produit sont identiques à celles du point 4. « Catalogue de produits site « Corporate » ».

Titre	Conditions Générales de Vente				
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS Page   63

## 6. Produits et déclinaisons

Les produits sont catégorisables de deux façons : Soit il s'agit de produits simples et uniques ne comportant aucune variation et aucune déclinaison, soit il s'agit de produits avec déclinaisons multiples qui sont considérées comme autant de variations du même produit.

La société **CREACTIVE STUDIO** estime que les produits cités dans ses offres sont des produits simples ; soit une intégration au maximum de 30 produits simples pour les sites de type « Corporate » et 100 produits simples pour les boutiques e-commerce de base.

Les produits simples sont définis par les éléments suivants :

- Un nom de produit
- Une référence unique
- Une catégorie
- Un fournisseur
- Un descriptif court
- Un descriptif long
- Les images du produit
- Le tarif Hors Taxes
- Le taux de la taxe
- La quantité
- Le poids du produit

Chaque déclinaison est considérée comme un produit à part entière qui doit au minimum comporter les éléments suivants :

- Une référence unique
- Un ou plusieurs attributs
- Une ou plusieurs valeurs
- L'impact sur le prix du produit
- La quantité
- Les images du produit

### a. Une référence unique

En règle générale, la référence d'une déclinaison est une variante de la référence du produit auquel elle est attachée. Celle-ci ne peut excéder 255 caractères et ne peut contenir que des minuscules, des majuscules, des chiffres et des tirets. Les caractères accentués ne sont pas pris en charge.

### b. Un ou plusieurs attributs

Les attributs sont ce qui différencie les produits des déclinaisons. Cela peut être la couleur, la dimension, le type... Les attributs doivent être identifiés pour chaque déclinaison.

### c. Une ou plusieurs valeurs

Les valeurs sont celles définies pour les attributs, dans l'ordre dans lequel ceux-ci sont indiqués. Exemple d'attributs : couleur, dimension, type. Les valeurs correspondantes seront : rouge, 60cm, décoration. Il est donc important d'avoir systématiquement toutes les valeurs de tous les attributs pour une déclinaison.

### d. Impact sur le prix du produit

Si la déclinaison est plus chère que le prix du produit de base, seule la différence par rapport au prix hors taxes du produit de base est à indiquer.

### e. La quantité

Comme pour les produits simple, une quantité doit être spécifiée pour chaque déclinaison.

### f. Les images du produit

Les conditions sont les mêmes que celles applicable aux points précédents pour les sites de type « Corporate » comme pour les sites e-commerces.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   64

## 7. Package de produits

Les packages de produits sont proposés pour augmenter le nombre de produits présents sur une boutique e-commerce et uniquement sur ce type de réalisation. A noter que les quantités varient d'un pack à l'autre et qu'elles ne sont comptabilisées qu'en produits simples (voir point précédent).

La société **CREACTIVE STUDIO** estime que les déclinaisons d'un même produit sont considérables comme des produits simples à part entière car le temps de traitement d'un produit simple comme d'une déclinaison et peu ou prou identique.

Cela signifie en substance que dix produits possédant chacun trois déclinaisons comptent pour trente produits simples. Il est donc clair qu'un client arrivant par exemple avec une centaine de produits comportant chacun une vingtaine de déclinaisons a tout intérêt à envisager l'acquisition de deux packages de 1000 produits ou d'envisager l'acquisition d'un package e-commerce sur mesure s'il a plus de produits ou de déclinaisons à intégrer.

La société **CREACTIVE STUDIO** considère que le client fait l'acquisition d'un package produit correspondant à ses besoins. Si le package produit sélectionné par le client ne correspond pas à la réalité des produits et déclinaisons à intégrer et se trouve être largement inférieur au nombre de produits simples à intégrer, la société **CREACTIVE STUDIO** suspendra l'intégration des produits et proposera au client une formule plus adaptée.

Dans le cas où le client fait l'acquisition d'un pack comportant plus de produits que ce qu'il a réellement à intégrer, le reliquat ne sera ni comptabilisé ni réutilisable. En effet, l'ajout de package de produit pouvant également se faire « sur mesure », la société **CREACTIVE STUDIO** ne conservera pas de compte des reliquats, étant entendu que la prestation d'intégration des produits se fait en une fois sur la base d'un catalogue de produits dûment constitué et exploitable.

Sont considérés comme exploitables les catalogues de produits se présentant sous la forme de données numériques comportant les éléments précités aux points 4, 5 et 6 de la présente section. Tout catalogue de produits qui ne serait pas constitué de la sorte ferait l'objet d'une prestation complémentaire de « création/transformation de catalogue de produits » qui ferait l'objet d'un devis et serait soumise à acceptation du client. (Voir partie 3. « Consulting »).

La société **CREACTIVE STUDIO** considère que le travail de remise en forme des données afin qu'elles puissent être exploitables par une plateforme e-commerce est nécessaire et doit obligatoirement se base sur un catalogue de produits exploitables.

En outre, elle s'engage après chaque prestation d'intégration d'un package de produit à fournir à ses clients sous forme de livrable un fichier d'import permettant au besoin de réimporter l'ensemble des produits qui ont été intégrés au cours de la prestation.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   65

## O. Législation et contenus obligatoires

Il appartient aux clients de la société **CREACTIVE STUDIO** de fournir certains contenus spécifiques, notamment les contenus légaux et/ou ayant un caractère obligatoire et/ou étant pertinents pour la réalisation et à destination des internautes quels qu'ils soient.

Les points suivants reprennent les principaux éléments requis pour débiter un projet :

### 1. Mentions légales

Les mentions légales concernent tous les sites Internet à usage professionnel ; elles réunissent des informations claires et explicites permettant de garantir la conformité à la loi et de rassurer les internautes. Les mentions légales doivent à priori contenir les éléments suivants (sans restriction particulière ni limitation d'aucune sorte) :

- Mentions légales concernant l'éditeur du site internet

*S'il s'agit d'une personne physique :*

- Nom,
- Prénom,
- Adresse,
- Numéro de téléphone,
- Éventuellement le numéro d'identification au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) ou au répertoire des métiers,

*S'il s'agit d'une personne morale :*

- Dénomination ou raison sociale,
- Adresse du siège social,
- Capital social,
- Éventuellement le numéro d'identification au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) ou au répertoire des métiers.

- Mentions légales concernant le responsable éditorial du site internet

*Doivent figurer sur le site Internet :*

- Nom du directeur de la publication,
- Nom du responsable de la rédaction.

- Mentions légales concernant l'hébergeur du site internet

*Doivent figurer sur le site Internet :*

- Nom,
- Dénomination ou raison sociale,
- Adresse,
- Numéro de téléphone.

La société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à inclure dans les mentions légales les informations relatives à l'éditeur du site internet ainsi que celles relatives à l'hébergeur du site Internet. Il appartient cependant aux clients de compléter tous les éléments relatifs au contenu éditorial du site. Cette page est intégrée par défaut dans toutes les réalisations de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Titre	Conditions Générales de Vente				
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS Page   66

## 2. Cookies et traceurs

En application de la directive européenne dite " paquet télécom ", les internautes doivent être informés et donner leur consentement préalablement à l'insertion de traceurs. Ils doivent disposer d'une possibilité de choisir de ne pas être tracés lorsqu'ils visitent un site ou utilisent une application. Les éditeurs ont donc l'obligation de solliciter au préalable le consentement des utilisateurs. Ce consentement est valable 13 mois maximum. Certains traceurs sont cependant dispensés du recueil de ce consentement.

En modifiant l'article 5(3) de la directive 2002/58/CE par l'adoption de la directive 2009/136/CE, le législateur européen a posé le principe :

- D'un consentement préalable de l'utilisateur avant le stockage d'informations sur l'équipement d'un utilisateur ou l'accès à des informations déjà stockées.
- Sauf, si ces actions sont strictement nécessaires pour la délivrance d'un service de la société de l'information expressément demandé par l'abonné ou l'utilisateur.

L'article 32-II de la loi du 6 janvier 1978, modifié par l'ordonnance n°2011-1012 du 24 août 2011 qui a transposé la directive 2009/136/CE reprend ce principe.

En application de la loi informatique et libertés, les traceurs (cookies ou autres) nécessitant un recueil du consentement ne peuvent donc être déposés ou lus sur son terminal, tant que la personne n'a pas donné son consentement.

(Source : CNIL, article complet disponible à l'adresse <https://www.cnil.fr/fr/cookies-traceurs-que-dit-la-loi> ).

La société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à ce que ses réalisations soient en conformité avec la réglementation européenne et inclut dans celles-ci un système de consentement préalable des utilisateurs pour les cookies et traceurs.

## 3. Règlement général sur la protection des données (RGPD)

En tant que prestataire de service, la société **CREACTIVE STUDIO** rappelle à ses clients qu'ils ont, tout comme elle, l'obligation de se conformer à la réglementation européenne sur la protection des données. A ce titre, la société **CREACTIVE STUDIO** exerce un devoir de conseil vis-à-vis de ses clients mais se décharge de toute responsabilité légale si le client souhaite tout de même mettre en place sur son site un système permettant la collecte de données personnelles.

Ce type de demande devra toutefois être validé par la signature d'une décharge du client cosignée par le représentant légal de la société **CREACTIVE STUDIO** impliquant que le devoir d'information et d'alerte de la violation des données personnelles en termes de législation a été fait et que le client accepte la responsabilité pleine et entière de sa demande dont il confie la réalisation à la société **CREACTIVE STUDIO**.

A noter qu'en cas de constatation manifeste d'une violation de données personnelles, la société **CREACTIVE STUDIO** a pour obligation de reporter cette violation à la CNPD (Commission nationale pour la protection des données) dont les coordonnées sont les suivantes :

**Commission nationale pour la protection des données**  
1, avenue du Rock'n'Roll  
L-4361 Esch-sur-Alzette (Luxembourg)

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   67

### 1.2.1. Site « popup »

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CW_SIT_POP</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Note de cadrage + Fiche de recette
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	A partir de 750 €HT
<b>PREREQUIS</b>	OUI

#### A. Contenu de la réalisation

Le site « popup » est à la base un site sur une seule page ou évènementiel réalisé sans CMS, ce qui implique que la notion de back-office ne s'applique pas à ce type de site. Il s'agit typiquement d'un site basé sur les technologies HTML, CSS et JavaScript avec éventuellement de la programmation en PHP côté serveur.

Le site comporte trois sections statiques : ACCUEIL, PRESENTATION et COORDONNEES qui présentent rapidement la société ou son activité. Prévu pour les associations et les très petites structures, le site « popup » n'en est pas moins codé selon le respect des normes en vigueur et son design sera « responsive » ; il s'adaptera donc aux différents périphériques desquels il sera accessible.

Le site « popup » ne pourra être rédigé qu'en une seule langue (français par défaut) et toutes les modifications ultérieures devront passer par la société **CREACTIVE STUDIO**, qui établira un nouveau devis pour chaque modification à effectuer sur le site. Les prestations d'email et d'hébergement sont en supplément (se reporter à la section 2.3.5. « Hébergement »).

#### B. Spécification des prérequis

Sont prérequis pour la réalisation les éléments suivants :

- Un logo
- Une police d'écriture dédiée (facultatif)
- Un contenu textuel vérifié
- Des images et/ou photographies de bonne qualité
- Une Architecture validée

Se reporter à la section 1.2.M. « Spécification des prérequis » pour plus de détails.

#### C. Restrictions particulières

Ce type de site ne possédant pas de back-office ou d'interface permettant de le paramétrer par le client lui-même, aucune restriction ne s'applique pour l'utilisation du site. L'édition du site est uniquement possible par la société **CREACTIVE STUDIO**, ses partenaires et/ou ses prestataires mandatés. Tout autre accès en édition est proscrit et pourra donner lieu à des sanctions voire à des poursuites judiciaires.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   68

### 1.2.2. Site vitrine

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CW_SIT_VIT</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Cahier des charges + Fiche de recette
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	A partir de 1250 €HT
<b>PREREQUIS</b>	OUI

#### A. Contenu de la réalisation

Le site vitrine peut se présenter sous la forme d'un site en une seule page ou sous la forme d'un site à pages multiples réalisé avec un CMS. Il dispose d'une à trois pages de contenu à choisir parmi différents modèles proposés par la société **CREACTIVE STUDIO** dans son « Catalogue de modèles ».

Le contenu de la réalisation reprend en plus de cela l'ensemble des points 1 à 10 de la partie 1.2.L. « Contenus communs de la réalisation ».

#### B. Spécification des prérequis

Sont prérequis pour la réalisation les éléments suivants :

- Un logo
- Une police d'écriture dédiée (facultatif)
- Un contenu textuel vérifié
- Des images et/ou photographies de bonne qualité
- Au moins deux moyens de contact différents
- Une Architecture validée
- Une adresse email dédiée
- Langues à implémenter

Se reporter à la section 1.2.M. « Spécification des prérequis » pour plus de détails.

#### C. Restrictions particulières

Les pages du site vitrine par défaut sont limitées aux restrictions suivantes :

- Soit jusqu'à 3 pages de contenu textuel
- Soit 2 pages de contenu textuel et une page de contenu multimédia

Se reporter à la section 1.2.N. « Restrictions particulières » pour plus de détails.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   69

### 1.2.3. Site PME

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CW_SIT_PME</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Cahier des charges + Fiche de recette
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	A partir de 2000 €HT
<b>PREREQUIS</b>	OUI

#### A. Contenu de la réalisation

Le site PME se présente sous la forme d'un site à pages multiples réalisé avec un CMS. Il dispose de trois à six pages de contenu à choisir parmi différents modèles proposés par la société **CREACTIVE STUDIO** dans son « Catalogue de modèles ».

En-dehors de cette différence de présentation et de possibilités de contenu plus étendue, le contenu de la réalisation reprend en plus de cela l'ensemble des points 1 à 10 de la partie 1.2.L. « Contenus communs de la réalisation ».

#### B. Spécification des prérequis

Sont prérequis pour la réalisation les éléments suivants :

- Un logo
- Une police d'écriture dédiée (facultatif)
- Un contenu textuel vérifié
- Des images et/ou photographies de bonne qualité
- Au moins deux moyens de contact différents
- Une Architecture validée
- Une adresse email dédiée
- Langues à implémenter

Se reporter à la section 1.2.M. « Spécification des prérequis » pour plus de détails.

#### C. Restrictions particulières

Les pages du site PME par défaut sont limitées aux restrictions suivantes :

- Soit jusqu'à 6 pages de contenu textuel
- Soit 5 pages de contenu textuel et 1 pages de contenu multimédia
- Soit 4 pages de contenu textuel et 2 pages de contenu multimédia

Se reporter à la section 1.2.N. « Restrictions particulières » pour plus de détails.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   70

#### 1.2.4. Site « Corporate »

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CW_SIT_COR</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Cahier des charges + Fiche de recette
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	A partir de 4000 €HT
<b>PREREQUIS</b>	OUI

##### A. Contenu de la réalisation

Le site dit « Corporate » se présente sous la forme d'un site à pages multiples réalisé avec un CMS. Il dispose de six à dix pages de contenu à choisir parmi différents modèles proposés par la société **CREACTIVE STUDIO** dans son « Catalogue de modèles ».

Outre cette possibilité d'afficher un contenu plus étendu, le site « Corporate » offre un réel espace de type showroom/catalogue permettant d'afficher jusqu'à 30 produits maximum pour les clients désireux de faire connaître leurs produits sans pour autant les mettre en vente directement via leur site.

Le site « Corporate » n'est pas à proprement parler un site e-commerce mais il permet par la suite évolution vers une boutique e-commerce puisque le catalogue répond aux exigences minimales du e-commerce tel qu'il est mis en pratique par la société **CREACTIVE STUDIO**.

Concernant le contenu général de la réalisation, outre les points cités précédemment les conditions et les contenus de la réalisation sont identiques à l'ensemble des points 1 à 10 de la partie 1.2.L. « Contenus communs de la réalisation ».

##### B. Spécification des prérequis

Sont prérequis pour la réalisation les éléments suivants :

- Un logo
- Une police d'écriture dédiée (facultatif)
- Un contenu textuel vérifié
- Au moins deux moyens de contact différents
- Des images et/ou photographies de bonne qualité
- Une Architecture validée
- Une adresse email dédiée
- Un catalogue de produits validé
- Langues à implémenter

Se reporter à la section 1.2.M. « Spécification des prérequis » pour plus de détails.

##### C. Restrictions particulières

Les pages du site « Corporate » par défaut sont limitées aux restrictions suivantes :

- Soit jusqu'à 10 pages de contenu textuel
- Soit 9 pages de contenu textuel et 1 page de contenu multimédia
- Soit 8 pages de contenu textuel et 2 pages de contenu multimédia
- Soit 7 pages de contenu textuel et 3 pages de contenu multimédia
- Soit 6 pages de contenu textuel et 4 pages de contenu multimédia

Se reporter à la section 1.2.N. « Restrictions particulières » pour plus de détails.

Titre	Conditions Générales de Vente					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   71

### 1.2.5. Boutique e-commerce

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CW_SIT_ECO</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Cahier des charges + Fiche de recette
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	A partir de 6000 €HT
<b>PREREQUIS</b>	OUI

#### A. Contenu de la réalisation

Le projet de boutique e-commerce a pour base un CMS ; il contient entre trois et six pages de contenu avec possibilité d'édition de ces pages et de création de nouvelles pages.

Le contenu de la réalisation reprend en plus de cela les points 1 à 10 de la partie 1.2.L. « Contenus communs de la réalisation » à l'exception du point 2 ; les solutions CMS proposant du e-commerce n'intégrant pas toutes la notion d'articles (blog, news, infos...), cela peut être considéré comme un supplément si nécessaire.

En plus de ces contenus, le projet de site e-commerce intègre également les contenus suivants :

- Un catalogue de produits
- Un module bancaire
- Un module logistique
- Une devise par défaut
- Un tunnel de vente
- Langues optionnelles

Se reporter à la section 1.2.M. « Spécification des prérequis » pour plus de détails.

#### B. Spécification des prérequis

Sont prérequis pour la réalisation les éléments suivants :

- Un logo
- Une police d'écriture dédiée (facultatif)
- Un contenu textuel vérifié
- Des images et/ou photographies de bonne qualité
- Au moins deux moyens de contact différents
- Une gestion de la facturation / des paiements déterminée
- Une Architecture validée
- Une adresse email dédiée
- Un catalogue de produits validé
- Une ou plusieurs devises acceptées
- Une liste de pays acceptés
- Une gestion logistique déterminée
- Un tunnel de vente qualifié

Se reporter à la section 1.2.M. « Spécification des prérequis » pour plus de détails.

#### C. Restrictions particulières

Les pages de la boutique e-commerce par défaut sont limitées aux restrictions suivantes :

- Soit jusqu'à 6 pages de contenu textuel
- Soit 5 pages de contenu textuel et 1 pages de contenu multimédia
- Soit 4 pages de contenu textuel et 2 pages de contenu multimédia

Se reporter à la section 1.2.N. « Restrictions particulières » pour plus de détails.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   72

### 1.2.6. Multi-Boutiques e-commerce

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CW_SIT_MBO</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Cahier des charges + Fiche de recette
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Boutique e-commerce existante

#### A. Contenu de la réalisation

Le projet site e-commerce multi-boutiques consiste en l'ajout d'une nouvelle boutique e-commerce à une boutique existante. Dans tous les cas de figure, une analyse de l'existant sera effectuée en amont de toute proposition commerciale par la société **CREACTIVE STUDIO** et sera validée par le client.

Le contenu de la réalisation sera approximativement le même que celui de la boutique existante sauf points particuliers que le client souhaite modifier (langue du site, devises, produits spécifiques). Le contenu exact de la réalisation sera défini dans le cahier des charges correspondant.

#### B. Spécification des prérequis

Sont prérequis pour l'analyse de l'existant les codes d'accès à la boutique e-commerce existante en tant qu'administrateur du site afin de permettre une totale exploration du back-office de la solution e-commerce et de ses différents paramètres.

#### C. Restrictions particulières

La société **CREACTIVE STUDIO** peut à l'issue de l'analyse proposer à son client une évolution vers une autre plateforme si elle estime au vu des informations qu'elle a obtenu lors de ses investigations que la plateforme actuelle est obsolète, qu'elle n'est plus maintenue ou qu'elle ne répond plus aux besoins exprimés par le client.

Dans ce cas, cela sera considéré comme un nouveau projet e-commerce à part entière.

#### D. Coûts du projet

Initialement, un projet d'ajout d'une ou plusieurs boutiques à une réalisation de la société **CREACTIVE STUDIO** est facturé à hauteur de 15% du montant initial de la première réalisation pour chaque boutique e-commerce ajoutée à cette réalisation.

Dans le cas où la boutique initiale a été développée par la concurrence, la société **CREACTIVE STUDIO** établira un devis sur la base de l'analyse de l'existant.

Dans les deux cas, un devis sera proposé au client pour validation du projet.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   73

### 1.3. Formation

#### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients diverses formations un ensemble d'outils liées majoritairement à la plateforme Google™ mais également à WordPress™, PrestaShop™ et Facebook™.

Ces prestations ont pour cadre les locaux de la société **CREACTIVE STUDIO** qui accueille sur réservation les clients souhaitant bénéficier d'une action de formation. Les formations n'ont pas vocation à être dispensées sur site mais cela reste une option possible sous certaines conditions (voir point C. « Limites de la prestation »).

#### B. Livrables de la formation

Les formations sont assurées par les équipes internes de la société **CREACTIVE STUDIO** qui, à l'issue de la formation, remettent au client un support de formation relatif à la formation suivie ; ces livrables peuvent se présenter sur format papier comme sur format numérique et contiennent des éléments-clefs de la formation.

Les livrables au format numérique peuvent se présenter soit sous la forme de fichiers rédigés au format PDF, soit être des présentations de type PowerPoint™ qui résument le contenu de la formation.

#### C. Limites de la prestation

Les prestations de formation assurées par la société **CREACTIVE STUDIO** se déroulent dans les locaux de la société **CREACTIVE STUDIO** et sont réservables à l'avance. Les clients prennent rendez-vous avec la société **CREACTIVE STUDIO** pour une formation spécifique dont la date est déterminée en fonction du planning de disponibilité des formateurs.

La réservation n'est effective que lorsque l'acompte nécessaire à la prestation a été versé au moins 72 heures avant le début effectif de la prestation. En cas de non-versement de l'acompte passé ce délai, la formation sera considérée comme annulée par la société **CREACTIVE STUDIO** qui en notifiera le client par courriel.

La prestation s'effectue soit de façon unipersonnelle, soit en groupe jusqu'à cinq personnes par session. Pour les groupes plus importants, les formations sont décalées sur plusieurs journées ou s'il n'est pas possible d'opérer une répartition des formations celle-ci peut éventuellement se faire dans les locaux du client, moyennant un déplacement sur site et une prime forfaitaire de cinquante euros hors taxes sur le coût total de la formation.

La société **CREACTIVE STUDIO** peut toutefois refuser d'assurer une formation sur site sur elle estime que celle-ci ne peut être effectuée dans des conditions favorables ou si des facteurs externes l'empêchent de se déplacer jusqu'au lieu de formation.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   74

#### D. Absences et annulations

En cas d'absence du client à la formation sans motif valable et sans que la société **CREACTIVE STUDIO** en soit notifiée dans un délai raisonnable (soit au minimum 48 heures à l'avance), la prestation est considérée comme due et doit être intégralement réglée par le client.

En cas d'annulation par le client, si celui-ci a notifié la société **CREACTIVE STUDIO** dans un délai raisonnable de 48 heures avant le début de la prestation, seul l'acompte encaissé reste dû. Dans le cas où le client n'aurait pas respecté le délai raisonnable de 48 heures pour notifier la société **CREACTIVE STUDIO** de l'annulation de la prestation, celle-ci est considérée comme intégralement due.

En cas d'annulation de la formation par la société **CREACTIVE STUDIO**, les sommes versées par le client sont intégralement remboursées sauf si cette annulation est indépendante de la volonté de la société **CREACTIVE STUDIO** ; les motifs d'annulation de prestation indépendants de la société **CREACTIVE STUDIO** sont les suivants :

- Cas de force majeure
- Accident / Maladie
- Sinistre dans les locaux de la société **CREACTIVE STUDIO**
- Conditions météorologiques dangereuses (neige, verglas...)

En cas d'annulation de la formation par la société **CREACTIVE STUDIO**, celle-ci s'engage à prévenir son client au plus tôt et à lui envoyer un courriel mentionnant le motif de l'annulation ainsi que la décision de remboursement ou non des frais engagés par le client.

#### E. Formations à la demande

La plus grande partie des formations assurées par la société **CREACTIVE STUDIO** sont cadrées et ont une durée fixe allant d'une à deux heures de formation. Toutefois, les prestations de formation au Back-Office de WordPress™ et au Back-Office de PrestaShop™ sont modulables et peuvent faire l'objet d'une formation à la demande, avec une liste de points en particulier à étudier.

Il s'agit des seules formations modulables proposées par la société **CREACTIVE STUDIO**. Les autres formations ont une durée fixe et un contenu qui ne permet pas de modulation.

#### F. Autres formations assurées par la société **CREACTIVE STUDIO**

Ponctuellement, la société **CREACTIVE STUDIO** peut proposer des formations qui ne sont pas considérées comme régulières dans son catalogue de service. Ces formations ponctuelles font soit l'objet de promotions spécifiques soit font l'objet d'une demande spécifique des clients de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Dans ce dernier cas, la décision d'assurer ou non une formation spécifique qui n'apparaît pas dans le catalogue de service pour un client reste à la discrétion de la société **CREACTIVE STUDIO**.

#### G. Prestataires externes

De façon ponctuelle, des formations et / ou des évènements peuvent être organisées dans les locaux de la société **CREACTIVE STUDIO** par des partenaires ou des prestataires externes à destination des clients de la société **CREACTIVE STUDIO**. La société **CREACTIVE STUDIO** notifiera ses clients abonnés à la newsletter de son site des prochaines opportunités de formation et sélectionnera les cinq à dix premiers clients à avoir manifesté leur intérêt et à avoir réservés leur place de façon ferme et définitive par le versement de l'acompte requis pour cette réservation.

Titre							Conditions Générales de Vente						
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK								
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   75							

### 1.3.1. Formation Back-Office WordPress™

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>FO_BAC_WP</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	20%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Support de formation
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>DUREE DE LA PRESTATION</b>	Variable et adaptable au besoin
<b>PREREQUIS</b>	Sur réservation

#### A. Contenu de la formation

La formation au back-office de WordPress couvre de manière globale les points suivants :

- Installation et déploiement de WordPress
- Utilisation et édition des articles
- Utilisation et édition des pages
- Gestion des médias (images, audio, vidéo)
- Gestion des modules
- Apparences et thèmes de WordPress
- Sécuriser WordPress
- Notions de développement interne

La formation complète s'étale sur une journée mais peut être diminuée en fonction des points que le client souhaite appréhender ou non. Cette formation est entièrement modulable et s'adapte aux besoins exprimés par le client sur la plateforme WordPress.

#### B. Supports de formation

Cette formation est découpée en plusieurs modules. Chaque module fait l'objet d'un livrable spécifique et les clients souhaitant avoir une formation partielle ne bénéficieront que des modules qu'ils auront vu lors de leur formation.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   76

### 1.3.2. Formation Back-Office PrestaShop™

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>FO_BAC_PRE</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	20%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Support de formation
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>DUREE DE LA PRESTATION</b>	Variable et adaptable au besoin
<b>PREREQUIS</b>	Sur réservation

#### A. Contenu de la formation

La formation au back-office de PrestaShop couvre de manière globale les points suivants :

- Installation et déploiement de PrestaShop
- Formation à l'utilisation des pages/CMS
- Formation à l'utilisation du catalogue produit
- Formation à l'utilisation du tunnel de vente (commandes, livraisons, facturations)
- Gestion des modules
- Apparences et thèmes de PrestaShop
- Notions de développement interne

La formation complète s'étale sur une journée mais peut être diminuée en fonction des points que le client souhaite appréhender ou non. Cette formation est entièrement modulable et s'adapte aux besoins exprimés par le client sur la plateforme PrestaShop.

#### B. Supports de formation

Cette formation est découpée en plusieurs modules. Chaque module fait l'objet d'un livrable spécifique et les clients souhaitant avoir une formation partielle ne bénéficieront que des modules qu'ils auront vu lors de leur formation.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   77

### 1.3.3. Formation Google Analytics™

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>FO_GOO_ANA</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	20%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Support de formation
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	170 €HT
<b>DUREE DE LA PRESTATION</b>	2 heures
<b>PREREQUIS</b>	Sur réservation

#### A. Description du service

Google Analytics est un service gratuit d'analyse d'audience d'un site Web ou d'applications utilisé par plus de 10 millions de sites, soit plus de 80 % du marché mondial

(Source : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Google\\_Analytics](https://fr.wikipedia.org/wiki/Google_Analytics))

#### B. Contenu de la formation

La formation Google Analytics permet d'appréhender cette plateforme et d'en connaître les Best Practices.

#### C. Supports de formation

Cette formation fait l'objet d'un seul module qui bénéficie de son propre livrable spécifique.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   78

#### 1.3.4. Formation Google AdWords™

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>FO_GOO_ADW</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	20%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Support de formation
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	170 €HT
<b>DUREE DE LA PRESTATION</b>	2 heures
<b>PREREQUIS</b>	Sur réservation

##### A. Description du service

Google AdWords, stylisé en AdWords est la régie publicitaire de Google créée le 23 octobre 2000 aux États-Unis. Celui-ci affiche des annonces ou bannières publicitaires soit sur Google soit sur le réseau partenaires Display, qui sont ciblées en fonction des mots-clés que tape l'internaute ou en fonction de son comportement de navigation.

Les annonceurs paient lorsque l'internaute clique sur la publicité selon un système d'enchère et de qualité : plus l'annonce sera pertinente pour l'utilisateur, plus le prix au clic sera bas et l'annonce en évidence. Ceci afin d'inciter les publicitaires à fournir des renseignements pertinents par rapport à la demande de l'utilisateur.

« AdWords » provient de « Ad » pour Advertising : Publicité et Words : mots.

(Source : <https://fr.wikipedia.org/wiki/AdWords>)

##### B. Contenu de la formation

La formation Google Adwords permet d'appréhender cette plateforme et d'en connaître les Best Practices.

##### C. Supports de formation

Cette formation fait l'objet d'un seul module qui bénéficie de son propre livrable spécifique.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   79

### 1.3.5. Formation Google Search Console™

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>FO_GOO_SCO</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	20%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Support de formation
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	85 €HT
<b>DUREE DE LA PRESTATION</b>	1 heure
<b>PREREQUIS</b>	Sur réservation

#### A. Description du service

Google Search Console (anciennement Outils Google pour les webmasters ou Google Webmaster Tools) est un service gratuit de Google qui permet aux webmestres de vérifier si leur site est indexé par Google et d'optimiser son référencement.

Google Search Console permet notamment pour les webmasters de :

- Vérifier et de paramétrer la fréquence d'indexation du site ;
- Avoir la liste de pages (internes et externe au site) qui comportent des liens retour le résultat est plus développé que ce que l'on obtient avec une recherche du type link:http://monsie.fr;
- Connaître pour chaque jour
  - Les mots-clés des recherches ayant affiché un lien vers le site,
  - Le nombre de fois où elles ont effectivement conduit à une consultation ;
- Voir les statistiques de visite du site par le robot indexeur de Google ;
- Soumettre et vérifier la validité d'un sitemap ;
- Produire et valider un fichier robots.txt ;
- Indiquer le domaine que l'on souhaite voir affiché par Google, et les pages proposées au-dessous de celui-ci
- Analyser une page comme Googlebot pour voir une page du site telle qu'elle est vue et indexée par le Googlebot ;
- Indiquer les requêtes et position sur lesquelles un site apparait dans les pages de résultats Google Plus Search Your World.
- Obtenir des suggestions d'amélioration HTML de son site
- Obtenir un rapport d'erreurs sur les Google Accelerated Mobile Pages (AMP)
- Supprimer des urls de l'index de Google

(Source : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Google\\_Search\\_Console](https://fr.wikipedia.org/wiki/Google_Search_Console))

#### B. Contenu de la formation

La formation Google Search Console permet d'appréhender cette plateforme et d'en connaître les Best Practices.

#### C. Supports de formation

Cette formation fait l'objet d'un seul module qui bénéficie de son propre livrable spécifique.

Titre	Conditions Générales de Vente					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   80

### 1.3.6. Formation Google My Business™

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>FO_GOO_MYB</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	20%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Support de formation
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	85 €HT
<b>DUREE DE LA PRESTATION</b>	1 heure
<b>PREREQUIS</b>	Sur réservation

#### A. Description du service

Déterminez vous-même ce que voient les utilisateurs lorsqu'ils recherchent votre établissement. Avec Google My Business, vous disposez des outils nécessaires pour mettre à jour votre fiche et interagir avec les clients à proximité depuis votre téléphone, votre tablette ou votre ordinateur, tout cela gratuitement.

(Source : <https://www.google.fr/intl/fr/business/how-it-works/>)

#### B. Contenu de la formation

La formation Google My Business permet d'appréhender cette plateforme et d'en connaître les Best Practices.

#### C. Supports de formation

Cette formation fait l'objet d'un seul module qui bénéficie de son propre livrable spécifique.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   81

### 1.3.7. Formation Google+™

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>FO_GOO_GO+</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	20%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Support de formation
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	85 €HT
<b>DUREE DE LA PRESTATION</b>	1 heure
<b>PREREQUIS</b>	Sur réservation

#### A. Description du service

Google+ (prononcé et parfois écrit Google Plus, souvent abrégé G+) est l'application de réseau social de l'entreprise américaine Google lancée le 28 juin 2011, et accessible pendant près de 90 jours sur invitation, avant d'être rendue accessible au grand public le 20 septembre 2011. Elle est présentée par nombre de médias comme un produit destiné à concurrencer Facebook.

En termes d'utilisateurs, Google+ est le deuxième plus grand réseau social au monde, ayant dépassé Twitter en janvier 2013 ; néanmoins cette statistique est à nuancer étant donné que chaque individu possédant un compte Gmail est automatiquement inscrit à Google+. Très peu des utilisateurs enregistrés à Google+ sont réellement actifs.

Les utilisateurs de Google+ peuvent voir les mises à jour de leurs contacts grâce à des cercles à travers le « Stream », qui est semblable aux « flux de nouvelles » de Facebook. La zone de saisie permet aux utilisateurs de se mettre à niveau sur les états ou l'utilisation des icônes à télécharger et partager des photos et vidéos.

En décembre 2011, il y a plus de 60 millions d'utilisateurs. Fin janvier 2012, Google+ a passé la barre des 90 millions d'utilisateurs. Toutefois en février 2012, deux études montrent que le temps moyen passé par chaque utilisateur de ce réseau social est faible comparé à Facebook (un peu plus de 3 minutes par mois pour Google+ contre plus de 6 h pour Facebook) et même qu'il a diminué jusqu'en décembre 2011 ; les données de ces études ont été dénoncées comme « particulièrement sous-évaluées » par Google.

(Source : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Google+>)

#### B. Contenu de la formation

La formation Google+ permet d'appréhender cette plateforme et d'en connaître les Best Practices.

#### C. Supports de formation

Cette formation fait l'objet d'un seul module qui bénéficie de son propre livrable spécifique.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   82

### 1.3.8. Formation plateforme Google™

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>FO_GOO_PLA</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	20%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Support de formation
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	680 €HT
<b>DUREE DE LA PRESTATION</b>	8 heures
<b>PREREQUIS</b>	Sur réservation

#### A. Description du service

Une formation sur une journée regroupant des outils parmi les plus utilisés chez Google.

#### B. Contenu de la formation

La formation à la plateforme Google permet d'appréhender un ensemble d'outils de cette plateforme et d'en connaître les Best Practices. Les outils vus au cours de cette formation sont :

- Google AdWords
- Google Analytics
- Google Search Console
- Google My Business
- Google+

Bien plus que de voir chaque outil séparément, cette formation se propose également de voir comment ceux-ci interagissent entre eux et comment ils peuvent être interconnectés.

#### C. Supports de formation

Cette formation regroupe l'ensemble des livrables des modules propres à chaque outil plus un livrable unique propre à cette formation.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   83

### 1.3.9. Formation Facebook™

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>FO_RES_FBK</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	20%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Support de formation
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	85 €HT
<b>DUREE DE LA PRESTATION</b>	1 heure
<b>PREREQUIS</b>	Sur réservation

#### A. Description du service

Facebook est un réseau social en ligne qui permet à ses utilisateurs de publier des images, des photos, des vidéos, des fichiers et documents, d'échanger des messages, joindre et créer des groupes et d'utiliser une variété d'applications.

Troisième site web le plus visité au monde après Google et YouTube selon Alexa, il compte, en décembre 2015, 1,04 milliard d'utilisateurs actifs quotidiens sur un total de 1,59 milliard d'utilisateurs actifs mensuels. Le 24 août 2015, pour la première fois, un milliard de personnes ont utilisé Facebook dans la même journée.

En juin 2017, Facebook déclare avoir franchi le nombre de 2 milliards d'utilisateurs actifs6.

Facebook est né en 2004 à l'université Harvard ; d'abord réservé aux étudiants de cette université, il s'est ensuite ouvert à d'autres universités américaines avant de devenir accessible à tous en septembre 2006.

Le nom du site provient des albums photo (« trombinoscopes » ou « facebook » en anglais) regroupant les photos des visages de tous les élèves prises en début d'année universitaire.

(Source : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Facebook>)

#### B. Contenu de la formation

La formation Facebook permet d'appréhender cette plateforme pour apprendre à mieux se faire connaître et reconnaître.

#### C. Supports de formation

Cette formation fait l'objet d'un seul module qui bénéficie de son propre livrable spécifique.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   84

### 1.3.10. Formation LinkedIn™

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>FO_RES_LKN</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	20%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Support de formation
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	85 €HT
<b>DUREE DE LA PRESTATION</b>	1 heure
<b>PREREQUIS</b>	Sur réservation

#### A. Description du service

LinkedIn est un réseau social professionnel en ligne créé en 2003 à Mountain View (Californie). En novembre 2015, le site revendique plus de 400 millions de membres issus de 170 secteurs d'activités dans plus de 200 pays et territoires et plus de 10 millions d'utilisateurs en France. L'entreprise est valorisée à 20 milliards de dollars en 2015.

Le 13 juin 2016, Microsoft annonce le rachat du réseau social pour un montant de 26,2 milliards de dollars (USD) soit 23,3 milliards d'euros. (Source : <https://fr.wikipedia.org/wiki/LinkedIn>)

#### B. Contenu de la formation

La formation LinkedIn permet d'appréhender cette plateforme pour y créer un profil professionnel respectant avant tout les bonnes pratiques de la plateforme.

#### C. Supports de formation

Cette formation fait l'objet d'un seul module qui bénéficie de son propre livrable spécifique.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   85

### 1.3.11. Supports de formation

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>FO_SUP_FOR</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Support de formation
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Voir document « Catalogue de formation »
<b>PREREQUIS</b>	AUCUN

#### A. Description de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients un ensemble de supports de formation à destination de ses clients qui ont suivi une formation tout comme à destination des clients qui n'ont pas suivi de formation.

Chaque client ayant suivi une formation dans les locaux de la société **CREACTIVE STUDIO** se voit remettre à l'issue de cette formation les livrables correspondant à la formation suivie à savoir :

- Une présentation au format PowerPoint ou PDF
- Un dossier technique au format numérique ou papier (selon les cas)

Les clients n'ayant pas suivi de formation spécifique peuvent faire l'acquisition de support de formations en vidéo et tutoriels par l'intermédiaire du site Web de la société dans sa partie e-commerce.

#### B. Processus de vente en ligne

Les clients intéressés par des supports de formation vidéo et des tutoriels peuvent parcourir le catalogue de formation disponible sur le site web de la société **CREACTIVE STUDIO**. Ils peuvent sélectionner les articles désirés et en faire l'acquisition en direct après règlement du montant de leur commande. Un lien leur est envoyé par email avec la possibilité de télécharger les sources durant 30 jours.

Au-delà de ce délai, les clients qui n'auraient pas récupérés leurs fichiers devront faire une demande écrite à la société **CREACTIVE STUDIO** qui facturera un supplément de quinze euros pour les frais de gestion avant de renvoyer un lien de téléchargement valable 15 jours.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   86

## 1.4. Contrats de prestations de services

### A. Description générale

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients des formules de contrat de prestations de services (dit **CPS**) valable sur une durée limitée sans renouvellement tacite. L'objectif des **CPS** est d'allouer aux clients un certain nombre d'heures à définir avec eux pour un ou plusieurs projets à un tarif préférentiel se situant en général entre 5 et 15% de réduction par rapport aux interventions classiques.

Les clients bénéficiant d'un **CPS** voient également leurs demandes d'intervention être traitées en priorité par rapport aux autres interventions de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Les **CPS** sont déterminés par le type de prestation choisie par le client parmi les types de prestations suivants :

- Administration système / réseaux
- Maintenance applicative
- Développement spécifique
- Consulting

Il est également possible sous certaines conditions de mixer ces types de prestation.

### B. Suivi et gestion des heures de CPS

Les **CPS** ont pour particularité d'être des contrats basés sur un nombre d'heures en particulier à déterminer entre la société **CREACTIVE STUDIO** et ses clients. Lors de la signature et de la validation du **CPS**, la société **CREACTIVE STUDIO** remplit un tableau de bord avec le nombre d'heures totales du **CPS**.

Chaque intervention effectuée possède une heure de début et une heure de fin ; en fin d'intervention, ces heures sont calculées et débitées sur le tableau de bord du **CPS**, indiquant ainsi le nombre d'heures restantes à utiliser par le client.

Au même titre que pour toutes les interventions de tous types de la société **CREACTIVE STUDIO**, toute heure entamée est considérée comme due dès la première minute d'intervention. Il ne sera pas fait d'exception ni de décompte spécifique des minutes passées sur une intervention.

Les déplacements sur site sont également comptabilisés et comptent pour une heure de **CPS** quel que soit le temps et la distance parcourue, entendue que celle-ci ne se situe pas en-dehors des frontières du Grand-Duché du Luxembourg, auquel cas une heure supplémentaire est susceptible d'être comptabilisé pour chaque tranche de 50 kilomètres supplémentaire.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   87

### C. Fin de CPS – Date limite d'utilisation

Lorsque le client a épuisé le compte d'heures de son **CPS**, celui-ci est considéré comme terminé. Les **CPS** ont également une durée limite d'utilisation pour consommer les heures allouées à chaque type de prestation. Cette date limite est calculée pour chaque **CPS** en fonction de la date de départ du **CPS** et du nombre d'heures allouées au **CPS**.

Lorsque cette date limite est atteinte, les heures qui n'auraient pas été consommées par le client sont considérées comme perdues. La société **CREACTIVE STUDIO** tiendra compte de chaque intervention et à l'issue de chaque intervention communiquera au client le nombre d'heures restant sur le **CPS**. Charge au client ensuite de les utiliser avant la fin du **CPS**. Aucune heure restante sur un **CPS** ayant atteint sa date limite ne sera remboursée ni reportée sur un autre **CPS**.

### D. Extension du CPS – Pack d'heures

Bien que les **CPS** aient une durée déterminée dans le temps et n'aient pas vocation à être reconduits ad vitam aeternam, il est possible de prolonger un **CPS** en cours par l'ajout d'heures supplémentaires. Ces heures viennent s'ajouter au **CPS** en cours et permettent d'étendre la durée limite d'utilisation du **CPS**.

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients des extensions de **CPS** sous forme de pack d'heures ayant un tarif fixe en fonction du type de prestation requis. Les informations concernant ces extensions sont disponibles dans la partie 1.5. « Prestations complémentaires ».

### E. Résiliation du CPS

Le client ayant un **CPS** en cours peut à tout moment le résilier par courrier recommandée en accusé de réception à la société **CREACTIVE STUDIO** qui en prendra connaissance ; cette résiliation doit être motivée, signée et éventuellement (s'il existe) comporter le cachet de la société sans quoi la demande de résiliation sera considérée comme incomplète.

En principe, la résiliation du **CPS** ne donne lieu à aucun remboursement ni compensation d'aucune sorte ; la société **CREACTIVE STUDIO** peut toutefois être susceptible de rembourser les heures de **CPS** n'ayant pas été consommées par le client si elle estime que le motif de résiliation est légitime, l'appréciation de la légitimité restant à l'appréciation de la société **CREACTIVE STUDIO**, qui n'a aucune obligation à ce niveau et qui étudiera la demande de remboursement formulée par les clients.

La résiliation du **CPS** peut également être résilié par la société **CREACTIVE STUDIO** elle-même ; dans ce cas, elle a pour obligation de notifier au client le motif de résiliation. Le seul motif ouvrant droit à une compensation en cas de résiliation par la société **CREACTIVE STUDIO** est son incapacité à assurer la prestation définie dans le **CPS** pour des raisons qui sont indépendantes de sa volonté. Tout autre motif exprimé ne saurait ouvrir droit à aucune compensation d'aucune sorte.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   88

#### F. Limites de la prestation

Les **CPS** permettent d'encadrer un certain nombre de prestations qui sont définies par défaut dans les présentes **CGV**. La liste des prestations proposée pour chaque type de **CPS** est loin d'être exhaustive et il convient de définir clairement le cadre et les limites des prestations effectuées par la société **CREACTIVE STUDIO** auprès de ses clients en les matérialisant par écrit dans le document faisant office de contrat de prestations de services.

Les prestations qui seraient demandées par le client au titre du **CPS** et qui n'auraient pas été formalisées par le client dans le **CPS** pourront à tout moment être refusées par les équipes de la société **CREACTIVE STUDIO**, sans que cela ne puisse porter à conséquence de part et d'autre. La validité de la demande est étudiée par les équipes de la société **CREACTIVE STUDIO** qui estime si oui ou non elles peuvent donner suite à la demande du client.

Toutefois, en cas d'acceptation d'exécution d'une prestation non cadrée dans le **CPS** établie entre la société **CREACTIVE STUDIO** et son client, la société **CREACTIVE STUDIO** se dégage de toute responsabilité, étant entendu qu'elle n'est responsable par défaut que des prestations qu'elle s'est contractuellement engagée à réaliser auprès de ses clients signataires d'un **CPS**.

#### G. Système de validation

La société **CREACTIVE STUDIO** passe, dans le cadre des **CPS**, un contrat nominatif désignant une personne de contact pour le client et une personne référente chez **CREACTIVE STUDIO**. Le référent de la société **CREACTIVE STUDIO** a pour mission de s'assurer que chaque intervention réalisée dans le cadre d'un **CPS** bénéficie d'une fiche d'intervention en bonne et due forme qui sera normalement transmise au client dans les 24 heures suivant l'intervention.

Le référent a également pour mission d'informer le client sur l'état du **CPS** et notamment dans les cas suivants :

- Si le nombre maximal d'heures allouées au **CPS** est en passe d'être atteint
- Si la date limite d'utilisation des heures de **CPS** est en passe d'être atteinte
- Si certaines interventions n'ont pas été validées par le client

Par principe, les clients souhaitant une intervention au titre du **CPS** par la société **CREACTIVE STUDIO** doivent envoyer une demande d'intervention par courriel à l'adresse [services@creative-studio.lu](mailto:services@creative-studio.lu). La demande doit émaner de la personne de contact désignée sur le **CPS** ; toute autre demande ne sera pas prise en compte dans le cadre du **CPS** et donnera lieu à une facturation séparée au tarif horaire standard ou le cas échéant au tarif déterminé pour le type de prestations demandées par le client.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   89

#### H. Déroulement de la prestation

En premier lieu, la personne de contact désignée sur le **CPS** côté client prend contact avec la société **CREACTIVE STUDIO** par email et envoie une demande d'intervention par courriel à l'adresse fonctionnelle [services@creative-studio.lu](mailto:services@creative-studio.lu). La demande est notifiée dès réception de ce courriel d'un accusé de réception qui sera transmis au client.

Le référent de la société **CREACTIVE STUDIO** ou le membre du service technique désigné le cas échéant pour le remplacer prend contact avec le client et valide avec lui une date d'intervention, que ce soit pour une intervention réalisée dans les locaux de la société **CREACTIVE STUDIO**, pour une intervention supposant une prise de contrôle à distance ou pour une intervention nécessitant un déplacement sur site.

A la date convenue, l'intervention a lieu. A l'issue de celle-ci et quel qu'en soit le résultat, une fiche d'intervention est communiquée à la personne de contact côté client pour validation. La personne de contact signe la fiche d'intervention et le tableau de bord de suivi du **CPS** est mis à jour par le référent de la société **CREACTIVE STUDIO** qui envoie après chaque mise à jour du tableau de bord un courriel au client lui indiquant le nombre d'heures restant sur le **CPS** et la date limite d'utilisation de ces heures.

##### 1. Exception – Absence du référent de la société **CREACTIVE STUDIO**

En cas d'absence du référent de la société **CREACTIVE STUDIO** (congés, maladie...) ses collègues sont normalement habilités pour intervenir dans ses domaines de compétence. Toutefois, il arrive que certaines interventions spécifiques nécessitent un degré d'expertise ou un savoir-faire propre au référent désigné qui ne peut être substitué.

Dans ce cas, la société **CREACTIVE STUDIO** peut soit demander à ce que l'intervention soit reportée jusqu'à ce que le référent soit à nouveau disponible, soit proposer à son client la prise en charge par une société partenaire ou par un prestataire externe mandaté par la société **CREACTIVE STUDIO**. En cas de refus par le client de ces conditions, celui-ci sera tenu d'attendre le retour du référent afin que celui-ci puisse programmer une intervention.

##### 2. Exception – Absence de la personne de contact côté client

En principe, il appartient à la personne de contact côté client de valider toutes les demandes d'intervention ; la société **CREACTIVE STUDIO** ne peut donc pas prendre la responsabilité d'intervenir dans le cadre du **CPS** en cas d'absence de la personne de contact nommément désignée sur le **CPS** à moins que celle-ci n'ait désigné pendant sa période d'absence un remplaçant temporaire à qui il délègue temporairement son pouvoir de validation sur une période donnée comportant une date de début et de préférence une date de fin ou une mention « jusqu'à nouvel ordre ».

Dans le cas où la personne de contact n'aurait pas fait cette démarche ou serait dans l'incapacité prolongée de le faire, il appartient au client de faire le nécessaire pour contacter au plus tôt la société **CREACTIVE STUDIO** afin de la notifier de la situation et lui indiquer si possible le nom de la nouvelle personne de contact désignée pour la validation des interventions dans le cadre du **CPS**.

##### 3. Exception – Intervention non-finalisée

En principe, les interventions réalisées par la société **CREACTIVE STUDIO** ont vocation à être résolues dans la même journée. Dans de rares cas, il est possible que ces interventions se prolongent au-delà de la journée et nécessitent une nouvelle intervention. Dans ce cas, le référent de la société **CREACTIVE STUDIO** validera avec la personne de contact côté client la prise d'un nouveau rendez-vous pour continuer et finaliser l'intervention.

Titre						
Conditions Générales de Vente						
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   90

#### 4. Exception – Intervention en-dehors des heures normales de travail

La société **CREACTIVE STUDIO** intervient en principe dans le cadre de ses heures de travail déclarées dans la section I. « Généralités » au point 2. « Horaires et disponibilités ». Certaines opérations nécessitent cependant une interruption de service et doivent être réalisées en-dehors des heures de travail.

Dans le cas d'une intervention nécessitant une interruption de service, le référent de la société **CREACTIVE STUDIO** en informe la personne de contact côté client ; si effectivement le client souhaite ne pas être impacté par l'interruption de service ou s'il estime que l'intervention comporte un risque opérationnel, alors il notifie la société **CREACTIVE STUDIO** de son accord préalable par un courriel validant l'intervention en-dehors des heures normales de travail.

Au niveau du **CPS**, lorsqu'une intervention est réalisée en-dehors des heures normales de travail, une heure est d'office décomptée avant même que l'intervention ne commence, puis une nouvelle heure par tranche de quatre heures en-dehors des heures normales de travail.

Dans le cas d'une intervention programmée durant les heures normales d'ouverture de la société **CREACTIVE STUDIO** et qui déborderait sans qu'il soit possible de déplacer ou de reprogrammer cette intervention (dans le cadre d'une configuration ou d'un site web devant être opérationnelle après intervention, par exemple), les heures seront normalement comptabilisées sans heures supplémentaires autres que celles pouvant être éventuellement dues au titre du déplacement sur site.

Il est possible que pour certaines opérations jugées « à risques », la société **CREACTIVE STUDIO** préconise une intervention en-dehors des heures normales de travail afin de réduire l'impact de l'intervention. Il appartient au client de prendre la décision de faire exécuter ces opérations pendant les heures normales d'exploitation mais en ce cas la société **CREACTIVE STUDIO** se dégagera de toute responsabilité en cas de rupture de service avérée ayant pu entraîner un arrêt partiel ou total des services du client quels qu'ils soient.

Il appartient à la société **CREACTIVE STUDIO** de déterminer auprès de ses clients ce qui constitue ou non une intervention dite « à risques » et d'en expliquer les tenants et aboutissants au client. En aucun cas celui-ci ne peut se substituer à la société **CREACTIVE STUDIO** pour qualifier une intervention comme étant à risque, sauf s'il a connaissance d'éléments spécifiques qu'il n'a pas communiqué à la société **CREACTIVE STUDIO** auquel cas il est tenu de le faire avant le début de l'intervention sans quoi la société **CREACTIVE STUDIO** ne pourra être tenue pour responsable des éventuelles ruptures de service liées à ce déficit d'information.

De manière générale, les clients sont tenus de notifier la société **CREACTIVE STUDIO** de tout changement pouvant impacter leur système d'information et avoir une incidence sur le CPS en cours.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   91

#### 5. Exception – Contestation de l’intervention

Le client peut, s’il estime que l’intervention ne répond pas à sa demande initiale, contester la validation de celle-ci. Dans ce cas, il est tenu d’en notifier au moins par courriel daté et signé la société **CREACTIVE STUDIO** et d’inclure dans sa contestation les motifs de celle-ci. La demande sera prise en compte par la société **CREACTIVE STUDIO** qui enverra un accusé de réception avant de statuer sur la validité de cette demande.

Si le motif de contestation est considéré comme légitime et repose sur des éléments vérifiables et tangibles (logs, contrats, captures d’écrans, courriels, fiches d’intervention précédentes...), alors la fiche d’intervention sera révisée en conséquence et renvoyée au client pour validation, voire annulée si elle ne se justifie plus.

Si le motif de contestation est refusé car il ne repose pas sur des éléments vérifiables et tangibles, alors la société **CREACTIVE STUDIO** enverra au client une fin de non-recevoir et comptabilisera les heures prestées sans que cela ne puisse donner lieu à aucune contestation ultérieure de la part du client.

De manière générale, les éléments qui n’auront pas été matérialisés par écrit et qui n’auront fait l’objet que d’un accord verbal ne pourront pas faire office d’élément vérifiable, à moins que cette véracité ne puisse être prouvée. La société **CREACTIVE STUDIO** compte cependant sur sa bonne foi et celle de ses clients pour limiter les motifs de contestation ; dans tous les cas, des discussions seront ouvertes entre le référent de la société **CREACTIVE STUDIO** et la personne de contact côté client afin de traiter ces problématiques sans que l’une ou l’autre partie ne soit lésée.

#### 6. Exception – Demande de remplacement du référent.

Dans certains cas, le client peut demander le remplacement du référent de la société **CREACTIVE STUDIO** s’il estime que celui-ci ne remplit pas les fonctions déterminées par le cadre de la mission qui lui a été confiée, s’il met en danger de façon volontaire ou involontaire l’activité du client ou s’il fait preuve d’un comportement inadéquat vis-à-vis du personnel travaillant pour le client.

En cas de manquement observés par le client quel qu’il soit, celui-ci est tenu d’en notifier au plus tôt la direction de la société **CREACTIVE STUDIO** qui procédera à une enquête de principe et déterminera s’il y a lieu ou non de procéder au remplacement du référent.

Cette notification du client doit, pour être prise en compte, être assortie d’éléments probants, vérifiables et tangibles. Il peut s’agir de témoignages écrits mais dans ce cas ceux-ci doivent être nominatifs, datés et signés par les témoins. Les manquements ou comportements décrits doivent être explicites et détaillés dans leur contexte.

S’il est manifeste que le référent de la société **CREACTIVE STUDIO** a commis une faute professionnelle à l’encontre du client et que celle-ci est prouvée, la société **CREACTIVE STUDIO** prendra les mesures nécessaires de son côté pour réparer dans la mesure du possible le préjudice subi à titre gracieux et procédera immédiatement au remplacement du référent pour le **CPS** en cours.

S’il est manifeste que le référent de la société **CREACTIVE STUDIO** n’a commis aucune faute professionnelle à l’encontre du client mais que malgré tout le client désire qu’il soit remplacé, la société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit de refuser ce remplacement, voire d’invalider le **CPS** et de stopper toute prestation en cours avec le client sans que celui-ci ne puisse prétendre au remboursement des heures non-prestées.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   92

### I. Règlement de la prestation

En principe, les contrats de prestations de services (**CPS**) sont considérés comme payable de suite au moment de l'acceptation du devis dans leur intégralité. Toutefois, en raison de la nature de ces contrats et du coût initial de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** peut consentir à un règlement échelonné par mensualités à la demande du client.

Toutefois et dans le cas de l'acceptation d'une mensualisation par la société **CREACTIVE STUDIO**, il est clair que les clients s'engagent à régler la mensualité déterminée dans le **CPS** à la date définie lors de l'établissement du **CPS**.

En cas de retard non motivé, le client doit s'acquitter du règlement de cette mensualité dans les 5 jours calendaires suivant la date de règlement du contrat, sans quoi la mensualisation sera d'office annulée. Cette annulation sera notifiée par la société **CREACTIVE STUDIO** à son client par lettre recommandée avec accusé de réception auquel sera jointe la facture du solde du contrat à régler au même titre que toutes les factures comme défini dans la section I. « Généralités » au point 8. « Factures ».

En cas de retard motivé par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** peut éventuellement et à sa discrétion accorder un délai de règlement supplémentaire à son client voire permettre le report d'une mensualité dans la limite d'un seul report sur toute la durée du contrat.

Dans tous les cas, un **CPS** engage les clients à s'acquitter de l'intégralité de son coût, quel que soit le nombre d'heures prestées dans le cadre de ce contrat même si celles-ci n'ont pas toutes été consommées par le client à la date limite d'utilisation des heures du **CPS**.

Le non-règlement de tout ou partie de la prestation du **CPS** peut être une clause de résiliation du **CPS** à l'initiative de la société **CREACTIVE STUDIO** ; dans ce cas, le règlement intégral de la prestation est dû et ses modalités s'appliquent comme définies dans la section I. « Généralités » au point 8. « Factures ».

### J. Durée initiale du CPS

Les CPS quels qu'ils soient sont initialement proposés sur les base horaires suivantes :

Durée initiale du CPS	Durée d'utilisation (à partir de la date de départ du CPS)
10 heures	50 jours calendaires
20 heures	100 jours calendaires
30 heures	150 jours calendaires
50 heures	250 jours calendaires
100 heures	Jusqu'à date anniversaire du CPS

Le démarrage d'une prestation par **CPS** est validé par le choix d'une durée initiale qui peut être étendue par la suite avec des packs d'heures supplémentaires correspondant au type de prestation initialement choisi dans le **CPS**. Pour plus d'information, voir la section 1.5. « Prestations complémentaires ».

La société **CREACTIVE STUDIO** peut également proposer des **CPS** dont la durée initiale est à la demande à ses clients qui ont déjà souscrit ce service et qui souhaitent ajuster le **CPS** à leur consommation réelle.

A noter que la durée d'utilisation sera calculée dans ce cas pour correspondre au nombre d'heures de la durée initiale voulue par le client. En aucun cas les durées d'utilisation ne pourront être modifiées, étendues ou invalidées par le client. Seule la société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit d'appliquer ou non des modifications sur ses durées à la demande du client sans aucune obligation d'aucune sorte.

Titre						Conditions Générales de Vente	
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK		
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   93	

### K. Prérequis du CPS

Pour chaque type de **CPS**, des prérequis sont exigibles afin que la société **CREACTIVE STUDIO** soit en mesure d'accomplir la mission qui lui a été confiée par le client. Si les prérequis sont manquants au démarrage de la prestation et empêchent sa bonne exécution, la société **CREACTIVE STUDIO** fait remonter l'information au client.

Il appartient au client de s'assurer au moment de la signature du **CPS** que l'ensemble des prérequis demandés par la société **CREACTIVE STUDIO** soit bien rassemblé sans quoi celle-ci pourra être dans l'incapacité de fournir la prestation tant que les prérequis ne seront pas rassemblés. Les sections suivantes donnent pour chaque **CPS** la liste des prérequis nécessaire à la bonne exécution de la prestation.

#### 1. CPS Administration système / réseaux

Dans le cadre d'un **CPS** Administration système / réseaux, il est nécessaire que la société **CREACTIVE STUDIO** bénéficie d'un compte réseau possédant les droits au niveau administrateur lui permettant d'accéder à l'ensemble des données et des paramètres des installations du client sur le domaine du client ou s'il n'existe pas de domaine d'un compte administrateur local utilisable sur chaque machine.

Il est aussi nécessaire que la société **CREACTIVE STUDIO** ait accès à l'ensemble des équipements informatiques durant la prestation. Les accès spécifiques (badges, clefs...) permettant d'accéder aux équipements devront être remis au prestataire de la société **CREACTIVE STUDIO** qui les restituera une fois l'intervention terminée.

Les équipements de type réseaux (pare-feu, modem, routeurs, switches administrables...) possèdent également leurs propres accès. La société **CREACTIVE STUDIO** n'a pas vocation à se substituer aux sociétés de services qui mettent en location ces équipements et n'est pas habilitée à intervenir sur la plupart de ceux-ci, sauf si elle dispose des accès fournis par le client et qu'aucun contrat ne couvre les matériels auxquels le client lui demande d'accéder.

Dans tous les autres cas, le client est tenu de contacter le fournisseur de ses équipements afin d'en gérer le paramétrage s'il ne possède pas lui-même les accès ou si les équipements sont sous un contrat quel qu'il soit (leasing, location, mise à disposition...).

#### 2. CPS Maintenance applicative

Dans le cadre d'un **CPS** Maintenance applicative, il est nécessaire que la société **CREACTIVE STUDIO** bénéficie d'un compte possédant les droits au niveau administrateur lui permettant d'accéder à l'ensemble des paramètres de la plateforme sur laquelle elle doit intervenir. En outre, elle doit posséder les accès au back-office (URL, spécificités de connexion) et à la partie hébergement du site ou de la solution applicative sur laquelle elle doit intervenir.

#### 3. CPS Développement spécifique

Dans le cadre d'un **CPS** Développement spécifique, il est nécessaire que la société **CREACTIVE STUDIO** bénéficie d'un compte possédant les droits au niveau administrateur lui permettant d'accéder à l'ensemble des paramètres de la plateforme sur laquelle elle doit intervenir. En outre, elle doit posséder les accès au back-office (URL, spécificités de connexion) et à la partie hébergement du site ou de la solution applicative sur laquelle elle doit intervenir.

Si le client dispose des sources ou de versions de développement, il peut également prévoir un accès pour le ou les prestataires de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   94

#### 4. CPS Consulting

Dans le cadre d'un **CPS Consulting**, le client doit s'assurer au moment des rendez-vous que les collaborateurs devant être interviewés seront bien présents lorsque le prestataire de la société **CREACTIVE STUDIO** interviendra. Les interviews devront se dérouler dans un lieu calme et isolé ; en aucun cas les interviews ne pourront se faire dans un open-space ou dans un atelier ; un bureau devra être mis à disposition du prestataire afin qu'il puisse conduire ses interviews dans le calme et la discrétion qu'imposent ce type de prestation.

##### L. Particularités

L'ensemble des **CPS** proposés par la société **CREACTIVE STUDIO** peuvent être étendus par l'ajout de pack d'heures additionnelles sans restriction de durée à l'exception du **CPS Consulting** qui ne peut excéder 50 heures au total et dont la durée d'utilisation est limitée dans le temps à 25 jours calendaires.

D'autre part, le coût de renouvellement de packs d'heures est le même pour l'ensemble des **CPS** proposés par la société **CREACTIVE STUDIO** à l'exception du **CPS Consulting** dont le tarif est spécifique et dépend notamment du tarif pour les prestations de consulting de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Ces particularités permettent de rendre le **CPS Consulting** de la société **CREACTIVE STUDIO** « compatible » avec le programme gouvernemental « Fit for Digital » et d'offrir une prestation respectant à la fois la méthodologie et la philosophie de ce programme tout en s'inscrivant dans ses limites.

La société **CREACTIVE STUDIO** ne possède pas encore l'agrément lui permettant de faire bénéficier ses clients de ce programme et des aides qui y sont associées, néanmoins une demande a été faite en ce sens auprès de l'agence nationale pour l'innovation et la recherche **LUXINNOVATION**.

Si cette demande est acceptée et que la société **CREACTIVE STUDIO** devient un consultant agréé du programme « Fit for Digital », le **CPS Consulting** pourra être transformé en projet « Fit for Digital » pour les clients qui y seront éligibles. Pour les clients qui ne seront pas éligibles à ce programme, les mêmes prestations que celles prévues pour ce programme seront proposées dans le **CPS Consulting**.

Dans le cas contraire, les clients éligibles au programme « Fit for Digital » seront redirigés vers les consultants agréés pour ce programme tandis que les clients non-éligibles pourront bénéficier de prestations identiques à celles de ces partenaires auprès de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   95

#### 1.4.1. CPS Administration système / réseaux

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CS_CPS_ASR</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis + Contrat
<b>LIVRABLES</b>	Tableau de bord général + Fiches d'intervention
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	Prise de contrôle à distance ou intervention sur site si nécessaire
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	OUI

##### A. Description de la prestation

Le **CPS** Administration système / réseaux propose un ensemble de prestations spécifiques à la maintenance préventive et curative des matériels informatiques et de certaines applications. Que ce soit par le biais d'un logiciel de prise de contrôle à distance ou lors d'un déplacement sur site, la société **CREACTIVE STUDIO** peut intervenir chez le client dans les domaines suivants :

- Sur plateforme Microsoft
  - Serveurs
    - Vérification des logs et de l'observateur d'évènements
    - Installation des mises à jour prioritaires, critiques et de sécurité
    - Vérification des sauvegardes
  - Postes clients
    - Vérification des logs et de l'observateur d'évènements
    - Installation des mises à jour prioritaires, critiques et de sécurité
    - Suppression des fichiers temporaires et du cache Internet
- Sur plateforme Linux
  - Serveurs
    - Paramétrage PHP, Apache, MySQL

D'autres prestations sont possibles, parmi lesquelles :

- Dépannage du serveur et / ou des postes clients
- Audit du parc informatique
- Vérification des licences et mises en conformité
- Evolution / Migration du système d'exploitation et des applications installées
- Test logiciel / mise en place d'une plateforme de test client virtualisée

Les prestations non-listées dans le **CPS** initialement validé par le client et la société **CREACTIVE STUDIO** font l'objet d'un amendement par accord écrit spécifique entre le client et la société **CREACTIVE STUDIO**. Cet amendement concerne les prestations qui ne sont pas habituellement couvertes par le **CPS** Administration système / réseaux ni par d'autres types de **CPS** mais qui s'apparentent bien à des prestations en rapport avec l'administration système / réseaux.

##### B. Prérequis

Se reporter à la section 1.4. « Contrat de Prestations de Services » point K. « Prérequis du CPS ».

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   96

### 1.4.2. CPS Maintenance applicative

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CS_CPS_MTA</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis + Contrat
<b>LIVRABLES</b>	Tableau de bord général + Fiches d'intervention
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	Tâches réalisées en interne ; déplacement sur site si nécessaire
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	OUI

#### A. Description de la prestation

Le **CPS** Maintenance applicative se concentre essentiellement sur le domaine applicatif, qu'il s'agisse d'une application web, mobile ou d'un développement spécifique. Que ce soit par le biais d'un logiciel de prise de contrôle à distance ou lors d'un déplacement sur site, la société **CREACTIVE STUDIO** peut intervenir chez le client dans les domaines suivants :

- Application web
  - Vérification des logs
  - Audit du site web / de la boutique e-commerce
    - Audit SEO / Référencement
    - Audit Bonne Pratiques / Qualité Web
    - Audit Sécurité Web
  - Installation / remplacement de thèmes
  - Installation / remplacement de plugins
- Application mobile / développement spécifique
  - Vérification des logs (si existants)
  - Test applicatif / bug tracking
  - Consulting

Les prestations non-listées dans le **CPS** initialement validé par le client et la société **CREACTIVE STUDIO** font l'objet d'un amendement par accord écrit spécifique entre le client et la société **CREACTIVE STUDIO**. Cet amendement concerne les prestations qui ne sont pas habituellement couvertes par le **CPS** Maintenance applicative ni par d'autres types de **CPS** mais qui s'apparentent bien à des prestations en rapport avec la maintenance applicative.

#### B. Prérequis

Se reporter à la section 1.4. « Contrat de Prestations de Services » point K. « Prérequis du CPS ».

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   97

### 1.4.3. CPS Développement spécifique

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CS_CPS_DEV</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis + Contrat
<b>LIVRABLES</b>	Tableau de bord général + Fiches d'intervention
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	Tâches réalisées en interne ; déplacement sur site si nécessaire
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	OUI

#### A. Description de la prestation

Le **CPS Développement spécifique** a pour vocation d'offrir des prestations spécifiques qui ne peuvent se substituer aux prestations habituellement pratiquées et tarifées par la société **CREACTIVE STUDIO**. Cela signifie que ce type de **CPS** ne s'applique que dans le cadre de missions ponctuelles déterminées par accord écrit entre le client et la société **CREACTIVE STUDIO**.

Les prestations possibles sont nombreuses et il serait fastidieux autant que difficile d'en établir une liste exhaustive. Toutefois, sont proposées de façon récurrente la plupart des prestations ci-dessous :

- Application Web
  - Modification d'un thème existant
  - Modification d'un plugin existant
  - Modification de contenu existant
  - Optimisation du site / de la boutique
    - Optimisation des images
    - Optimisation du cache
    - Optimisation des serveurs
  - Ajout d'articles / de produits / de catalogues
  - Analyse des dysfonctionnements, test et bug tracking

Cette liste non-exhaustive retrace les principales demandes couvertes par ce type de contrat. Les prestations non-listées dans le **CPS** initialement validé par le client et la société **CREACTIVE STUDIO** font l'objet d'un amendement par accord écrit spécifique entre le client et la société **CREACTIVE STUDIO**.

Cet amendement concerne les prestations qui ne sont pas habituellement couvertes par le **CPS** Développement spécifique ni par d'autres types de **CPS** mais qui s'apparentent bien à des prestations en rapport avec un ou des développements spécifiques.

#### B. Prérequis

Se reporter à la section 1.4. « Contrat de Prestations de Services » point K. « Prérequis du CPS ».

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   98

#### 1.4.4. CPS Consulting

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CS_CPS_CSG</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis + Contrat
<b>LIVRABLES</b>	Tableau de bord général + Fiches d'intervention + Rapport de diagnostic
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	Tâches réalisées sur site et en interne
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	OUI

##### A. Description de la prestation

Le **CPS Consulting** a pour but de proposer aux clients de la société **CREACTIVE STUDIO** un certain nombre d'heures de consulting autour d'un projet particulier d'évolution vers le digital nécessitant des compétences spécifiques pour analyser et proposer des solutions en analysant les axes suivants :

- Ressources Humaines
- Communication
- Marketing
- Comptabilité
- Pilotage
- Achats
- Métier

Eventuellement peut s'ajouter un axe sécurité sauf exclusion de celui-ci en raison de participation à un programme gouvernemental pour lequel la société **CREACTIVE STUDIO** ne saurait se substituer au prestataire désigné dans le cadre de ce programme.

La société **CREACTIVE STUDIO** procédera en premier lieu à l'interview des collaborateurs afin de comprendre les méthodes de travail et les processus du client, d'analyser les outils informatiques utilisés, d'identifier les points forts et les points à améliorer et de collecter les idées d'amélioration des collaborateurs.

Dans un second temps et sur la base de ces interviews, la société **CREACTIVE STUDIO** établira un diagnostic par axe des forces et des points à améliorer puis proposera des améliorations par la mise en œuvre de solutions IT qu'elle aura préalablement chiffré (coûts, délais, ressources nécessaires...).

L'ensemble de ces diagnostics sera communiqué au client dans un rapport contenant également un plan d'action chiffré. Le client pourra se servir de ce rapport pour décider de la mise en œuvre ou non des solutions préconisées par la société **CREACTIVE STUDIO**.

**NOTE** : Pour ce type de CPS la durée initiale ne peut excéder 50 heures.

##### B. Prérequis

Se reporter à la section 1.4. « Contrat de Prestations de Services » point K. « Prérequis du CPS ».

Titre	Conditions Générales de Vente					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   99

#### 1.4.5. CPS Formule mixte

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CS_CPS_MIX</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis + Contrat
<b>LIVRABLES</b>	Tableau de bord général + Fiches d'intervention
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	Déplacement sur site possible en fonction des prestations
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	C.F. Prérequis autres types de prestation

##### A. Description de la prestation

Le **CPS** Formule mixte s'adresse avant tout aux clients de la société **CREACTIVE STUDIO** possédant des petites et moyennes infrastructures et ne disposant pas de ressources informatiques en interne. Cette formule leur permet d'avoir accès à un panel de prestations issues des **CPS** Administration système / réseaux, Maintenance applicative et Développement spécifique.

De cette façon, les clients de la société **CREACTIVE STUDIO** faisant l'acquisition d'un **CPS** Formule mixte peuvent répartir les heures d'intervention en fonction de leurs besoins sans avoir nécessairement de restrictions quant aux prestations effectuées. Pour un descriptif des prestations pouvant être effectuées, se reporter aux **CPS** précités.

##### B. Prérequis

Se reporter à la section 1.4. « Contrat de Prestations de Services » point K. « Prérequis du CPS », et notamment aux parties concernant les **CPS** Administration système / réseaux, Maintenance applicative et Développement spécifique.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   100

## 1.5. Prestations d'hébergement

### A. Description des prestations d'hébergement

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients de gérer l'intégralité des prestations liées à l'hébergement chez les partenaires avec lesquels elle travaille. En outre, elle se substitue à l'hébergeur pour gérer les demandes de services de ses clients (création d'un mail, réservation de nom de domaine, modification de l'espace disponible...) et sert d'interface pour la gestion des sites web.

Toutes les demandes sont adressées à la société **CREACTIVE STUDIO** qui peut soit agir directement via l'interface de gestion mise à disposition par l'hébergeur, soit ouvrir un ticket le cas échéant lorsque la demande ne peut être traitée par ses services. Elle s'occupe en outre du suivi de ces tickets et du traitement de ceux-ci dans des délais raisonnables ainsi que des relances pour un ticket ouvert qui n'aurait pas été traité.

La société **CREACTIVE STUDIO**, outre son activité de gestion de l'hébergement, est aussi un interlocuteur technique privilégié à même de traiter et de répondre à des demandes techniques spécifiques ; elle a aussi un rôle de conseil technique et peut proposer des migrations d'hébergement permettant de couvrir les besoins spécifiques de ses clients.

### B. Limites des prestations d'hébergement

La société **CREACTIVE STUDIO** se substitue à l'hébergeur pour la gestion courante du compte client chez celui-ci mais ne peut en aucun cas assumer une quelconque responsabilité en cas de défaillance technique ou de rupture de service lié à l'hébergement ou à l'infrastructure dans laquelle sont hébergées les données.

A moins que le client ait souscrit une prestation de sauvegarde supplémentaire de type **DRP** (voire la section « 1.6. Prestations complémentaires »), la société **CREACTIVE STUDIO** ne se porte nullement garante en cas de perte ou de détérioration du site lié à une problématique au niveau de l'hébergement.

Il appartient aux clients de s'assurer que leurs données sont sauvegardées et qu'elles sont réutilisable en cas de sinistre ; de ce point de vue, la société **CREACTIVE STUDIO** n'a qu'une obligation d'information et de moyen mais aucune responsabilité dès lors qu'aucune disposition n'a été prise à cet égard.

En cas de rupture de service temporaire, quelle qu'en soit la durée, la société **CREACTIVE STUDIO** se dégage de toute responsabilité sachant qu'il incombe à l'hébergeur de proposer et maintenir ses services et qu'elle n'a le rôle que de gestionnaire du service qu'elle propose au client. Il est donc clair qu'elle n'a pas vocation à se substituer à l'hébergeur quant à la qualité de la prestation délivrée ; les plaintes seront consignées pour un éventuel changement d'hébergeur mais en aucun cas elles ne donneront lieu à une procédure de remboursement ou à une compensation d'aucune sorte.

### C. Règlement des prestations d'hébergement

Les tarifs des prestations d'hébergement sont, sauf notification contraire, payable au comptant pour une année allant de la date initiale du contrat jusqu'à sa date anniversaire à laquelle elle est renouvelée tacitement sauf disposition contraire. Le règlement doit être fait en une fois la première année puis, si le client dispose d'autres formules mensualisées, celui-ci peut être versées mensuellement par virement. Les informations bancaires de la société **CREACTIVE STUDIO** sont disponibles sur simple demande.

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   101

#### D. Accès et codes de l'hébergement

La société **CREACTIVE STUDIO** propose ses services dans le cadre des prestations d'hébergement pour la gestion du compte client. Par sécurité, elle ne communique jamais les mots de passe et accès de l'hébergement à ses clients ou à des tiers, sauf exception lors de migrations d'hébergement ou lorsqu'un tiers mandaté par la société **CREACTIVE STUDIO** est amené à intervenir sur les questions d'hébergement (règlement d'un souci technique, analyse du trafic réseau etc).

A aucun moment la société **CREACTIVE STUDIO** ne remettra au client les accès concernant son hébergement, sauf s'il s'agit d'un hébergement spécifique sur un serveur dédié auquel le client est le seul à y avoir accès. Ce type d'hébergement est cependant spécifique et la société **CREACTIVE STUDIO** ne le propose qu'au niveau de ses formules d'hébergement concernant l'e-commerce.

Pour toutes les autres prestations d'hébergement, les demandes clients qui demanderont ces codes d'accès auront systématiquement et clairement une fin de non-recevoir ; la prestation d'hébergement proposée par la société **CREACTIVE STUDIO** suppose la gestion exclusive du compte client auprès de l'hébergeur par la société **CREACTIVE STUDIO**.

#### E. Transfert d'hébergement

Les clients souhaitant récupérer la gestion complète de leur hébergement doivent auparavant faire l'acquisition d'un espace d'hébergement en leur nom propre, sans quoi aucune transmission ne pourra être effective. La société **CREACTIVE STUDIO** ne pourra engager le transfert d'hébergement que lorsque lui seront communiqués les informations lui permettant d'opérer ce transfert.

La prestation d'hébergement opérée par la société **CREACTIVE STUDIO** courant sur une année, celle-ci reste due même en cas de transfert d'hébergement en cours d'année la première année. En cas de transfert, toutes les sommes encaissées par la société **CREACTIVE STUDIO** sont considérées comme acquises et ne seront pas remboursées. En cas de mensualisation, les mensualités devront être réglées jusqu'à ce que le transfert soit considéré comme effectif et terminé, impliquant que ce transfert ait réussi et que le site transféré soit fonctionnel.

#### F. Gestion d'un hébergement externe

Les clients peuvent demander à ce que leur site soit hébergé sur leur propre hébergement. Dans ce cas, ils communiquent à la société **CREACTIVE STUDIO** l'ensemble des informations nécessaires à l'utilisation de cet hébergement, à savoir :

- Les codes FTP permettant d'accéder au site
- Les codes de la base de données si elle existe ou de l'interface de gestion le cas échéant
- Les codes de l'interface de gestion de l'hébergement
- Les URL et adresses du site

Dans ce cas, la société **CREACTIVE STUDIO** mettra gracieusement en place sa réalisation sur l'hébergement du client sans prestation de gestion associée autre que celle de l'implémentation initiale. Néanmoins, toutes les demandes de gestion de l'hébergement ultérieures à cette implémentation initiale seront considérées comme des demandes d'intervention qui seront facturées au forfait horaire standard (voir section « 1.6. Prestations complémentaires » pour plus d'informations.)

Titre	Conditions Générales de Vente				
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS Page   102

### 1.5.1. Réserve de nom de domaines

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>HB_RES_DOM</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Nom de domaine
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Nom de domaine libre

#### A. Description de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients des noms de domaines comportant une extension spécifique en vérifiant si ceux-ci sont disponibles ou s'ils sont déjà pris. En cas d'indisponibilité, la société **CREACTIVE STUDIO** en notifie le client et lui fait une ou plusieurs propositions alternatives, que ce soit au niveau du nom de domaine ou de son extension.

En aucun cas la société **CREACTIVE STUDIO** ne peut se porter garante de la validité du nom de domaine choisi par le client sur la durée tant que celui-ci n'en a pas fait expressément l'acquisition. L'accord du devis entraîne la réserve de nom de domaines choisis par le client si celui-ci ou ceux-ci sont encore disponibles à ce moment.

#### B. Différences de tarification entre noms de domaines

La société **CREACTIVE STUDIO** n'est pas à l'origine de la gestion des tarifs concernant les extensions de domaines. Ainsi, elle réserve majoritairement pour ses clients des noms de domaines avec les extensions .lu, .be, .fr, .de, .nl ou .com sans que cela ne soit restrictif.

Il est ainsi possible pour les clients de sélectionner d'autres extensions de domaines dites « classiques » telles que .biz, .org, .net, .eu ou bien encore les extensions de domaines spécifiques qui identifient et catégorisent les sites telles que .info, .space, .store, .club, .design etc.

Dans le principe, certaines extensions ont un coût supérieur à d'autres ; cela explique pourquoi un devis s'avère nécessaire pour la réserve de nom de domaine et pourquoi la société **CREACTIVE STUDIO** ne peut pas proposer un tarif unique à ses clients pour cette prestation.

#### C. Extension de noms de domaines réservables

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une liste non-exhaustive des principales extensions utilisables pour leurs sites :

.com	.biz	.info	.io	.me	.net
.org	.club	.design	.global	.guru	.life
.media	.news	.online	.photography	.rocks	.site
.solutions	.space	.tech	.today	.website	.xyz
.academy	.agency	.band	.bargains	.boutique	.build
.buzz	.cheap	.codes	.coffee	.condos	.cool
.country	.cruises	.dance	.dating	.democrat	.events
.expert	.exposed	.farm	.flights	.florist	.foundation
.holiday	.house	.international	.limited	.limo	.luxury
.maison	.marketing	.memorial	.moe	.ninja	.one
.onl	.partners	.pink	.plus	.productions	.properties

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   103

.red	.rentals	.reviews	.rodeo	.security	.social
.solar	.tienda	.vacations	.viajes	.villas	.watch
.wiki	.works	.wtf	.zone	.associates	.business
.careers	.center	.ceo	.company	.consulting	.enterprises
.forsale	.gives	.haus	.immobilier	.institute	.insure
.ltda	.management	.moda	.mortgage	.press	.pub
.rehab	.reise	.reisen	.rip	.sale	.sarl
.services	.software	.studio	.trade	.ventures	.auctions
.bid	.discount	.market	.taxi	.tools	.voyage

La société **CREACTIVE STUDIO** tient à informer ses clients que la majorité de ses partenaires ne propose pas l'ensemble de ces extensions ou d'autres extensions qui pourraient être demandées par ses clients. De fait, une majoration pourrait être appliquée sur le devis pour la gestion de la réservation d'une extension qui ne serait pas disponible auprès de ses partenaires.

#### D. Relation entre hébergement et nom de domaine

Le nom de domaine est essentiel pour l'hébergement car c'est grâce à celui-ci qu'il est possible de réaliser le mapping entre l'adresse tapée dans un navigateur internet (browser) et les fichiers du site hébergé ; il est donc nécessaire qu'au moment du choix de l'hébergement le nom de domaine soit validé, ce qui fait pour la société **CREACTIVE STUDIO** l'objet du devis initial.

Le client peut, s'il a déjà enregistré son nom de domaine, demander à ce que la société **CREACTIVE STUDIO** déploie sa réalisation sur un espace d'hébergement qui fera la liaison avec le nom de domaine du client, nonobstant l'endroit où celui-ci est enregistré.

Le nom de domaine est enregistré chez un Registrar. La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients de réaliser l'enregistrement du nom de domaine auprès d'un Registrar partenaire, ce qui permettra à terme à la société **CREACTIVE STUDIO** de faire le lien entre Registrar et hébergement.

#### E. Appartenance du nom de domaine

Le nom de domaine sélectionné par le client et réservé par la société **CREACTIVE STUDIO** appartient au client, qui devra dans la mesure du possible fournir la liste des éléments permettant l'enregistrement du nom de domaine à son propre nom, qu'il s'agisse d'une société, d'une personne morale ou physique.

La société **CREACTIVE STUDIO** n'a pas vocation à se substituer au client et fera le nécessaire pour que le client soit toujours le propriétaire du nom de domaine. La société **CREACTIVE STUDIO** vérifiera que le nom de domaine est protégé contre le transfert tant que le client en est le propriétaire légitime et qu'il renouvelle bien son nom de domaine annuellement.

La société **CREACTIVE STUDIO** ne peut pas être tenue pour responsable de la perte d'un nom de domaine en cas de non-renouvellement de la part d'un client. En principe, le client propriétaire du domaine est informé de l'expiration prochaine de son nom de domaine par le registrar et il lui incombe de donner suite aux courriels qui lui sont envoyés par le registrar.

Néanmoins, le client peut demander à ce que la société **CREACTIVE STUDIO** prenne en charge la gestion intégrale du nom de domaine, si celui-ci lui est transféré dans le cadre d'une prestation de gestion contractualisée (CPS ou autres).

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   104

### 1.5.2. Hébergement de site web – site popup

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>HB_SIT_POP</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Espace web (FTP + Gestion)
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	180 €HT / an ou 15 €HT / mois
<b>PREREQUIS</b>	Nom de domaine

#### A. Limites de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** est gestionnaire de l'hébergement pour ce type de réalisation. Elle est responsable des demandes qui lui sont transmises par le client sur la boîte email fonctionnelle [services@creative-studio.lu](mailto:services@creative-studio.lu). Ces demandes peuvent éventuellement porter sur les points suivants concernant les prestations d'hébergement :

- Le site n'est plus en ligne ou ne s'affiche plus
- Le contenu du site est altéré ou tronqué
- Les emails n'arrivent plus ou arrivent avec plusieurs jours de retard
- Les emails partant d'un formulaire de contact du site web n'arrivent plus à destination

Cette liste est non-exhaustive mais couvre la majorité des problèmes liés à l'hébergement qui sont pris en charge dans la prestation d'hébergement pour les sites de type popup.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   105

### 1.5.3. Hébergement de site web – site vitrine

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>HB_SIT_VIT</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Espace web (FTP + DB + Gestion)
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	240 €HT / an ou 20 €HT / mois
<b>PREREQUIS</b>	Nom de domaine

#### A. Limites de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** est gestionnaire de l'hébergement pour ce type de réalisation. Elle est responsable des demandes qui lui sont transmises par le client sur la boîte email fonctionnelle [services@creative-studio.lu](mailto:services@creative-studio.lu). Ces demandes peuvent éventuellement porter sur les points suivants concernant les prestations d'hébergement :

- Le site n'est plus en ligne ou ne s'affiche plus
- Le contenu du site est altéré ou tronqué
- Les emails n'arrivent plus ou arrivent avec plusieurs jours de retard
- Les emails partant d'un formulaire de contact du site web n'arrivent plus à destination
- Il n'est plus possible de se connecter au back-office du site

Cette liste est non-exhaustive mais couvre la majorité des problèmes liés à l'hébergement qui sont pris en charge dans la prestation d'hébergement pour les sites de type vitrine.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   106

#### 1.5.4. Hébergement de site web – site PME

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>HB_SIT_PME</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Espace web (FTP + DB + Gestion)
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	300 €HT / an ou 25 €HT / mois
<b>PREREQUIS</b>	Nom de domaine

##### A. Limites de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** est gestionnaire de l'hébergement pour ce type de réalisation. Elle est responsable des demandes qui lui sont transmises par le client sur la boîte email fonctionnelle [services@creative-studio.lu](mailto:services@creative-studio.lu). Ces demandes peuvent éventuellement porter sur les points suivants concernant les prestations d'hébergement :

- Le site n'est plus en ligne ou ne s'affiche plus
- Le contenu du site est altéré ou tronqué
- Les emails n'arrivent plus ou arrivent avec plusieurs jours de retard
- Les emails partant d'un formulaire de contact du site web n'arrivent plus à destination
- Il n'est plus possible de se connecter au back-office du site

Cette liste est non-exhaustive mais couvre la majorité des problèmes liés à l'hébergement qui sont pris en charge dans la prestation d'hébergement pour les sites de type PME. En plus de la gestion des problématiques liées à l'hébergement du site, la société **CREACTIVE STUDIO** réalise une sauvegarde initiale du site une fois celui-ci validé par le client et mis en ligne.

Cette sauvegarde initiale est stockée sous forme d'archive sur le serveur personnel de la société **CREACTIVE STUDIO**, utilisable en cas de suppression accidentelle du site pour restaurer celui-ci à son état initial. Cette sauvegarde ne peut en aucun cas se substituer à un plan de sauvegarde dûment établi.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   107

### 1.5.5. Hébergement de site web – site Corporate

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>HB_SIT_COR</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Espace web (FTP + DB + Gestion)
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	360 €HT / an ou 30 €HT / mois
<b>PREREQUIS</b>	Nom de domaine

#### A. Limites de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** est gestionnaire de l'hébergement pour ce type de réalisation. Elle est responsable des demandes qui lui sont transmises par le client sur la boîte email fonctionnelle [services@creative-studio.lu](mailto:services@creative-studio.lu). Ces demandes peuvent éventuellement porter sur les points suivants concernant les prestations d'hébergement :

- Le site n'est plus en ligne ou ne s'affiche plus
- Le contenu du site est altéré ou tronqué
- Les emails n'arrivent plus ou arrivent avec plusieurs jours de retard
- Les emails partant d'un formulaire de contact du site web n'arrivent plus à destination
- Il n'est plus possible de se connecter au back-office du site

Cette liste est non-exhaustive mais couvre la majorité des problèmes liés à l'hébergement qui sont pris en charge dans la prestation d'hébergement pour les sites de type Corporate. En plus de la gestion des problématiques liées à l'hébergement du site, la société **CREACTIVE STUDIO** réalise une sauvegarde annuelle du site à chaque date anniversaire.

Cette sauvegarde annuelle est un « instantané » du site qui est enregistré par la société **CREACTIVE STUDIO** après s'être assuré dans la mesure du possible que le site est « sain ». Chaque sauvegarde écrase la précédente et les sauvegardes précédentes ne sont pas conservées.

Chaque sauvegarde annuelle est stockée sous forme d'archive sur le serveur personnel de la société **CREACTIVE STUDIO**, utilisable en cas de suppression accidentelle du site pour restaurer celui-ci à son état du début d'année. Cette sauvegarde ne peut en aucun cas se substituer à un plan de sauvegarde dûment établi.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   108

### 1.5.6. Hébergement de site web – site Boutique e-commerce | multi-boutiques

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>HB_SIT_ECO</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Espace web (FTP + DB + Gestion) + Contrat d'hébergement
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Nom de domaine

#### A. Contraintes propres à l'e-commerce

Il appartient aux clients de s'assurer que leurs données sensibles liées à leur activité dans le domaine de l'e-commerce soient sauvegardées convenablement et de façon régulière ; pour répondre à cette contrainte, la société **CREACTIVE STUDIO** propose plusieurs modes de sauvegardes du site qui vont du système de sauvegarde décentralisé au système de réplication de site.

Le coût de l'hébergement peut donc considérablement augmenter en fonction des options d'hébergement choisies, celles-ci n'étant pas forcément limitées. La société **CREACTIVE STUDIO** propose ainsi à ses clients plusieurs types d'hébergement :

- Hébergement mutualisé classique
- Hébergement sur un serveur dédié ou une machine virtuelle
- Hébergement sur le cloud
- Hébergement chez un hébergeur spécialisé (agrément PSF par exemple)

Certaines de ces formules peuvent offrir de la redondance de données, c'est-à-dire que les données peuvent être répliquées sur un autre site voire un autre serveur ou une autre machine virtuelle. La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients différentes solutions afin de correspondre à leurs besoins exprimés en termes de contraintes.

La contrainte de sauvegarde de données est encore plus importante dans les hébergements de boutiques e-commerces et doit être abordée en même temps que le choix d'hébergement en lui-même afin que soit établie une réelle stratégie de sauvegarde des données, en accord avec le client, la société **CREACTIVE STUDIO** et à travers elle ses partenaires ayant la charge de l'hébergement des solutions e-commerce.

#### B. Contenu de la prestation

Le contenu de la prestation d'hébergement pour les sites e-commerce est hautement variable et tout aussi hautement adaptable. Pour cette raison, il s'agit du seul hébergement faisant l'objet d'un contrat spécifique d'hébergement qui stipule de façon claire ce qui est pris en charge par la société **CREACTIVE STUDIO** au titre de l'hébergement et ce qui n'est pas pris en compte.

Le contrat d'hébergement est tripartite entre le client, la société **CREACTIVE STUDIO** et l'hébergeur afin de déterminer les modalités de prise en charge et d'intervention, ainsi que les délais et éventuelles pénalités qui pourraient s'appliquer en cas de non-respect de part et d'autre des clauses du contrat.

En tout état de cause, les limites de la prestation sont systématiquement définies dans le contrat d'hébergement qui seul fait foi en cas de litige ou de contestation.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   109

### 1.5.7. Hébergement de site web – Certificat SSL

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>HB_CER_SSL</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Certificat SSL (type à déterminer)
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Nom de domaine

#### A. Types de certificats

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients l'achat et la mise en place de différents types de certificats SSL permettant des transactions cryptées et sécurisées sur leur site web. Le type de certificat utilisé dépend tout d'abord du nombre de domaines à protéger, puis du niveau de confiance recherché par le client, du niveau de sécurité du certificat et des éventuelles garanties que celui-ci pourrait couvrir.

TYPE DE CERTIFICAT	APPLICATION
<b>Single</b>	Sécurise un domaine unique ou un seul sous-domaine
<b>Wildcard</b>	Sécurise un nom de domaine avec des sous-domaines illimités
<b>Multi-domaine</b>	Sécurise de multiples noms de domaines.

#### B. Niveau de confiance

Selon les besoins de ses clients, la société **CREACTIVE STUDIO** peut proposer plusieurs degrés de validation pour les différents types de certificats existants.

NIVEAU DE CONFIANCE	APPLICATION
<b>DV</b> (Domain Validation)	Couvre uniquement l'encryption basique et permet de vérifier le nom du propriétaire du domaine.
<b>OV</b> (Organization Validation)	En plus du DV, permet de vérifier un certain nombre d'informations sur le propriétaire du domaine (nom, adresse...)
<b>EV</b> (Extended Validation)	La validation préalable à l'émission de ce certificat garantit l'existence du propriétaire du domaine sur un plan légal, physique et opérationnel.

#### C. Achat de certificat

La société **CREACTIVE STUDIO** procède à l'achat des certificats au nom de ses clients quel que soit le type de certificat choisi. Elle communique à la société génératrice du certificat les coordonnées de son client afin que celui-ci puisse être contacté pour valider le certificat avant son émission, puis une fois que celui-ci a été émis elle se charge de le mettre en ligne.

La société **CREACTIVE STUDIO** communiquera à l'autorité de certification les informations dont elle dispose et que le client lui aura dûment transmises en vue de l'établissement d'un certificat. En cas d'erreur sur le certificat, il appartient au client de faire rectifier l'erreur et de redemander la génération d'un nouveau certificat.

**NOTE :** Le coût du certificat peut varier selon son type et le niveau de confiance choisi. Pour cette raison, un devis sera établi et validé par le client pour chaque implémentation de nouveau certificat.

Titre	Conditions Générales de Vente					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   110

### 1.5.8. Hébergement d'email

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>HB_MAI_STD</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Adresse e-mail du domaine
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	19 €HT / An
<b>PREREQUIS</b>	Nom de domaine

#### A. Création d'une nouvelle adresse email

La société **CREACTIVE STUDIO** crée par défaut une adresse email pour le formulaire de contact de chacune de ses réalisations web. Elle facture annuellement l'hébergement de chaque compte email supplémentaire dont la capacité limite maximale est fixée à 5 Giga-octets.

#### B. Contraintes

La première contrainte rencontrée pour la création des adresses emails est qu'elles ne peuvent contenir ni accents ni caractères spéciaux mais uniquement une combinaison de chiffre et de lettres séparées par des tirets, des tirets bas (underscores) ou des points.

L'autre contrainte est qu'il s'agisse d'une adresse du même domaine. La société **CREACTIVE STUDIO** ne créera pas d'adresses autres que celles utilisant le nom de domaine de son client.

#### C. Règlement de l'hébergement

Les coûts d'hébergement pour les adresses email seront reportés chaque année sur la facture d'hébergement annuelle. Le coût est fixe quel que soit la date à laquelle l'adresse a été acquise et est réglable dans son intégralité au moment de la commande. Ensuite, à chaque date anniversaire ce coût est renouvelé. Cela peut impliquer que le coût soit imputé deux fois au cours d'une année, si l'acquisition de la nouvelle adresse email intervient avant le renouvellement annuel de l'hébergement.

#### D. Mots de passes et sécurité

La société **CREACTIVE STUDIO** générera automatiquement le mot de passe du client et l'enverra sous forme d'image par email au client puis n'en conservera aucune trace. De fait, il appartient au client de gérer la confidentialité de ses données ; la société **CREACTIVE STUDIO** pourra cependant à la demande du client réinitialiser un mot de passe perdu ou qui aurait perdu toute forme de confidentialité.

#### E. Résiliation d'un hébergement d'adresse mail

L'hébergement d'une adresse email prend fin à la demande du client et doit être rédigée au moins par email pour être validé. Toute résiliation entraîne la suppression ferme et définitive du compte ; il appartient aux clients de la société **CREACTIVE STUDIO** de faire les sauvegardes préalablement à la suppression du compte de messagerie.

En raison des contraintes liés à l'hébergement, aucun remboursement ne sera effectué pour la prestation d'hébergement des emails y compris si celui-ci intervient juste après la date anniversaire de renouvellement des prestations d'hébergement.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>				
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS   Page   111

### 1.5.9. Hébergement d'email pro

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>HB_MAI_PRO</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Adresse e-mail du domaine
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Nom de domaine + Client de messagerie Outlook

#### A. Caractéristiques de l'email professionnel

Est qualifié d'email professionnel les solutions de messagerie permettant de créer des boîtes fonctionnelles accessibles et paramétrables pour plusieurs utilisateurs souhaitant bénéficier d'une architecture commune et partagée de leur messagerie.

Cette architecture commune permet de paramétrer plusieurs périphériques pouvant accueillir la boîte fonctionnelle, ainsi que dans la mesure du possible les catégories utilisées et les règles de filtrage s'appliquant à la boîte fonctionnelle.

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients de transformer leur solution de messagerie classique en solution de messagerie professionnelle grâce notamment aux solutions Microsoft Exchange™ et Microsoft Outlook™.

#### B. Contraintes liées à la mise en place d'une solution de messagerie professionnelle

La société **CREACTIVE STUDIO** estime que la mise en place d'une solution de messagerie professionnelle de type Microsoft Exchange™ requiert préalablement l'utilisation du client de messagerie associé Microsoft Outlook™ avant toute migration.

Un second préalable est la vérification des besoins en termes de boîte mail et la compatibilité avec les offres des hébergeurs partenaires de la société **CREACTIVE STUDIO**. La société **CREACTIVE STUDIO** validera avec le client ses besoins effectifs puis vérifiera avec ses partenaires la possibilité de migration avant de proposer une offre commerciale à ses clients, en supposant que ceux-ci ont déjà fait de leur côté l'acquisition de Microsoft Outlook™.

#### C. Migrations de données

Selon l'hébergeur, la société **CREACTIVE STUDIO** peut soit elle-même procéder à la migration de données soit elle peut faire appel à des tiers qu'elle mandate pour réaliser la migration en son nom de façon purement transparente. Les hébergeurs ne proposant pas tous systématiquement un accès à une messagerie professionnelle de type Microsoft Exchange™, les coûts de migration peuvent être variable d'un partenaire à l'autre.

Quoiqu'il en soit, la société **CREACTIVE STUDIO** proposera toujours à ses clients avant chaque intervention une proposition commerciale pour ce type de migration, en détaillant les différentes limites des solutions proposées (taille de la boîte mail, coût du Giga-octet supplémentaire, possibilité ou non d'extension du compte, etc.)

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   112

## 1.6. Prestations complémentaires

### A. Description générale

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients un ensemble de prestations complémentaires à ses prestations techniques. Il s'agit majoritairement de prestations permettant d'étendre les offres de services proposées dans les parties précédentes par l'ajout d'éléments supplémentaires ou de compléter l'offre de service initiale par des éléments et services annexes.

Certaines de ces prestations peuvent également être appliquées à des services et réalisations existantes dans la mesure où celles-ci sont compatibles avec les prestations et services proposés par la société **CREACTIVE STUDIO**.

### B. Règlement des prestations complémentaires

Les prestations complémentaires se règlent généralement au comptant si elles sont acquises individuellement mais peuvent être intégrées dans une offre commerciale bénéficiant d'un règlement en plusieurs fois.

### C. Limites des prestations complémentaires

Les prestations complémentaires sont soumises à l'établissement d'un devis. Qu'il s'agisse d'une acquisition individuelle ou d'une acquisition dans le cadre d'une offre globale, il s'agit de prestations de services qui ne peuvent donner lieu à aucune forme de remboursement ou de compensation que ce soit, y compris en cas d'annulation du projet.

La plupart de ces prestations complémentaires ont en effet un coût de mise en service imputable à la société **CREACTIVE STUDIO** qui doit faire l'acquisition des licences et/ou des éléments quels qu'ils soient (plugin, extension, module...) permettant la réalisation de la prestation. Ces frais étant incompressibles il ne peut y avoir ni remise ni remboursement sur les prestations complémentaires.

### D. Durée des prestations complémentaires

Sauf lorsque cela est précisé dans la prestation complémentaire elle-même, la durée de la prestation se fait sur une période estimée en jours. Dans de rares cas, les prestations peuvent être portées sur l'année auquel cas le montant de la prestation est exprimé en euros par mois.

De façon générale, les durées et les montants de chaque prestation sont exposées dans les présentes **CGV**.

### E. Prérequis des prestations complémentaires

Certaines prestations complémentaires nécessitent des prérequis ; en règle générale il s'agit d'un accès avec un compte ayant les droits administrateurs afin que la prestation complémentaire puisse être effectuée. Ces accès sont normalement et par défaut conservés par la société **CREACTIVE STUDIO** dans un gestionnaire de mots de passe cryptés, sauf demande expresse du client auquel cas les codes ne seront pas conservés.

En cas de conservation des accès au site d'un client de la société **CREACTIVE STUDIO**, celui-ci a la possibilité de faire supprimer les données le concernant sur simple demande écrite et signée. La société **CREACTIVE STUDIO** s'engagera alors à supprimer l'ensemble des données concernant l'accès accordé par le client, voire à toutes les données du client s'il en fait la demande expresse.

Titre	Conditions Générales de Vente				
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS Page   113

### 1.6.1. Pack de sécurité

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>PC_PAC_SEC</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Rapport d'analyse et de remise en conformité
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	500 €HT
<b>PREREQUIS</b>	Accès au back-office du site web avec un compte administrateur

#### A. Description de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** se propose de sécuriser les sites de type WordPress en utilisant des extensions de sécurité reconnues pour leur efficacité couplée à l'application des bonnes pratiques du web et de la qualité web en général. Le pack comprend les éléments suivants :

- Une extension permettant la sauvegarde
- Trois extensions de sécurité complémentaires, dont une en version premium

En plus de l'installation et de la configuration de ces extensions, les experts de la société **CREACTIVE STUDIO** font également un diagnostic du site lors de l'installation ainsi qu'un nettoyage s'il y a lieu. Avant chaque nettoyage une copie du site est réalisée et téléchargée en local pour plus de sécurité.

Lorsque le site est nettoyé et propre, la société **CREACTIVE STUDIO** envoie au client un rapport d'analyse et de remise en conformité qui explique ce qui a été détecté sur le site et les actions entreprises pour remettre celui-ci en conformité.

#### B. Prérequis

Le seul prérequis est un accès au back-office du site avec un compte administrateur permettant d'avoir accès à l'intégralité de la gestion du site.

#### C. Limites de la prestation

L'installation d'un pack de sécurité couvre le site visé pour une durée d'un an. Au cours de l'année, les alertes de sécurité remontées par le site sont traitées par les experts de la société **CREACTIVE STUDIO** qui interviennent de manière transparente. En principe, cela n'occasionne aucune rupture de service pour le client sauf cas exceptionnel impliquant un arrêt du site ou son rechargement complet.

Si toutefois l'intervention devait se prolonger, le site serait mis temporairement en maintenance jusqu'à réparation complète du site. La société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour remettre en conformité avec les standards du web les sites de ses clients. Elle ne peut être tenue pour responsable des dommages causés à des tiers par un site qui aurait été attaqué ou qui aurait subi une tentative de hack malgré les mesures de sécurité mises en place.

En effet, les moyens de protection et les menaces ne cessant d'évoluer, il est impossible de garantir un risque zéro en sécurité. Néanmoins, la société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à réduire la surface d'attaque de ses réalisations tout comme des réalisations qui lui seront confiées afin de limiter les problématiques liées à la sécurité.

La société **CREACTIVE STUDIO** ne peut toutefois pas être tenue pour responsable des dégradations de service liées à des problèmes de sécurité, y compris si un pack de sécurité a déjà été mis en place.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>				
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS Page   114

### 1.6.2. Suivi des mises à jour

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>PC_SUV_MAJ</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Fiche de suivi mensuelle (par email)
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	30 €HT mensuel (soit 360 €HT / an)
<b>PREREQUIS</b>	Accès au back-office du site web avec un compte administrateur

#### A. Description de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** se propose de monitorer les sites de type WordPress en utilisant son système de gestion centralisé. Ce système se compose d'une extension « enfant » installée de façon transparente sur le site client et permettant de faire remonter les informations du site en temps réel :

- La vue d'ensemble du site
- Les extensions installées
- L'état des mises à jour
- L'état de la sécurité
- L'état des sauvegardes

Non-invasif et transparent pour les utilisateurs du site client, le système de monitoring de la société **CREACTIVE STUDIO** lui permet de vérifier en temps réel les mises à jour du site ou les alertes de sécurité remontées par celui-ci.

Lors de chaque mise à jour requise, la société **CREACTIVE STUDIO** réalisera une sauvegarde du site de son client puis fera la ou les mises à jour nécessaires afin de toujours maintenir le site à jour. A chaque publication d'une nouvelle version du core de WordPress, l'ensemble des sites monitorés seront mis à niveau de façon transparente.

La mise à jour des sites prévient l'utilisation de failles de sécurité qui auraient pu être détectées et corrige des bugs dans l'utilisation du site ou de ses extensions. Il est donc naturel de procéder à ces mises à jour bien que cela ne soit pas obligatoire. La société **CREACTIVE STUDIO** estime cependant que toute nouvelle réalisation qui lui est confiée doit être monitorée au moins la première année.

#### B. Prérequis

Le seul prérequis est un accès au back-office du site avec un compte administrateur permettant d'avoir accès à l'intégralité de la gestion du site. Une adresse email est requise.

#### C. Limites de la prestation

La prestation de monitoring et de suivi des mises à jour est une prestation mensuelle réglable à chaque mois par virement permanent. Elle début lors du versement du premier virement et avec le dernier virement perçu, l'arrêt du service devant préalablement être annoncé par le client via une demande écrite dans les quinze premiers jours du mois précédent l'arrêt du service.

La société **CREACTIVE STUDIO** ne peut toutefois pas être tenue pour responsable des dégradations de service liées à l'application d'une mise à jour comportant des erreurs ou faisant boguer le site. Elle restaurera dans la mesure du possible la sauvegarde qu'elle aura faite préalablement mais ne pourra être tenue pour responsable des incompatibilités liées à l'évolution des techniques et des technologies. Elle proposera cependant au client des moyens de remplacement s'il en existe.

Titre						Conditions Générales de Vente					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK						
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   115					

### 1.6.3. Stratégie de sauvegarde / DRP

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>PC_SDS_DRP</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Contrat de service + Etat du stockage (mensuel)
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Accès au back-office du site web avec un compte administrateur

#### A. Description de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose des prestations de sauvegardes à distance pour les sites client permettant de mettre en place un système de plan de reprise d'activité après incident (abrégié par l'acronyme **DRP** signifiant Disaster Recovery Plan).

La société **CREACTIVE STUDIO** établit avec le client un **DRP** de son site web ou de sa solution e-commerce ; a cette fin la société **CREACTIVE STUDIO** détermine l'outil le plus adapté à utiliser et propose de le connecter à un espace de stockage hébergé au Luxembourg (agrément PSF possible) et répliqué pour plus de sécurité.

Ce système permet à la société **CREACTIVE STUDIO** de pouvoir rapidement remettre en ligne un site ou une solution e-commerce qui aurait été victime d'un problème de sécurité ou dont les données auraient été perdues par l'hébergeur.

#### B. Prérequis

Le seul prérequis est un accès au back-office du site avec un compte administrateur permettant d'avoir accès à l'intégralité de la gestion du site. Une adresse email est requise. La fréquence de réplication et le volume de stockage utilisé sont à déterminer préalablement à l'établissement du contrat de service.

#### C. Limites de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose de mettre en place le DRP et s'occupe de la partie de gestion concernant la stratégie de sauvegarde choisie par le client et validée par le contrat de service. Elle ne peut toutefois pas être tenue pour responsable des dégradations du service ou de l'arrêt partiel ou temporaire de celui-ci.

En effet, n'étant pas directement responsable de la partie « hébergement » des sauvegardes qui sont stockées chez un prestataire désigné dans le contrat de service, elle s'engage uniquement à contacter le prestataire en cas de défaillance du service et à suivre la résolution des incidents pouvant être liés au stockage ou au rechargement des sauvegardes.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   116

#### D. Contrat de service

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à son client un contrat de service dans lequel elle s'engage avec l'un de ses partenaires au niveau hébergement à mettre en place une solution de sauvegarde permanente pour une ou plusieurs solutions web, qu'il s'agisse de site web dit classiques ou de solutions e-commerces spécifiques.

Le contrat de service exprime clairement les modalités de la sauvegarde ; pour être valable il doit contenir les informations suivantes :

- Date de mise en service
- Adresse du solution web (site ou boutique e-commerce)
- Informations du back-office et compte administrateur
- Adresse email de suivi pour le client et la société **CREACTIVE STUDIO**
- Liste des modules, extension ou plugins utilisés par la sauvegarde à distance
- Fréquence des sauvegardes
- Volume d'espace stocké estimé
- Durée du contrat de service (en mois)
- CGV spécifiques du partenaire pour la partie hébergement
- Personne de contact côté client / **CREACTIVE STUDIO** / partenaire
- Adresse de contact côté client / **CREACTIVE STUDIO** / partenaire
- Moyens de contact côté client / **CREACTIVE STUDIO** / partenaire
- Date et signature du contrat côté client / **CREACTIVE STUDIO** / partenaire

En principe, le contrat de service dûment complété prend effet à la date de service et est valable pendant une durée déterminée en mois dans le contrat. Les contraintes de stockage sont examinées chaque mois et une fiche d'état du stockage est éditée.

En cas de dépassement du volume de données à sauvegarder par rapport au volume d'espace de stockage estimé par le client, la société **CREACTIVE STUDIO** facturera au client le dépassement par Go aux prix déterminés par le partenaire en fonction du marché.

La cessation du contrat de service peut intervenir avant son terme à condition qu'elle soit notifiée au moins dans la première quinzaine du mois précédent l'arrêt du service par écrit. Il appartient au client de s'assurer que sa demande a bien été réceptionnée par la société **CREACTIVE STUDIO** et qu'elle a été prise en compte.

En cas de cessation prématurée, se reporter à la section « 1.5. Prestations complémentaires » au point « C. Limites des prestations complémentaires ».

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   117

#### 1.6.4. Renouvellement Pack de Sécurité

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>PC_REN_SEC</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Rapport d'analyse et de remise en conformité
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis – Plusieurs formules disponibles
<b>PREREQUIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès au back-office du site web avec un compte administrateur</li> <li>• Sécurisation initiale par la société <b>CREACTIVE STUDIO</b></li> </ul>

##### A. Description de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients le renouvellement leur Pack de Sécurité aux mêmes conditions et avec la même qualité de service. Le renouvellement du Pack de Sécurité implique le renouvellement de la licence premium de l'extension permettant l'analyse et la sécurisation avancée du site. Ce renouvellement est annuel et peut être réalisé sur plusieurs années comme le montre le tableau ci-dessous :

	1 An	2 Ans	3 Ans	4 Ans	5 Ans
<b>TARIF ANNUEL DE RENOUVELLEMENT</b>	375 €HT	750 €HT	1125 €HT	1500 €HT	1875 €HT

Les tarifs sont proposés annuellement car la licence de l'extension ne peut être acquise que de façon annuelle sur une ou plusieurs années ; le règlement du renouvellement se fait au comptant pour la première année quelle que soit la durée de renouvellement sélectionnée.

Pour les années suivantes, le règlement peut être mensualisé auprès de la société **CREACTIVE STUDIO**.

##### B. Prérequis

Le premier prérequis est un accès au back-office du site avec un compte administrateur permettant d'avoir accès à l'intégralité de la gestion du site. Le second prérequis est la mise en place par la société **CREACTIVE STUDIO** d'un pack de sécurité préalablement au renouvellement de celui-ci.

##### C. Limites de la prestation

Les limites de la prestation sont similaires à celles décrites dans la section « 1.5.1. Pack de sécurité » au point « C. limites de la prestation ».

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   118

### 1.6.5. Intervention technique

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>PC_INT_TEC</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Fiche d'intervention technique
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	Déplacements possibles
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Facturation en fonction de la fiche d'intervention
<b>PREREQUIS</b>	Accès aux appareils / sites + Compte administrateur

#### A. Description de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** intervient soit à distance soit dans les locaux du client à la demande expresse de celui-ci. Les demandes doivent être rédigées clairement et envoyée à l'adresse fonctionnelle [services@creative-studio.lu](mailto:services@creative-studio.lu) de façon à pouvoir être prise en compte dès réception.

Les équipes de la société **CREACTIVE STUDIO** analysent la demande et prennent contact avec le client de façon à déterminer si l'intervention peut être faite à distance ou si un déplacement est nécessaire. En cas de déplacement au Grand-Duché du Luxembourg ou dans ses zones frontalières jusqu'à 10 kilomètres, un forfait de 85 €HT sera exigible quel que soit la durée du déplacement ou le nombre de kilomètres nécessaires pour se rendre sur site. Au-delà de cette distance, le forfait de déplacement sera facturé 20 €HT supplémentaires par tranche de 10 kilomètres supplémentaires.

Les interventions sont comptabilisées par heure dès la première minute d'intervention. Cela implique au minimum une heure d'intervention par intervention, y compris lorsque celle-ci a une durée inférieure à une heure. Le tarif horaire appliqué est le tarif horaire standard qui peut être majoré et compté en tant que tarif horaire extra si l'intervention est demandée en-dehors des heures d'ouverture de la société **CREACTIVE STUDIO**. Se reporter à la section « 3. Taux horaires » pour plus d'informations.

A la fin de chaque intervention, la société **CREACTIVE STUDIO** rédige une fiche d'intervention technique qui doit être signée par le client et qui donne lieu à une facturation.

#### B. Prérequis

Les prérequis sont la possibilité d'accès sur site ou à distance aux appareils ou aux sites web sur lesquels doit se dérouler l'intervention, avec si possible un compte administrateur permettant d'avoir accès à l'intégralité des droits sur l'appareil ou le site web.

#### C. Limites de la prestation

L'absence de validation d'une fiche d'intervention client n'empêche nullement sa comptabilisation et sa facturation. En cas de désaccord sur l'intervention ou sur les heures prestées par les équipes de la société **CREACTIVE STUDIO**, le client devra ouvrir un litige afin que sa contestation puisse être effective et valide. Pour plus d'information sur les litiges, se reporter à la section « 9. Litiges ».

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   119

### 1.6.6. E-commerce – Package 250 produits

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>PC_ECO_250</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Fichier d'import client
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	350 €HT
<b>PREREQUIS</b>	Catalogue de produit e-commerce

#### A. Description de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation d'import de produit supplémentaires pour les solutions e-commerces. Ce package est valable pour l'intégration de 250 produits simples ou de produits avec déclinaisons en proportions équivalentes.

#### B. Prérequis

En prérequis, le client doit être en mesure de fournir pour cette prestations un catalogue de produits compatible avec l'e-commerce tel que défini dans la section « 1.2. Conception de sites web » au point « M. Spécifications des prérequis » et plus particulièrement dans la sous-section « 9. Catalogue de produits ».

#### C. Limites de la prestation

Les limite de la prestation sont définies dans la section « 1.2. Conception de sites web » au point « N. Restrictions particulières » et plus particulièrement dans les sous-sections suivantes :

- Sous-section « 5. Catalogue de produits site e-commerce »
- Sous-section « 6. Produits & déclinaisons »
- Sous-section « 7. Package de produits »

La société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit de refuser toute demande dont les prérequis n'auraient pas été complètement validés ou qui ne cadreraient pas avec les limites précédemment citées dans le point présent.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   120

### 1.6.7. E-commerce – Package 500 produits

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>PC_ECO_500</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Fichier d'import client
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	700 €HT
<b>PREREQUIS</b>	Catalogue de produit e-commerce

#### A. Description de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation d'import de produit supplémentaires pour les solutions e-commerces. Ce package est valable pour l'intégration de 500 produits simples ou de produits avec déclinaisons en proportions équivalentes.

#### B. Prérequis

En prérequis, le client doit être en mesure de fournir pour cette prestations un catalogue de produits compatible avec l'e-commerce tel que défini dans la section « 1.2. Conception de sites web » au point « M. Spécifications des prérequis » et plus particulièrement dans la sous-section « 9. Catalogue de produits ».

#### C. Limites de la prestation

Les limite de la prestation sont définies dans la section « 1.2. Conception de sites web » au point « N. Restrictions particulières » et plus particulièrement dans les sous-sections suivantes :

- Sous-section « 5. Catalogue de produits site e-commerce »
- Sous-section « 6. Produits & déclinaisons »
- Sous-section « 7. Package de produits »

La société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit de refuser toute demande dont les prérequis n'auraient pas été complètement validés ou qui ne cadreraient pas avec les limites précédemment citées dans le point présent.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   121

### 1.6.8. E-commerce – Package 1000 produits

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>PC_ECO_1KP</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Fichier d'import client
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	1400 €HT
<b>PREREQUIS</b>	Catalogue de produit e-commerce

#### A. Description de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation d'import de produit supplémentaires pour les solutions e-commerces. Ce package est valable pour l'intégration de 1000 produits simples ou de produits avec déclinaisons en proportions équivalentes.

#### B. Prérequis

En prérequis, le client doit être en mesure de fournir pour cette prestations un catalogue de produits compatible avec l'e-commerce tel que défini dans la section « 1.2. Conception de sites web » au point « M. Spécifications des prérequis » et plus particulièrement dans la sous-section « 9. Catalogue de produits ».

#### C. Limites de la prestation

Les limite de la prestation sont définies dans la section « 1.2. Conception de sites web » au point « N. Restrictions particulières » et plus particulièrement dans les sous-sections suivantes :

- Sous-section « 5. Catalogue de produits site e-commerce »
- Sous-section « 6. Produits & déclinaisons »
- Sous-section « 7. Package de produits »

La société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit de refuser toute demande dont les prérequis n'auraient pas été complètement validés ou qui ne cadreraient pas avec les limites précédemment citées dans le point présent.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   122

### 1.6.9. E-commerce – Package sur mesure

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>PC_ECO_FOR</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Fichier d'import client
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis – Forfait par tranche de 50 produits
<b>PREREQUIS</b>	Catalogue de produit e-commerce

#### A. Description de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation d'import de produit supplémentaires pour les solutions e-commerces. Ce package est valable pour l'intégration de produits simples ou de produits avec déclinaisons en proportions équivalentes et est calculé sur base d'un forfait par tranche de 50 produits.

<b>PRODUITS (UNITES)</b>	50	100	150	200	250	300	350	400	450
<b>TARIFS (€ HT)</b>	75	150	225	300	375	450	525	600	675

#### B. Prérequis

En prérequis, le client doit être en mesure de fournir pour cette prestations un catalogue de produits compatible avec l'e-commerce tel que défini dans la section « 1.2. Conception de sites web » au point « M. Spécifications des prérequis » et plus particulièrement dans la sous-section « 9. Catalogue de produits ».

#### C. Limites de la prestation

Les limite de la prestation sont définies dans la section « 1.2. Conception de sites web » au point « N. Restrictions particulières » et plus particulièrement dans les sous-sections suivantes :

- Sous-section « 5. Catalogue de produits site e-commerce »
- Sous-section « 6. Produits & déclinaisons »
- Sous-section « 7. Package de produits »

La société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit de refuser toute demande dont les prérequis n'auraient pas été complètement validés ou qui ne cadreraient pas avec les limites précédemment citées dans le point présent.

#### D. Cumul de package de produits

Il est possible pour les clients de la société **CREACTIVE STUDIO** de cumuler des packages de produits pour précédents avec ce type de package sur mesure. Le package « sur-mesure » est la formule la plus souple proposée par la société **CREACTIVE STUDIO** à ses clients.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   123

### 1.6.10. E-commerce – Devise supplémentaire

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>PC_ECO_DEV</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Fiche de recette
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	220 €HT
<b>PREREQUIS</b>	Accès au back-office du site web avec un compte administrateur

#### A. Description de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients d'ajouter à leur solution e-commerce une devise supplémentaire autre que l'Euro (USD, CAD, GBP, CHF, JPY, CNY...) afin de pouvoir prendre en compte les paiements internationaux.

La devise est acquise puis implémentée dans la solution e-commerce. Des essais de transaction non-abouties sont effectués avec un produit de test afin de vérifier l'intégration de la devise dans la boutique.

#### B. Prérequis

Le seul prérequis est un accès au back-office du site avec un compte administrateur permettant d'avoir accès à l'intégralité de la gestion du site.

#### C. Limites de la prestation

Les tests réalisés par la société **CREACTIVE STUDIO** portent sur des transactions non-abouties qui consistent à sélectionner un article de la boutique pour l'intégrer dans le panier et à vérifier que les devises utilisées correspondent bien au tarif du produit en vente après implémentation.

La société **CREACTIVE STUDIO** veillera à connecter la nouvelle devise à un service tiers permettant la mise à jour des tarifs en fonction du taux de change, toutefois elle ne pourra être tenue pour responsable de ce service en cas de dysfonctionnement ou de rupture de service.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   124

### 1.6.11. Renouvellement de Certificat SSL

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>PC_REN_SSL</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Certificat SSL (type identique à celui existant)
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Nom de domaine + Certificat SSL existant + accès hébergement

#### A. Description de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients de gérer le renouvellement de leur certificat SSL avant son expiration. La société **CREACTIVE STUDIO** vérifie la date d'échéance des certificats présents sur les sites web dont elle a la charge et propose le renouvellement du certificat du site avec les mêmes conditions de type et de niveau de confiance que celles précédemment validées par le client.

#### B. Prérequis

Les prérequis pour un renouvellement de certificat SSL sont un accès à l'hébergement du site et notamment à la gestion des certificats SSL avec un compte administrateur permettant de pouvoir faire les modifications requises. L'ancien certificat doit être existant sur le site et le nom de domaine doit toujours être valable.

#### C. Limites de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** rachète le certificat au nom de son client ; celui-ci s'engage à fournir et à vérifier que les informations qu'il transmet à la société **CREACTIVE STUDIO** sont exactes et à jour. La société **CREACTIVE STUDIO** recherche le type et le niveau de confidentialité du certificat présent sur le site, puis établit une proposition commerciale qu'elle soumet au client.

Si celle-ci est validée, la société **CREACTIVE STUDIO** transmet les informations nécessaires au renouvellement du certificat puis l'intègre et l'installe une fois celui-ci généré par l'autorité de certification quelle qu'elle soit.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   125

## 2. Marketing

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients des prestations dans le domaine du marketing complémentaires aux prestations techniques qu'elle propose. Ces prestations sont assurées par les équipes de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Dans de rares cas et de façon ponctuelle, la société **CREACTIVE STUDIO** peut faire appel à des ressources externes qu'elle mandate pour assurer une ou plusieurs prestations. Dans ce cas, ces ressources externes sont pilotées par un référent de la société **CREACTIVE STUDIO** qui en assume la responsabilité vis-à-vis du client final.

De manière générale, les ressources techniques de la société **CREACTIVE STUDIO** possèdent les aptitudes nécessaires pour réaliser l'ensemble des prestations proposées dans le catalogue de service (**CS**) et décrites dans les présentes conditions générales de ventes (**CGV**).

Ces prestations dans le domaine du marketing se regroupent autour de cinq grands pôles d'activité :

- Les prestations d'audit
- Les prestations d'accompagnement
- Les prestations d'action en marketing digital
- Les prestations de branding / création
- Les prestations autour des marketplaces

Pour chaque pôle d'activité, une ou plusieurs prestations sont proposées et détaillées dans les points suivants des présentes **CGV**.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   126

## 2.1. Audit

### A. Présentation des prestations d'audit au niveau marketing

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients des prestations d'audit au niveau marketing sur deux axes en particuliers. Le premier axe concerne l'optimisation pour les moteurs de recherche (abrégé **SEO** pour Search Engine Optimization), tandis que le second axe concerne la publicité sur les moteurs de recherche (abrégé **SEA** pour Search Engine Advertising). Ces prestations ne nécessitent aucun déplacement chez le client et peuvent être réalisées à distance par les équipes techniques de la société **CREACTIVE STUDIO**.

### B. Livrables des prestations d'audit au niveau marketing

Toutes les prestations d'audit donnent lieu à la rédaction d'un rapport d'audit qui est remis au client dans les jours sinon les semaines suivant la prestation concernée. Le délai de livraison de ce rapport peut varier en fonction de la durée de la prestation et de l'ampleur de celle-ci.

### C. Limites des prestations d'audit au niveau marketing

Dans la mesure du possible, l'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** évitera de perturber le bon fonctionnement du site client durant la phase d'audit. La prestation d'audit ne revêt en rien un caractère technique aussi l'auditeur s'interdit de faire la moindre modification sur la configuration du site web du client au moment de l'audit.

En aucun cas les auditeurs de la société **CREACTIVE STUDIO** ne prendront par eux-mêmes la décision de modifier, supprimer, mettre à jour, altérer ou intervenir de quelque façon que ce soit sur la configuration du site web du client autrement que pour la prestation d'audit qui leur a été confiée.

La société **CREACTIVE STUDIO** se dégage de toute responsabilité en cas d'interruption de service du site web audité sachant que la mission de l'auditeur est simplement de rechercher et compiler des informations accessibles afin d'en réaliser une analyse ultérieure.

La société **CREACTIVE STUDIO** ne reconnaîtra sa responsabilité que si l'auditeur a, de son propre chef et au mépris des bonnes pratiques, fait une modification qui a pu entraîner la dégradation du service ou la mise en indisponibilité du site web du client et que cela est avéré.

### D. Prérequis avant intervention

Dans le cadre des prestations d'audit au niveau marketing, le client est tenu de fournir à l'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** un accès au site web avec un compte ayant des droits administrateurs afin que celui-ci puisse avoir accès aux informations qui lui sont nécessaires au moment de la prestation.

### E. Installation de logiciels tiers

Les auditeurs de la société **CREACTIVE STUDIO** n'installeront aucun logiciel tiers, extension ou module dans les sites web audités lors des audits quels qu'ils soient et se contenteront uniquement de faire un relevé des informations disponibles pour chaque site web à l'aide des outils natifs présents sur ces mêmes sites web ou éventuellement à l'aide d'outils tiers ne nécessitant aucune installation.

Titre	Conditions Générales de Vente				
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS Page   127

#### F. Prestataires mandatés

La société **CREACTIVE STUDIO** possède ses propres auditeurs qui sont formés et habilités à réaliser des audits chez ses clients. Dans de rares cas et façon exceptionnelle, la société **CREACTIVE STUDIO** peut faire appel à l'un de ses partenaires pour réaliser une prestation d'audit **SEO** ou **SEA** pour l'un de ses clients.

Dans le cas où la société **CREACTIVE STUDIO** ne serait pas en mesure d'assurer la prestation d'audit prévue avec le client, elle mandatera de façon officielle l'un de ses partenaires qui agira en son nom auprès de son client. Le mandat est une lettre nominative signée en nom propre par l'auditeur et la société **CREACTIVE STUDIO**. La société **CREACTIVE STUDIO** tâchera de prévenir son client avant l'intervention de l'auditeur que celui-ci est un partenaire mandaté par ses services et lui enverra une copie du mandat.

En cas non-réception du mandat, le client est tenu de se renseigner auprès de la société **CREACTIVE STUDIO** avant l'intervention ; le client ne doit à aucun moment fournir ses accès à un partenaire qui n'aurait pas reçu de mandat de la part de la société **CREACTIVE STUDIO** et il devra lui refuser tout accès à son site web et prévenir la société **CREACTIVE STUDIO** qui avisera.

La société **CREACTIVE STUDIO** déclinera toute responsabilité vis-à-vis du client et de son système d'information si celui-ci laisse accéder à ses installations un tiers qui se présenterait comme partenaire mandaté mais qui n'aurait ni preuve de mandat, ni preuve de son identité ou qui refuserait de communiquer l'un ou l'autre de ces éléments.

A l'issue de la prestation d'audit menée par un prestataire mandaté, la société **CREACTIVE STUDIO** enverra à ses clients par email un lien vers un formulaire de satisfaction, lui permettant de déterminer si le partenaire mandaté s'est convenablement acquitté de la mission qui lui a été confiée et s'il a agi de manière professionnelle tout au long de la prestation d'audit.

Le formulaire de satisfaction n'a pas un caractère obligatoire ; la société **CREACTIVE STUDIO** souhaite seulement pouvoir évaluer ses partenaires afin de pouvoir offrir un service de qualité à l'ensemble de sa clientèle.

#### G. Conclusions du rapport d'audit

A l'issue de la rédaction du rapport d'audit, la société **CREACTIVE STUDIO** fournira son analyse sur le site web qu'elle aura audité. Cette analyse pointera essentiellement les points à améliorer par degré d'impact pour le client.

Les conclusions remise au client dans le rapport d'audit n'ont pas valeur d'absolu mais constituent soit des pistes d'amélioration du site web existant, ou éventuellement une aide à la décision dans le cadre d'un projet de refonte du site.

En aucun cas les conclusions de la société **CREACTIVE STUDIO** dans l'un ou l'autre de ses rapports d'audit ne peuvent se substituer à une analyse stratégique, organisationnelle et technique du système d'information du client.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   128

### 2.1.1. Audit SEO

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>AU_AUD_SEO</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Rapport d'audit
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	1020 €HT
<b>PREREQUIS</b>	Accès au back-office du site web avec un compte administrateur

#### A. Déroulement de la prestation

L'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** se connecte sur le site web distant à l'aide des informations de connexion que le client lui aura préalablement communiqué. Une fois connecté, il récupèrera les informations suivantes :

- Le relevé du trafic sur les moteurs de recherches pour le site concerné
- Le relevé du trafic sur le site (nombre de visiteurs, logs...)
- L'analyse technique de la structure du site

L'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** s'attachera à faire le relevé de ces informations sans qu'aucun paramétrage ne soit modifié et sans qu'aucune rupture de service ne puisse intervenir. Il n'installera en outre aucun module / aucune extension supplémentaire durant la phase d'audit.

A l'issue de la phase d'audit, la société **CREACTIVE STUDIO** rédigera ses conclusions qu'elle inclura au sein du rapport d'audit qu'elle remettra ensuite au client.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   129

### 2.1.2. Audit SEA (Google Adwords)

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>AU_AUD_SEA</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Rapport d'audit
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	340 €HT
<b>PREREQUIS</b>	Accès au back-office du site web avec un compte administrateur

#### A. Déroulement de la prestation

L'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** se connecte sur le site web distant à l'aide des informations de connexion que le client lui aura préalablement communiqué. Une fois connecté, il analysera les mots-clés du site en premier lieu.

Dans un second temps, l'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** analysera les annonces concurrentes, puis il fera trois propositions d'annonces au sein de son rapport d'audit avant de le remettre au client.

L'auditeur de la société **CREACTIVE STUDIO** s'attachera à faire le relevé de ces informations sans qu'aucun paramétrage ne soit modifié et sans qu'aucune rupture de service ne puisse intervenir. Il n'installera en outre aucun module / aucune extension supplémentaire durant la phase d'audit.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   130

## 2.2. Accompagnement

### 2.2.1. Stratégie Marketing

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>AC_STR_MKT</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Rapport de stratégie marketing
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	2380 €HT
<b>PREREQUIS</b>	AUCUN

#### A. Présentation la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation d'accompagnement au niveau marketing en vue de définir une stratégie marketing. Cette prestation se fait en deux grandes parties.

La première partie concerne l'accompagnement lui-même et consiste en une interview allant d'une à quatre heures avec le responsable du projet afin de déterminer avec lui ses attentes en termes de marketing et de cadrer ses besoins. Cette interview peut être réalisée sur site ou dans les locaux de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Au terme de cette première partie, le personnel de la société **CREACTIVE STUDIO** réalise en seconde partie un travail d'analyse et de formalisation en établissant un rapport dans lequel seront indiqués, outre le compte-rendu de l'interview du responsable du projet, les éléments suivants :

- La définition des objectifs
- Le relevé de la concurrence sous forme de liste
- Un rapport de la stratégie concurrente pour les trois concurrents principaux
- Une proposition de stratégie marketing
- Un planning de mise en œuvre

Une fois ces différents points formalisés, la société **CREACTIVE STUDIO** remet un rapport de stratégie marketing à son client.

#### B. Limites de la prestation

Le rapport de stratégie Marketing fait l'objet d'une phase de recherche de la part de la société **CREACTIVE STUDIO**. Ces recherches peuvent s'étaler sur une période de plusieurs jours ; il peut donc y avoir un délai de réalisation du rapport qui peut être porté de 5 à 10 jours ouvrables pour la livraison du rapport.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   131

### 2.3. Action Marketing Digital

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients des prestations dans le domaine du marketing digital regroupées au sein de quatre pôles d'activités :

- Prestation d'e-mailing
- Campagne sur les réseaux sociaux
- Organisation de concours
- Actions sur le référencement

Pour chaque pôle d'activité, une ou plusieurs prestations sont proposées et détaillées dans les points suivants des présentes **CGV**.

#### 2.3.1. E-mailing

##### 2.3.1.1. E-mailing

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>MA_AMD_EMA</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Email template + Landing Page
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Accès aux appareils + Compte administrateur

#### A. Présentation la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients de réaliser une prestation d'emailing client comportant un modèle de courriel qui sera envoyé aux clients finaux ainsi que la réalisation d'une landing page permettant d'améliorer le taux de conversion du site. Les étapes de réalisation sont les suivantes :

- Création de la « landing page »
- Création du modèle de courriel
- Envoi du mail via un service d'emailing à partir d'une liste d'emailing

#### B. Prérequis

Les contenus à intégrer dans la « landing page » tout comme ceux présents dans le modèle d'emailing sont à fournir par le client ; les éventuels achats de médias (images, vidéos, sons etc.) sont facturables en supplément si fournis par la société **CREACTIVE STUDIO**. D'autre part, le client est tenu de fournir une mailing liste dans un format CSV ou Microsoft Excel™ qui soit exploitable sans quoi des frais de traitement peuvent lui être appliqués en fonction de la longueur de la liste des adresses à retraiter.

#### C. Limites de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** a pour la prestation d'emailing une obligation de moyens mais aucune obligation de résultat. Elle propose ses services et son savoir-faire en matière de création de support pour l'emailing mais ne peut ni s'engager ni garantir le résultat de la prestation d'emailing.

Elle fera cependant le nécessaire pour que le client puisse valider chaque étape de la prestation afin que le résultat obtenu soit conforme à ses attentes.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   132

### 2.3.2. Réseaux sociaux

La société **CREACTIVE STUDIO** propose des actions au niveau du marketing digital axées sur les réseaux sociaux. Ces actions s'articulent autour de deux pôles spécifiques ;

- Le Community Management
  - Formule Or
  - Formule Platinum
  - Formule Fit
- La création d'une page professionnelle

#### 2.3.2.1. Community Management – Formule Or

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>RS_COM_OR</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Post mensuel + Annonce d'évènement
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	160 €HT / mois
<b>PREREQUIS</b>	Uniquement sur Facebook ou Twitter

#### A. Contenu de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose de publier un à deux post par mois sur les réseaux sociaux Facebook ou Twitter. A ces publications s'ajoutent une annonce unique d'évènement mensuelle si un évènement est prévu par le client.

#### B. Prérequis

Le client doit posséder un compte sur Twitter ou Facebook et fournir ses accès à la société **CREACTIVE STUDIO** pendant le temps de la prestation.

#### C. Limites de la prestation

La prestation se limite à un à deux post par mois sur l'un ou l'autre des réseaux sociaux cités. Chaque post comporte en moyenne une photo et un descriptif. Les contenus sont à fournir par le client qui en a la responsabilité exclusive. La prestation est reconductible tacitement de mois en mois sauf si une durée préalable a été déterminée.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   133

### 2.3.2.2. Community Management – Formule Platinum

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>RS_COM_PLA</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Post mensuel + Annonce d'évènement
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	340 €HT / mois
<b>PREREQUIS</b>	Uniquement sur Facebook ou Twitter

#### A. Contenu de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose de publier trois à quatre post par mois sur les réseaux sociaux Facebook ou Twitter. A ces publications s'ajoutent une annonce unique d'évènement mensuelle si un évènement est prévu par le client.

#### B. Prérequis

Le client doit posséder un compte sur Twitter ou Facebook et fournir ses accès à la société CREACTIVE STUDIO pendant le temps de la prestation.

#### C. Limites de la prestation

La prestation se limite à trois à quatre post par mois sur l'un ou l'autre des réseaux sociaux cités. Chaque post comporte en moyenne une photo et un descriptif. Les contenus sont à fournir par le client qui en a la responsabilité exclusive. La prestation est reconductible tacitement de mois en mois sauf si une durée préalable a été déterminée.

### 2.3.2.3. Community Management – Formule Fit

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>RS_COM_FIT</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Page professionnelle + Nombre de post définis + Contrat COMM
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Uniquement sur Facebook ou Twitter

#### A. Contenu de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose de publier un nombre de post sur mesure par mois sur les réseaux sociaux Facebook ou Twitter. A ces publications la création d'une page professionnelle sur Facebook ou Twitter.

#### B. Prérequis

Le client doit fournir à la société **CREACTIVE STUDIO** les informations permettant de créer sa page professionnelle sur les réseaux sociaux.

#### C. Limites de la prestation

La prestation se limite au nombre de post déterminés contractuellement par mois sur l'un ou l'autre des réseaux sociaux cités. Chaque post comporte en moyenne une photo et un descriptif. Les contenus des post comme de la page professionnelle sont à fournir par le client qui en a la responsabilité exclusive. La prestation est reconductible tacitement de mois en mois sauf si une durée préalable a été déterminée.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   134

#### 2.3.2.4. Création de page

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>RS_CRE_PAG</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Page professionnelle
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	340 €HT
<b>PREREQUIS</b>	Uniquement sur Facebook, Twitter ou Instagram

##### A. Contenu de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose de créer et publier une page professionnelle sur Facebook ou Twitter.

##### B. Prérequis

Le client doit fournir à la société **CREACTIVE STUDIO** les informations permettant de créer sa page professionnelle sur les réseaux sociaux.

##### C. Limites de la prestation

La prestation se limite à la création simple de la page professionnelle en fonction des contenus fournis par le client à la société **CREACTIVE STUDIO**. Ces contenus appartiennent au client qui en a la responsabilité exclusive.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   135

### 2.3.3. Concours

#### 2.3.3.1. Concours

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>MA_RSO_CCR</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Fiche d'information + contrat de prestation
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	1360 €HT
<b>PREREQUIS</b>	Enregistrement des mentions légales du concours chez un huissier

#### A. Contenu de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose la création d'un concours à diffuser sur les réseaux sociaux et/ ou sur le site internet du client. Cette prestation se divise en deux parties ; dans la première la société **CREACTIVE STUDIO** propose au client différents types de concours possible avant de les mettre en place en seconde partie une fois celui-ci choisi. Le lancement, la gestion et la communication des résultats sont communiqués via une fiche d'information à l'entreprise organisatrice.

#### B. Prérequis

Le client doit enregistrer les mentions légales du concours chez un huissier de justice, comme la loi luxembourgeoise le lui oblige.

#### C. Limites de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** a uniquement un rôle de gestionnaire ; le concours est pris en charge par un partenaire spécifique qui organise régulièrement ce type d'évènement. Tous les détails sont consignés au sein d'un contrat de prestation spécifique à l'activité « concours ».

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   136

### 2.3.4. Référencement

La société **CREACTIVE STUDIO** propose des actions au niveau du marketing digital axées sur le référencement. Ces actions s'articulent autour de deux pôles spécifiques ;

- Le référencement SEO
  - SEO – Mots-clés
  - SEO – Rapport de statistique
  - SEO & Référencement naturel standard
  - SEO & Référencement naturel avancé
- Le référencement SEA
  - SEA & Campagne Google AdWords – Forfait de création d'annonce
  - SEA & Campagne Google AdWords – Gestion des annonces quotidiennes + mots-clés

La société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à ce que les prestations soient accomplies dans le respect des bonnes pratiques du web. Elle ne peut cependant garantir les résultats de ces actions dans la mesure où celles-ci peuvent ou non avoir un impact sur le site web.

#### 2.3.4.1. SEO mots clés

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>RF_SEO_MOC</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Rapport d'analyse
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	500 €HT
<b>PREREQUIS</b>	Compte Google

#### A. Contenu de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose une prestation d'identification de mots-clés et de configuration de Google Analytics™ pour le compte de ses clients. Cette prestation est considérée comme un préalable indispensable aux prestations **RF\_SEO\_RAP**, **RF\_SEO\_STD** et **RF\_SEO\_AVC**.

#### B. Prérequis

Le client doit posséder un compte Google et fournir ses accès à la société **CREACTIVE STUDIO** afin qu'elle puisse configurer l'outil Google Analytics™. Si le client ne dispose d'aucun compte Google, la société **CREACTIVE STUDIO** en ouvrira un pour le compte de son client.

#### C. Limites de la prestation

La prestation se limite aux paramétrages de Google Analytics™ et du site web avec des mots-clés uniquement en Français. La création d'un compte Google peut également faire partie de la prestation puisqu'il s'agit d'un prérequis. Dans ce cas, la société **CREACTIVE STUDIO** transmettra les accès du compte à son client qui en complètera les informations.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   137

#### 2.3.4.2. SEO Rapport de statistique

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>RF_SEO_RAP</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Rapport de statistiques
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	90 €HT / mois
<b>PREREQUIS</b>	Prestation <b>RF_SEO_MOC</b> préalable et obligatoire.

##### A. Contenu de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients l'établissement d'un rapport mensuel de statistiques afin de suivre l'évolution du site sur la durée (fréquence des visites, pages les plus visitées, taux de rebond, taux de conversion etc.).

##### B. Prérequis

La prestation **RF\_SEO\_MOC** est considérée comme un préalable indispensable et obligatoire pour pouvoir réaliser cette prestation.

##### C. Limites de la prestation

A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** communique à son client un rapport sur l'état de son site web. Cette prestation est mensuelle et susceptible d'être reconduite tacitement chaque mois sauf indication de durée préalable convenue entre le client et la société **CREACTIVE STUDIO**.

#### 2.3.4.3. SEO & Référencement naturel standard

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>RF_SEO_STD</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	AUCUN
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	260 €HT / mois
<b>PREREQUIS</b>	Prestation <b>RF_SEO_MOC</b> préalable et obligatoire.

##### A. Contenu de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation d'optimisation du référencement dans le moteur de recherche Google à partir d'une liste de 20 mots-clés donnés par le client ; cette liste est analysée et optimisée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

##### B. Prérequis

La prestation **RF\_SEO\_MOC** est considérée comme un préalable indispensable et obligatoire pour pouvoir réaliser cette prestation.

##### C. Limites de la prestation

Cette prestation se limite à un pays et une langue par prestation. Chaque langue supplémentaire nécessite une nouvelle prestation. Cette prestation est mensuelle et susceptible d'être reconduite tacitement chaque mois sauf indication de durée préalable convenue entre le client et la société **CREACTIVE STUDIO**.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   138

#### 2.3.4.4. SEO & Référencement naturel avancé

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>RF_SEO_AVC</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	AUCUN
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Prestation <b>RF_SEO_MOC</b> préalable et obligatoire.

##### A. Contenu de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation d'optimisation du référencement dans le moteur de recherche Google à partir d'une liste de 30 à 50 mots-clés donnés par le client ; cette liste est analysée et optimisée par la société **CREACTIVE STUDIO**.

##### B. Prérequis

La prestation **RF\_SEO\_MOC** est considérée comme un préalable indispensable et obligatoire pour pouvoir réaliser cette prestation.

##### C. Limites de la prestation

Cette prestation se limite à un pays et une langue par prestation. Chaque langue supplémentaire nécessite une nouvelle prestation. Cette prestation est mensuelle et susceptible d'être reconduite tacitement chaque mois sauf indication de durée préalable convenue entre le client et la société **CREACTIVE STUDIO**.

#### 2.3.4.5. SEA & Campagne Google Adwords – Forfait de création d'annonce

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>RS_SEA_FOR</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Annonces Google Adwords
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	600 €HT
<b>PREREQUIS</b>	AUCUN

##### A. Contenu de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation de référencement payant dans le moteur de recherche Google à partir d'une analyse de la concurrence permettant de déterminer les mots-clés à utiliser. La société **CREACTIVE STUDIO** optimise les mots-clés fournis par le client et crée ensuite quatre annonces (en deux versions pour chaque annonce) en vue d'une publication dans le moteur de recherche Google via Google AdWords™. Cette prestation est considérée comme un préalable indispensable à la prestation **RF\_SEA\_QTD**

##### B. Limites de la prestation

Cette prestation se limite à quatre annonces publiées par prestation. Chaque annonce supplémentaire nécessite l'acquisition d'une nouvelle prestation du même type. Cette prestation est la base de l'action de référencement payant dans le moteur de recherche Google ; elle doit, pour être efficace, être complétée par la prestation **RF\_SEA\_QTD**.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   139

#### 2.3.4.6. SEA & Campagne Google Adwords – Gestion des annonces quotidiennes + mots clés

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>RS_SEA_QTD</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	NON
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Rapport d'audit + fiches de configuration
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	90 €HT / mois
<b>PREREQUIS</b>	Prestation <b>RF_SEA_FOR</b> préalable et obligatoire.

##### A. Contenu de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation de référencement payant dans le moteur de recherche Google à partir d'annonces créées dans la prestation **RF\_SEA\_FOR**. Les mots-clés du site et les annonces sont optimisés par la société **CREACTIVE STUDIO** tout comme la fréquence de parution des annonces.

##### B. Prérequis

La prestation **RF\_SEA\_FOR** est considérée comme un préalable indispensable et obligatoire pour pouvoir réaliser cette prestation.

##### C. Limites de la prestation

Cette prestation est mensuelle et susceptible d'être reconduite tacitement chaque mois sauf indication de durée préalable convenue entre le client et la société **CREACTIVE STUDIO**.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   140

## 2.4. Branding – Création

### A. Présentation des prestations de branding – création

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients un ensemble de prestations de créations réalisées sur la base d'une note de cadrage signée et validée par le client en vue d'une opération de « branding ». Ces prestations se subdivisent en quatre pôles d'activités :

- Création graphique

Création de logo

Création d'une charte graphique

Création de contenu

- Mise en page

Création de carte de visite

Création de flyer / dépliants

Création de brochures

- Support publicitaire

Création de bache

Habillage de vitrine

Création de panneaux publicitaires

Création de totem

Habillage de véhicule

Création de packaging

Textiles personnalisés

- Multimédia

Audio

Prises de vue studio photo

Vidéo

Reportage photo

Pour chaque pôle d'activité, plusieurs activités spécifiques sont proposées comportant chacune un code produit différent permettant de les identifier. Ces activités spécifiques sont détaillées dans les points suivants des présentes **CGV**.

### B. Livrables

Les prestations de branding – création réalisées par la société **CREACTIVE STUDIO** donnent lieu à la réalisation de fichier sources pouvant être utilisées par la suite dans prestations de branding en impression et en réalisation (voir partie « 4. Services Annexes » pour plus d'informations) ou dans les réalisations web.

### C. Limites de la prestation

Les prestations de création proposées par la société **CREACTIVE STUDIO** dans le cadre du branding ne visent qu'à créer les fichiers sources initiaux de la stratégie de branding. Ceux-ci peuvent ensuite être matérialisés par impression ou réalisation à partir de ces fichiers sources par les partenaires de la société **CREACTIVE STUDIO**. Pour plus d'information, voir la partie « 4. Services annexes ».

Les créations réalisées par la société **CREACTIVE STUDIO** restent la propriété de la société **CREACTIVE STUDIO** et sont donc soumises à une demande d'autorisation préalable pour leur exploitation. Les clients de la société **CREACTIVE STUDIO** peuvent toutefois acquérir l'intégralité des droits de ces créations en s'acquittant d'une facture de rachat des droits de la propriété intellectuelle d'un montant de 20% du montant de la création initiale.

Titre	Conditions Générales de Vente				
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS   Page   141

### 2.4.1. Création graphique

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BC_CRE_GRA_*</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Note de cadrage + Fichiers
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	AUCUN

#### 2.4.1.1. Création de logo

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BC_CRE_GRA_LOG</b>
------------------------	-----------------------

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un logo en fichier vectoriel pouvant par la suite être utilisé sur différents supports et adaptable au besoin. Lors de l'entretien préalable, le client détermine les couleurs qu'il souhaite voir apparaître sur son logo et donne des indications sur la forme désirée ou des exemples de logos qui lui paraissent pertinent.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

##### B. Limites de la prestation

Jusqu'à quatre versions du logo peuvent être présentées au client, au-delà chaque version supplémentaire demandée par le client sera facturable à hauteur de 30 €HT par version supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client le fichier vectoriel du logo créé.

#### 2.4.1.2. Création d'une charte graphique

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BC_CRE_GRA_CHG</b>
------------------------	-----------------------

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'une charte graphique pouvant par la suite être utilisé sur différents supports et adaptable au besoin. Lors de l'entretien préalable, le client détermine avec la société **CREACTIVE STUDIO** les couleurs, polices et éléments graphiques qu'il souhaite voir apparaître dans sa charte graphique.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

##### B. Limites de la prestation

Jusqu'à deux versions de la charte graphique peuvent être présentées au client, au-delà chaque version supplémentaire demandée par le client sera facturable à hauteur de 45 €HT par version supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client l'ensemble des fichiers de la charte graphique créée.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   142

### 2.4.1.3. Création de contenu

CODE PRESTATION	BC_CRE_GRA_CTN
-----------------	----------------

#### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un contenu spécifique pouvant par la suite être intégré dans une réalisation web et pouvant être adapté au besoin. Lors de l'entretien préalable, le client indique les idées qu'il souhaite voir apparaître dans le contenu.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

#### B. Limites de la prestation

Jusqu'à trois versions du contenu peuvent être présentées au client, au-delà chaque version supplémentaire demandée par le client sera facturable à hauteur de 25 €HT par version supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les fichiers du contenu créé.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   143

### 2.4.2. Mise en page

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BC_MIS_PAG_*</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Note de cadrage + Fichiers
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	LOGO + charte graphique si existante

#### 2.4.2.1. Création de carte de visite

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BC_MIS_PAG_CAR</b>
------------------------	-----------------------

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un modèle de carte de visite pouvant par la suite faire l'objet d'une impression. Lors de l'entretien préalable, le client indique les idées qu'il souhaite voir apparaître sur la carte de visite.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

##### B. Limites de la prestation

Jusqu'à trois versions du modèle de carte de visite peuvent être présentées au client, au-delà chaque version supplémentaire demandée par le client sera facturable à hauteur de 20 €HT par version supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les fichiers du contenu créé.

#### 2.4.2.2. Création de flyer / dépliant

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BC_MIS_PAG_FLY</b>
------------------------	-----------------------

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un modèle de flyer ou d'un modèle de dépliant pouvant par la suite faire l'objet d'une impression. Lors de l'entretien préalable, le client indique les idées qu'il souhaite voir apparaître sur le flyer ou le dépliant.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

##### B. Limites de la prestation

Jusqu'à trois versions du modèle de flyer ou deux versions du modèle de dépliant peuvent être présentées au client, au-delà chaque version supplémentaire demandée par le client sera facturable à hauteur de 25 €HT par version supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les fichiers du contenu créé.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   144

### 2.4.2.3. Création de brochures

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BC_MIS_PAG_BRO</b>
------------------------	-----------------------

#### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un modèle de brochure pouvant par la suite faire l'objet d'une impression. Lors de l'entretien préalable, le client indique les idées qu'il souhaite voir apparaître sur la brochure.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

#### B. Limites de la prestation

Jusqu'à deux versions du modèle de brochure peuvent être présentées au client, au-delà chaque version supplémentaire demandée par le client sera facturable à hauteur de 40 €HT par version supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les fichiers du contenu créé.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   145

### 2.4.3. Support publicitaire

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BC_SUP_PUB_*</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Note de cadrage + Fichiers
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	LOGO + charte graphique si existante

#### 2.4.3.1. Création de bache

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BC_SUP_PUB_BCH</b>
------------------------	-----------------------

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un modèle spécifique de mise en page pour des baches de toutes dimensions pouvant par la suite faire l'objet d'une réalisation. Lors de l'entretien préalable, le client indique les idées qu'il souhaite voir apparaître sur la bache.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

##### B. Prérequis

La dimension de la bache doit être connue. Si pas de dimension connue, la société **CREACTIVE STUDIO** proposera à ses clients les dimensions des modèles disponibles chez ses partenaires habituels. Le client doit également fournir à la société **CREACTIVE STUDIO** son logo en image vectorielle et éventuellement les indications de la charte graphique lorsque celle-ci existe.

##### C. Limites de la prestation

Jusqu'à trois versions du modèle de bache pour une seule et même dimension peuvent être présentées au client, au-delà chaque version ou dimension supplémentaire demandée par le client sera facturable à hauteur de 30 €HT par version ou dimension supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les fichiers du contenu créé.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   146

### 2.4.3.2. Création de totem

CODE PRESTATION	BC_SUP_PUB_TOT
-----------------	----------------

#### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un modèle spécifique de mise en page pour des totems de toutes dimensions pouvant par la suite faire l'objet d'une réalisation. Lors de l'entretien préalable, le client indique les idées qu'il souhaite voir apparaître sur le totem.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

#### B. Prérequis

La dimension du totem doit être connue. Si pas de dimension connue, la société **CREACTIVE STUDIO** proposera à ses clients les dimensions des modèles disponibles chez ses partenaires habituels. Le client doit également fournir à la société **CREACTIVE STUDIO** son logo en image vectorielle et éventuellement les indications de la charte graphique lorsque celle-ci existe.

#### C. Limites de la prestation

Jusqu'à trois versions du modèle de totem pour une seule et même dimension peuvent être présentées au client, au-delà chaque version ou dimension supplémentaire demandée par le client sera facturable à hauteur de 25 €HT par version ou dimension supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les fichiers du contenu créé.

### 2.4.3.3. Création de packaging

CODE PRESTATION	BC_SUP_PUB_PKG
-----------------	----------------

#### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un modèle spécifique de mise en page pour des packaging de toutes dimensions pouvant par la suite faire l'objet d'une réalisation. Lors de l'entretien préalable, le client indique les idées qu'il souhaite voir apparaître sur le packaging.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

#### B. Prérequis

La dimension du packaging doit être connue. Si pas de dimension connue, la société **CREACTIVE STUDIO** proposera à ses clients les dimensions des modèles disponibles chez ses partenaires habituels. Le client doit également fournir à la société **CREACTIVE STUDIO** son logo en image vectorielle et éventuellement les indications de la charte graphique lorsque celle-ci existe.

#### C. Limites de la prestation

Jusqu'à trois versions du modèle de packaging pour une seule et même dimension peuvent être présentées au client, au-delà chaque version ou dimension supplémentaire demandée par le client sera facturable à hauteur de 25 €HT par version ou dimension supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les fichiers du contenu créé.

Titre						Conditions Générales de Vente	
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK		
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   147	

#### 2.4.3.4. Création de panneaux publicitaires

CODE PRESTATION	BC_SUP_PUB_PAN
-----------------	----------------

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un modèle spécifique de mise en page pour des panneaux publicitaires de toutes dimensions pouvant par la suite faire l'objet d'une réalisation. Lors de l'entretien préalable, le client indique les idées qu'il souhaite voir apparaître sur le panneau publicitaire.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

##### B. Prérequis

La dimension du panneau publicitaire doit être connue. Si pas de dimension connue, la société **CREACTIVE STUDIO** proposera à ses clients les dimensions des modèles disponibles chez ses partenaires habituels. Le client doit également fournir à la société **CREACTIVE STUDIO** son logo en image vectorielle et éventuellement les indications de la charte graphique lorsque celle-ci existe.

##### C. Limites de la prestation

Jusqu'à quatre versions du modèle de panneau publicitaire pour une seule et même dimension peuvent être présentées au client, au-delà chaque version ou dimension supplémentaire demandée par le client sera facturable à hauteur de 20 €HT par version ou dimension supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les fichiers du contenu créé.

#### 2.4.3.5. Habillage de vitrine

CODE PRESTATION	BC_SUP_PUB_HVI
-----------------	----------------

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un modèle spécifique de mise en page pour l'habillage de vitrines de toutes dimensions pouvant par la suite faire l'objet d'une réalisation. Lors de l'entretien préalable, le client indique les idées qu'il souhaite voir apparaître sur l'habillage de la vitrine.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

##### B. Prérequis

La dimension de la vitrine doit être connue. Le client doit également fournir à la société **CREACTIVE STUDIO** son logo en image vectorielle et éventuellement les indications de la charte graphique lorsque celle-ci existe.

##### C. Limites de la prestation

Jusqu'à trois versions du modèle d'habillage de vitrine pour une seule et même face peuvent être présentées au client, au-delà chaque face supplémentaire de la vitrine demandée par le client sera facturable à hauteur de 45 €HT par version et/ou face supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les fichiers du contenu créé.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   148

#### 2.4.3.6. Habillage de véhicule

CODE PRESTATION	BC_SUP_PUB_HVE
-----------------	----------------

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un modèle spécifique de mise en page pour l'habillage de véhicules de toutes dimensions pouvant par la suite faire l'objet d'une réalisation. Lors de l'entretien préalable, le client indique les idées qu'il souhaite voir apparaître sur l'habillage du véhicule concerné.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

##### B. Prérequis

La type de véhicule doit être connu et identifiable ; à ce titre les informations de la carte grise du véhicule peuvent être requises et faire l'objet d'une photocopie. Le client doit également fournir à la société **CREACTIVE STUDIO** son logo en image vectorielle et éventuellement les indications de la charte graphique lorsque celle-ci existe.

##### C. Limites de la prestation

Jusqu'à trois versions du modèle d'habillage de véhicule pour un seul et même véhicule peuvent être présentées au client, au-delà chaque version supplémentaire de l'habillage demandée par le client sera facturable à hauteur de 65 €HT par version et/ou véhicule supplémentaire du même type. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les fichiers du contenu créé.

#### 2.4.3.7. Textiles personnalisés

CODE PRESTATION	BC_SUP_PUB_TEX
-----------------	----------------

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un modèle spécifique de mise en page pour la création de textiles personnalisés de toutes dimensions pouvant par la suite faire l'objet d'une réalisation. Lors de l'entretien préalable, le client indique les idées qu'il souhaite voir apparaître sur le textile.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

##### B. Prérequis

La type de textile et ses dimensions doivent être connus. Si pas de dimension connue, la société **CREACTIVE STUDIO** proposera à ses clients les dimensions des modèles disponibles chez ses partenaires habituels Le client doit également fournir à la société **CREACTIVE STUDIO** son logo en image vectorielle et éventuellement les indications de la charte graphique lorsque celle-ci existe.

##### C. Limites de la prestation

Jusqu'à trois versions du modèle pour un seul et même type de textile peuvent être présentées au client, au-delà chaque version supplémentaire demandée par le client sera facturable à hauteur de 35 €HT par version et/ou dimension supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les fichiers du contenu créé.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   149

#### 2.4.4. Multimédia

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BC_PRE_MMD_*</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Note de cadrage + Fichiers
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	AUCUN

##### 2.4.4.1. Fichier audio

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BC_PRE_MMD_AUD</b>
------------------------	-----------------------

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un fichier audio pouvant par la suite faire l'objet d'une intégration dans une réalisation web ou d'une diffusion sur les médias radiophoniques. Lors de l'entretien préalable, le client indique les idées qu'il souhaite voir apparaître dans l'enregistrement audio.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

##### B. Eléments à définir préalablement

L'enregistrement audio doit être qualifié ; il peut s'agir d'une publicité, d'une annonce ou d'un message d'information à destination de la clientèle.

Une fois la qualification choisie, Le client peut sélectionner un type de voix par rapport à un catalogue de voix disponibles chez les partenaires de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Une fois que la voix a été sélectionnée, le client choisit s'il le désire une ambiance sonore ou musicale à sélectionner dans le catalogue sonore proposé par les partenaires de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Enfin, le client soumet le texte à enregistrer dans son intégralité.

##### C. Limites de la prestation

Jusqu'à trois versions du fichier audio peuvent être présentées au client, au-delà chaque version supplémentaire de l'enregistrement demandée par le client sera facturable à hauteur de 200 €HT par version supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les fichiers du contenu créé.

La prestation intègre également le coût des droits d'acquisition des ambiances sonores et musicales utilisées dans l'enregistrement créé. Comme pour toutes les prestations de création, la réalisation reste la propriété de la société **CREACTIVE STUDIO** qui octroie à son client une licence d'utilisation. Pour plus d'informations, se reporter à la section « 2.4. Branding – Création » point « C. Limites de la prestation ».

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   150

#### 2.4.4.2. Fichier vidéo

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BC_PRE_MMD_VID</b>
------------------------	-----------------------

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un fichier vidéo pouvant par la suite faire l'objet d'une intégration dans une réalisation web ou d'une diffusion sur tous types de médias (télévision, cinéma, plateforme de vidéos en streaming etc.).

Lors de l'entretien préalable, le client indique les idées qu'il souhaite voir apparaître dans l'enregistrement vidéo.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

##### B. Éléments à définir préalablement

L'enregistrement vidéo fait l'objet d'un scénario qui peut être défini soit par les équipes de la société **CREACTIVE STUDIO**, soit par ses partenaires.

Le scénario détermine également les personnages à jouer dans la vidéo ; ces personnages peuvent être soit choisis via un catalogue interactif soit faire l'objet d'un casting.

Une fois le casting établi, les lieux de tournages sont à définir avec le client et les autorisations nécessaires doivent être demandées à qui de droit.

Lorsque les lieux de tournage ont été repérés, un planning de tournage est établi et la prestation démarre sur la période déterminée.

Une fois les éléments tournés, la phase de montage commence ; le client choisit s'il le désire une ambiance sonore ou musicale à sélectionner dans le catalogue sonore proposé par les partenaires de la société **CREACTIVE STUDIO**.

##### C. Limites de la prestation

Jusqu'à trois versions du montage vidéo peuvent être présentées au client, au-delà chaque version supplémentaire du montage demandée par le client sera facturable à hauteur de 495 €HT par version supplémentaire. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les fichiers du contenu créé.

La prestation intègre également le coût des droits d'acquisition des ambiances sonores et musicales utilisées dans l'enregistrement créé ainsi que le droit à l'image des acteurs et actrices concernées. Comme pour toutes les prestations de création, la réalisation reste la propriété de la société **CREACTIVE STUDIO** qui octroie à son client une licence d'utilisation. Pour plus d'informations, se reporter à la section « 2.4. Branding – Création » point « C. Limites de la prestation ».

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   151

#### 2.4.4.3. Reportage photo

CODE PRESTATION	BC_PRE_MMD_REP
-----------------	----------------

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création d'un reportage photo pouvant par la suite faire l'objet d'une intégration dans une réalisation web ou d'une diffusion sur d'autres types de médias (présentations, plaquettes d'entreprises etc.).

Lors de l'entretien préalable, le client indique le thème sur lequel il souhaite que le reportage photo soit fait et apporte des idées de ce qu'il souhaiterait voir apparaître comme contenu dans le reportage photo.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

##### B. Eléments à définir préalablement

Le reportage photo fait l'objet d'une thématique qui doit être défini par le client en collaboration avec soit les équipes de la société **CREACTIVE STUDIO**, soit par ses partenaires. Cette thématique fait l'objet d'une trame qui permet de déterminer les lieux et la chronologie souhaitée dans le reportage.

Une fois la trame du reportage déterminée, le ou les photographes se rendront si nécessaire sur les lieux pour procéder à un repérage préalable leur permettant de déterminer les meilleurs angles et points de vue pour réaliser le reportage photo.

Une date est fixée pour le reportage photo et lors de la prestation le photographe fait signer aux personnes reconnaissables sur les photos une autorisation de droit à l'image afin de rendre légale l'exploitation de l'image.

##### C. Limites de la prestation

Le reportage photo est proposé au client à partir de clichés sélectionnés par le photographe. En cas de désaccord, le client peut choisir dans l'ensemble des photos prises et écartées du reportage par le photographe celles qui remplaceront les clichés qu'il ne souhaite pas intégrer dans le reportage.

Si d'autres clichés doivent être pris, une nouvelle prestation doit être envisagée avec un nombre de clichés déterminés qui feront l'objet d'une nouvelle proposition commerciale. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les images sélectionnées pour figurer dans le reportage photo.

Comme pour toutes les prestations de création, la réalisation du reportage photo reste la propriété de la société **CREACTIVE STUDIO** qui octroie à son client une licence d'utilisation. Pour plus d'informations, se reporter à la section « 2.4. Branding – Création » point « C. Limites de la prestation ».

Titre						
<b>Conditions Générales de Vente</b>						
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   152

#### 2.4.4.4. Prise de vue studio photo

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BC_PRE_MMD_STU</b>
------------------------	-----------------------

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients de réaliser des prises de vue dans son studio photo pour photographier des produits dont la dimension n'excède pas 40 x 30 x 50 centimètres pouvant par la suite faire l'objet d'une intégration dans une réalisation web ou d'une diffusion sur d'autres types de médias (catalogues produits, brochures, flyer de promotion etc.).

Lors de l'entretien préalable, le client indique le nombre de produit à photographier, le nombre de clichés souhaités par produit et éventuellement des idées de mise en scène ou de mise en place pour certains produits spécifiques qu'il souhaiterait voir apparaître comme contenu dans les prises de vues.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de création ne soit démarrée.

##### B. Éléments à définir préalablement

Les prises de vues sont réalisées par la société **CREACTIVE STUDIO** dans ses locaux. Dans de rares cas et si le client y voit une nécessité absolue, le photographe de la société **CREACTIVE STUDIO** ou de ses partenaires peut éventuellement se déplacer pour réaliser des prises de vues in-site.

Une date est fixée pour les prises de vues et la veille le client doit apporter l'ensemble des produits qui doivent être photographiés. Chaque produit est identifié par un numéro qui renvoie à une liste d'inventaire permettant de déterminer le nom et la référence du produit photographié.

Une fois les prises de vues terminées, la société **CREACTIVE STUDIO** conserve les prises les plus pertinentes et les plus réussies pour les fournir au client tel qu'il en a fait la demande.

##### C. Limites de la prestation

Les prises de vues en studio photo sont proposées au client à partir des clichés sélectionnés par le photographe. En cas de désaccord, le client peut choisir dans l'ensemble des prises de vues non-retenues par le photographe celles qui remplaceront les clichés qu'il estime ne pas être pertinents.

Si d'autres clichés doivent être pris, une nouvelle prestation doit être envisagée avec un nombre de clichés déterminés qui feront l'objet d'une nouvelle proposition commerciale. A l'issue de la prestation, la société **CREACTIVE STUDIO** remet à son client les nouvelles prises de vue.

Comme pour toutes les prestations de création, la réalisation des différentes prises de vue reste la propriété de la société **CREACTIVE STUDIO** qui octroie à son client une licence d'utilisation. Pour plus d'informations, se reporter à la section « 2.4. Branding – Création » point « C. Limites de la prestation »

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   153

## 2.5. Marketplaces

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients deux types de prestations concernant les marketplaces ; la première est une prestation permettant la vente sur les marketplaces tandis que la seconde est une prestation permettant l'optimisation des produits pour les marketplaces.

### 2.5.1. Vente sur les marketplaces

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>MK_VEN_MKP</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Mise en ligne de produits + Rapport d'analyse + Note de cadrage
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Posséder un catalogue produit

#### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients de préparer la vente de leurs produits sur les différentes marketplaces. Pour cela, la société **CREACTIVE STUDIO** procède en premier lieu à une phase d'analyse pendant laquelle sont analysés les produits, les marketplaces et la concurrence. Cette analyse est matérialisée par un rapport d'analyse.

A l'issue de cette phase d'analyse, la société **CREACTIVE STUDIO** sélectionne avec le client des produits pour les diffuser sur une ou plusieurs marketplaces en fonction des conclusions du rapport d'analyse.

Les informations de l'entretien sont collectées au sein d'une note de cadrage qui doit être validée et signée par le client avant que la phase de publication ne soit démarrée.

Finalement, lorsque les sélections sont faites et validées par le client, les produits sont mis en lignes sur les marketplaces déterminés.

#### B. Prérequis

En prérequis, le client doit être en mesure de fournir pour cette prestations un catalogue de produits compatible avec l'e-commerce tel que défini dans la section « 1.2. Conception de sites web » au point « M. Spécifications des prérequis » et plus particulièrement dans la sous-section « 9. Catalogue de produits ».

#### C. Limites de la prestation

Les limite de la prestation sont définies dans la section « 1.2. Conception de sites web » au point « N. Restrictions particulières » et plus particulièrement dans les sous-sections suivantes :

- Sous-section « 5. Catalogue de produits site e-commerce »
- Sous-section « 6. Produits & déclinaisons »
- Sous-section « 7. Package de produits »

La société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit de refuser toute demande dont les prérequis n'auraient pas été complètement validés ou qui ne cadreraient pas avec les limites précédemment citées dans le point présent.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   154

### 2.5.2. Optimisation pour marketplace

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>MK_OPT_MKP</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Rédaction d'un contenu optimisé pour chaque produit
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Posséder un catalogue produit et vendre sur les marketplaces

#### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients d'optimiser la vente de leurs produits sur les différentes marketplaces. Pour cela, la société **CREACTIVE STUDIO** procède en premier lieu à une analyse des descriptions des produits.

A l'issue de cette phase d'analyse, la société **CREACTIVE STUDIO** rédige des contenus optimisés pour tout ou partie des produits mis en ligne sur n'importe quelle marketplace par ses clients.

Finalement, lorsque les contenus ont été lus et validés par le client, les descriptions des produits sont mises à jour sur les marketplaces ciblées.

#### B. Prérequis

En prérequis, le client doit être en mesure de fournir pour cette prestations un catalogue de produits compatible avec l'e-commerce tel que défini dans la section « 1.2. Conception de sites web » au point « M. Spécifications des prérequis » et plus particulièrement dans la sous-section « 9. Catalogue de produits ». Il doit en outre déjà avoir des produits en vente sur les marketplaces.

#### C. Limites de la prestation

Les limites de la prestation sont définies dans la section « 1.2. Conception de sites web » au point « N. Restrictions particulières » et plus particulièrement dans les sous-sections suivantes :

- Sous-section « 5. Catalogue de produits site e-commerce »
- Sous-section « 6. Produits & déclinaisons »
- Sous-section « 7. Package de produits »

La société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit de refuser toute demande dont les prérequis n'auraient pas été complètement validés ou qui ne cadreraient pas avec les limites précédemment citées dans le point présent.

Les modifications de contenus se limitent à une par produit. La prestation ne couvre les produits que dans une seule langue. Pour chaque langue supplémentaire une nouvelle prestation doit être définie.

**NOTE** : Le terme « marketplace » désigne les espaces réservés aux vendeurs indépendants sur les grands sites marchands comme par exemple Amazon, Rueducommerce, PriceMinister ou Cdiscount. Il existe de nombreuses autres marketplaces avec lesquelles la société **CREACTIVE STUDIO** peut interagir pour proposer ses prestations.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   155

### 3. Consulting

#### A. Présentation des prestations de consulting

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients des prestations de consulting réalisées en priorité par ses équipes ou plus spécifique par ses partenaires lorsqu'un domaine d'expertise particulier est requis. Ces prestations de consulting peuvent être de différentes natures ; il peut s'agir

- De la rédaction ou de la révision d'un cahier des charges client
- De l'analyse et du diagnostic des processus internes de l'entreprise
- D'une action de validation technique sur un projet en cours
- De la création ou de la transformation d'un catalogue produit
- De la réalisation d'une étude comparative de solutions

La liste de ces prestations est non-exhaustives et d'autres prestations de consulting peuvent être effectuées en accord avec le client et la société **CREACTIVE STUDIO**.

#### B. Règlement des prestations de consulting

Les prestations de consulting sont facturées au tarif spécifique du consulting (voir partie « I. Généralités », section « 3. Taux horaires » pour plus d'informations) majoré s'il y a lieu du tarif extra en cas de dépassement des horaires normaux d'ouverture de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Par essence, la durée allouée à une prestation de consulting dépend essentiellement de l'ampleur du projet auquel cette prestation s'applique, ce qui implique une durée indéterminée ; les prestations peuvent donc faire l'objet soit d'une facturation à l'intervention intégrant le coût horaire calculé à l'heure plus les éventuels déplacements et majorations s'il y a lieu, soit d'un **CPS** Consulting à la demande permettant une gestion et un suivi des heures passées sur un projet en particulier. Pour plus d'information sur les **CPS**, se reporter à la section « 1.4. Contrats de Prestations de Services »

Dans le cas d'une facturation à l'intervention, chaque intervention donne lieu à une fiche d'intervention qui est transformée en facture et qui est réglable au comptant dès réception de celle-ci par le client.

Dans le cas d'un **CPS**, le client s'acquitte du montant d'un certain nombre d'heures qui peuvent être prestées sur une durée bien déterminée.

La société **CREACTIVE STUDIO** recommande à ses clients le mode facturation à l'intervention sur des actions ponctuelles ou des projets à courts termes ; elle recommande également pour les grands projets de prévoir un **CPS** disposant d'un nombre d'heures estimées suffisant pour couvrir l'intégralité du projet ou de la phase du projet sur laquelle le consultant doit intervenir.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   156

### C. Limites des prestations de consulting

Le consultant de la société **CREACTIVE STUDIO** peut être amené à intervenir face à d'autres prestataires que le client aurait préalablement contacté. Avant toute intervention de ce type, le client doit déterminer avec le consultant si celui-ci doit ou non se substituer au client dans les négociations techniques engagées avec les autres prestataires.

Dans le cas où le client souhaite que le consultant se substitue à lui pour gérer l'aspect technique d'un projet, il s'engage à remettre toutes les informations en sa possession au consultant préalablement à l'intervention de sorte que les éléments évoqués puissent être matérialisés. De façon générale, les consultants de la société **CREACTIVE STUDIO** ont pour but de défendre les intérêts du client en cas de litiges ou d'arbitrages techniques.

Un mandat temporaire peut être accordé à un consultant de la société **CREACTIVE STUDIO** pour représenter le client, étant entendu que ce mandat peut être révoqué à tout moment et sur simple demande par le client.

Le consultant peut refuser d'honorer une prestation s'il estime que celle-ci est susceptible de lui être dommageable de quelque manière que ce soit en notifiant le client après avoir reçu l'appui de la direction de la société **CREACTIVE STUDIO** qu'il aura préalablement contacté et qui considérera sa demande en validant ou non le fondement.

Le client peut à tout moment mettre fin à une prestation de consulting, que celle-ci soit terminée ou en attente de résolution.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   157

### 3.1. Rédaction / Révision d'un cahier des charges client

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CO_RED_CDC</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	25%
<b>VALIDE PAR</b>	Demande client écrite
<b>LIVRABLES</b>	Cahier des charges
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Facturation sur base de fiches d'intervention ou CPS
<b>PREREQUIS</b>	AUCUN

#### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation de rédaction intégrale d'un cahier des charges ou de révision d'un cahier des charges client existant. Dans cette optique, le consultant de la société **CREACTIVE STUDIO** rencontre les chargés de projet côté client et définit avec eux lors d'une réunion les grandes lignes du projet, les attentes autour du projet, les besoins fonctionnels et non-fonctionnels de la société.

Le consultant rédige ensuite une première version du cahier des charges avec les éléments en sa possession. Il est possible que durant cette première phase de rédaction le consultant prenne contact avec le ou les chargés de projet côté client.

Une fois la rédaction achevée, le consultant présente aux chargés de projet la première version du cahier des charges ; celui-ci est vérifié point par point et modifié si des corrections s'avèrent nécessaires. Enfin, lorsque les corrections ont été effectuées, le client valide le cahier des charges et peut en disposer pour faire réaliser son projet où il le souhaite.

#### B. Limites de la prestation

Le nombre de corrections maximum à apporter au cahier des charges et de deux révisions grand maximum. La société **CREACTIVE STUDIO** estime qu'en principe si le projet est correctement cadré dès le départ avec des objectifs clairs et définis, il n'y a pas lieu de faire des refontes systématiques du cahier des charges.

La société **CREACTIVE STUDIO** se réserve le droit de refuser toute demande qui impliquerait une refonte totale du cahier des charges tel qu'il aurait été défini par le client lors de l'entretien initial avec le consultant de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Dans le cadre d'une relecture ou d'une révision du cahier des charges le consultant peut s'il l'estime nécessaire proposer au client la refonte intégrale de son cahier des charges s'il estime que celui-ci n'atteint pas les critères minimaux du standard de qualité en-dessous duquel la société **CREACTIVE STUDIO** estime que le projet comporte trop d'inconnues pour être considéré comme viable.

La charte de qualité de la société **CREACTIVE STUDIO** est consultable sur le site web de la société.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   158

### 3.2. Analyse et diagnostic des processus internes de l'entreprise

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CO_ANA_PRO</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	25%
<b>VALIDE PAR</b>	Demande client écrite
<b>LIVRABLES</b>	Rapport de diagnostic
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Facturation sur base de fiches d'intervention ou CPS
<b>PREREQUIS</b>	AUCUN

#### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation d'analyse et de diagnostic des processus internes de l'entreprise. Pour cela, le consultant de la société **CREACTIVE STUDIO** se déplace sur site et procède en premier lieu à l'interview des collaborateurs afin de comprendre les méthodes de travail et les processus du client, d'analyser les outils informatiques utilisés, d'identifier les points forts et les points à améliorer et de collecter les idées d'amélioration des collaborateurs.

Dans un second temps et sur la base de ces interviews, le consultant établira un diagnostic par axe des forces et des points à améliorer puis proposera des améliorations par la mise en œuvre de solutions informatiques qu'il aura préalablement estimé (coûts, délais, ressources nécessaires...).

L'ensemble de ces diagnostics sera communiqué au client dans un rapport contenant également un plan d'action chiffré. Le client pourra se servir de ce rapport pour décider de la mise en œuvre ou non des solutions préconisées par le consultant de la société **CREACTIVE STUDIO**.

#### B. Limites de la prestation

Les estimations réalisées par le consultant de la société **CREACTIVE STUDIO** sont basés sur les éléments connus recensés lors des différents diagnostics, sur l'état des technologies et sur les coûts calculables. Les coûts non calculables sont estimés à l'aide des méthodes agiles qui permettent de déterminer un budget en l'absence d'élément quantifiable ou inconnus dès le début du projet.

La mise en œuvre d'une solution préconisée par le consultant sur la base d'estimation ne garantit nullement que le coût de la solution ne dépasse pas le budget initial ; il est possible de recalculer le budget nécessaire à la réalisation du projet en fonction des différents éléments qui pourraient éventuellement s'ajouter ou se découvrir en cours de projet.

En principe, le consultant de la société **CREACTIVE STUDIO** réalise des interviews abordant l'ensemble des axes d'analyse de l'entreprise. Les informations qu'il collecte sont considérées comme confidentielles et le consultant s'engage à ne pas les communiquer à des tiers, étant soumis au secret professionnel.

De la même manière, le contenu des interviews sera anonymisé de sorte que les commentaires ou les informations recueillies aient un caractère global et non-nominatif. Aucune donnée personnelle ne sera collectée dans le cadre de cette prestation et les données collectées seront effacées dès lors que la prestation sera terminée et validée par le client, conformément au point sur la confidentialité des données présent dans la charte de qualité de la société **CREACTIVE STUDIO**.

La charte de qualité de la société **CREACTIVE STUDIO** est consultable sur le site web de la société.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   159

### 3.3. Validation technique

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CO_VAL_TEC</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	25%
<b>VALIDE PAR</b>	Demande client écrite
<b>LIVRABLES</b>	Fiche de suivi de projet + Recommandations + Jeux de tests
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Facturation sur base de fiches d'intervention ou CPS
<b>PREREQUIS</b>	AUCUN

#### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation de consultant en maîtrise d'ouvrage (**MOA**). Cette prestation a pour but de permettre la vérification de la conformité d'un projet réalisé par un autre prestataire, qu'il soit ou non partenaire de la société **CREACTIVE STUDIO**.

Le consultant MOA intervient sur le plan technique chez le client pour étudier la réalisation d'un prestataire. Au début de la prestation il collecte l'ensemble des documents du projet et en assure le suivi grâce à une fiche de suivi chronologique. Il peut se substituer au client à la demande de celui-ci pour des questions plus techniques concernant le projet et note ses commentaires et recommandations en cours de suivi pour chaque phase à laquelle il participe.

Il a pour rôle d'alerter le client en cas de souci sur une ou plusieurs phases du projet et de vérifier la cohérence du projet sur la durée. Il a également pour rôle de se renseigner auprès du prestataire et de vérifier que les bonnes pratiques du web et de la qualité web sont appliquées au projet ; en cas de non-respect des bonnes pratiques ou de détection de non-conformité, il en informe le client et cherche ensuite avec le prestataire une solution pour y remédier.

Il a enfin pour tâche d'auditer, de tester et de valider la réalisation technique du projet, conformément au cahier des charges du client ou du prestataire. Il est susceptible de créer un jeu d'essai afin de vérifier les différents scénarios issus des cas d'utilisations si ceux-ci ont été traités ou de partir sur un jeu d'essai composé des différents scénarios les plus probables.

#### B. Limites de la prestation

Le consultant MOA de la société **CREACTIVE STUDIO** a essentiellement un rôle de conseiller dans cette prestation. Il n'a pas vocation à intervenir dans la réalisation du prestataire en charge du projet sauf à des fins d'audit, de test et de validation pour lesquelles il est mandaté par le client.

A aucun moment le consultant MOA n'a pour but de se substituer au prestataire ou de faire les réalisations à sa place. Son rôle est avant tout de veiller à la bonne marche du projet et à l'encadrement de celui-ci. Les recommandations faites par le consultant MOA ont pour but de palier les défauts, manquements ou erreur commises en cours de projet.

Le jeu d'essai et les différents tests réalisés par le consultant MOA de la société **CREACTIVE STUDIO** permettent de tester la qualité de la réalisation et seront fournis avec la fiche de suivi du projet.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   160

### 3.4. Création / Transformation d'un catalogue produit

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CO_CRE_CAT</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	25%
<b>VALIDE PAR</b>	Demande client écrite
<b>LIVRABLES</b>	Catalogue de produits
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Facturation sur base de fiches d'intervention ou CPS
<b>PREREQUIS</b>	AUCUN

#### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation de création de catalogue produit, applicable autant aux prestations de branding – création (voir section « 2.4. Branding – Création ») qu'aux prestations d'e-commerce.

Cette prestation s'applique notamment aux entreprises qui souhaiteraient lancer une boutique e-commerce et qui ne disposeraient pas encore d'un catalogue produit constitué. La prestation comprend plusieurs phases :

- Qualification et relevé des fournisseurs
- Hiérarchisation et classement des catégories de produits
- Collecte des informations des produits
- Hiérarchisation et classement des produits

Au final, le consultant de la société **CREACTIVE STUDIO** réalise intégralement le catalogue de produits du client et génère un fichier d'import pour la solution e-commerce retenue pour la création de la boutique.

Le consultant de la société **CREACTIVE STUDIO** peut également transformer un catalogue produit existant, en modifiant par exemple l'architecture des catégories ou bien en retravaillant sur la mise à jour d'un certain nombre de produits existants (optimisation des descriptifs, détails supplémentaires, nouvelle numérotation etc.)

#### B. Limites de la prestation

Le consultant de la société **CREACTIVE STUDIO** a besoin pour réaliser le catalogue de produit du client d'un contact connaissant l'aspect métier des produits vendus et capable d'apporter des précisions lorsque cela est nécessaire.

Lorsque le catalogue de produit est constitué il est envoyé au client avec une demande de validation effective de la part de celui-ci. En l'absence d'une réponse ou d'une validation sous cinq jours calendaires, le catalogue produit sera considéré comme valide et plus aucune modification n'y sera apportée.

Les modifications du catalogue de produits sont pratiquement inévitables ; il est toutefois impératif que le client dispose avant le début de la prestation de toutes les informations nécessaires telles que définies dans la section « 1.2. Conception de sites web » au point « M. Spécifications des prérequis » et plus particulièrement dans la sous-section « 9. Catalogue de produits » ainsi qu'au point « N. Restrictions particulières » dans les sous-sections « 5. Catalogue de produits site e-commerce », « 6. Produits & déclinaisons » et « 7. Package de produits » afin de limiter les délais et les risques d'erreurs dans le catalogue de produits.

Titre	Conditions Générales de Vente				
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS Page   161

### 3.5. Etudes comparatives de solutions

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CO_CMP_SOL</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	25%
<b>VALIDE PAR</b>	Demande client écrite
<b>LIVRABLES</b>	Dossier comparatif de solutions
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Facturation sur base de fiches d'intervention ou CPS
<b>PREREQUIS</b>	AUCUN

#### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients une prestation d'étude comparative de solution permettant d'analyser et d'orienter les choix techniques des clients en fonction des objectifs à atteindre.

Le consultant interviewe les personnes chargées du projet et prend note de leurs attentes et des critères qui leurs semblent le plus pertinent dans le choix d'une solution, puis il détermine les besoins fonctionnels et non-fonctionnels du client.

A partir de ces éléments, le consultant recherche les solutions du marché les plus adaptées pour répondre à la demande du client et en sélectionne trois (s'il en existe plus de trois) qu'il met en balance par rapport aux critères énoncés par les chargés de projet et par rapport à une liste de critère prédéfinis qui influent sur différents axes (technique, ressources humaines, comptable, etc.).

L'étude comparative de solutions permet une aide à la décision par les conclusions et recommandations proposées par le consultant en fin de mission, lorsqu'il remet aux chargés de projet le dossier comparatif de solution.

#### B. Limites de la prestation

Le consultant de la société **CREACTIVE STUDIO** procède à une phase de recherche dans les différentes solutions à proposer au client. Cette phase de recherche et de collecte d'information est essentielle pour l'analyse et pour établir une base comparative des différentes solutions qui vont être proposées ; elle peut s'étendre de quelques heures à plusieurs jours en fonction de la complexité du projet et des solutions à analyser et à décrypter.

La société **CREACTIVE STUDIO** s'engage à prévenir le client si d'aventure le projet s'avérait hors de portée de ses ressources internes ou si le dossier est susceptible d'être traité de manière plus efficace par ses partenaires ayant des compétences spécifiques pour répondre aux besoins exprimés par le projet.

Les conclusions et recommandations émises par le consultant de la société **CREACTIVE STUDIO** n'ont pas valeur d'absolu ; elles prennent en compte les différents avantages et inconvénients de chaque solution et tentent de déterminer celle qui semble la plus adaptée pour répondre aux besoins du client qui reste seul juge et décideur de la solution à implémenter.

Le consultant de la société **CREACTIVE STUDIO** fait preuve d'impartialité dans le choix des solutions. Il ne favorisera jamais l'une ou l'autre solution car il ne répond à aucune logique commerciale d'aucune sorte, comme le stipule la charte de qualité de la société **CREACTIVE STUDIO** disponible sur son site web.

Titre	Conditions Générales de Vente					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   162

## 4. Services annexes

### A. Présentation des services annexes

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients des services annexes qui sont essentiellement gérés par son réseau de partenaires avec qui elle travaille depuis maintenant plusieurs années. En effet, la société **CREACTIVE STUDIO** a décidé de créer un écosystème permettant à ses clients de pouvoir matérialiser l'ensemble de leur projet web et marketing de bout en bout, allant de la création à la réalisation.

Les services annexes s'articulent autour de trois grands pôles proposant chacun des prestations spécifiques :

- Branding – Impression / Réalisation
  - Création graphique
  - Mise en page
  - Support publicitaire
- Gestion de contenu
  - Création de contenu
  - Vérification de contenu
  - Traduction en anglais
- Autres services associés
  - Régie publicitaire

### B. Limites des prestations proposées dans les services annexes

Exception faite des conditions spécifiques qui pourraient être notifiées dans les points suivants des présentes **CGV**, les prestations proposées dans les services annexes ont pour limite celles qui ont été déterminées par les différents partenaires de la société **CREACTIVE STUDIO** dans leurs **CGV** respectives.

La société **CREACTIVE STUDIO** n'entend pas se substituer à ses partenaires pour l'exécution des prestations proposées à ses clients néanmoins elle reste l'interlocuteur privilégié de ses clients et de ses partenaires. Elle a dans ce cadre pour mission de coordonner et de gérer le suivi des prestations de ses partenaires vis-à-vis de ses clients et d'être l'interface en cas d'incident ou de litige.

Dans le cadre strict des prestations proposées dans les services annexes, la société **CREACTIVE STUDIO** a uniquement un rôle de gestionnaire pour ses clients et d'apporteur d'affaire pour ses partenaires.

Les devis validés par le client auprès de la société **CREACTIVE STUDIO** sont transformés en bons de commande dès réception de l'acompte prévu pour le type de prestation choisie. Il est possible pour le client de modifier le devis voire de l'annuler tant que l'acompte n'a pas été versé et que celui-ci n'a pas été transformé en bon de commande.

A partir de la génération du bon de commande, la prestation est considérée comme due et doit être réglée dans son intégralité. En cas d'erreur sur la commande ou de non-conformité, se reporter à la partie « I. Généralités », dans la section « 9. Litiges ».

### C. Livraisons

La société **CREACTIVE STUDIO** prend livraison des supports fabriqués et les mets à disposition de son client dans ses locaux. Une livraison est possible mais sera susceptible d'être facturée si la distance entre le client et le siège social de la société **CREACTIVE STUDIO** dépasse 20 kilomètres.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   163

#### 4.1. Branding – Impression / Réalisation

##### A. Présentation des prestations de branding – Impression / Réalisation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients un ensemble de prestations d'impressions ou de réalisations qui sont la matérialisation des prestations de création correspondantes (voir section « 2.4. Branding – Création » pour plus d'informations).

Ces prestations d'impression et/ou de réalisation sont intégralement gérées par les partenaires de la société **CREACTIVE STUDIO** et se subdivisent en trois pôles d'activités :

- Création graphique

Impression de logo

Impression de contenu

- Mise en page

Impression de carte de visite

Impression de flyer / dépliants

Impression de brochures

- Support publicitaire

Réalisation de bache

Réalisation de totem

Réalisation de packaging

Habillage de vitrine

Habillage de véhicule

Impression / Réalisation de Textiles personnalisés

Réalisation de panneaux publicitaires

Pour chaque pôle d'activité, plusieurs activités spécifiques sont proposées comportant chacune un code produit différent permettant de les identifier. Ces activités spécifiques sont détaillées dans les points suivants des présentes **CGV**.

##### B. Livrables

Les prestations de Branding – impression / réalisation sont gérées par les partenaires de la société **CREACTIVE STUDIO** sur base des fichiers sources fournis lors de la prestation de Branding – création (voir section « 2.4. Branding – Création » pour plus d'informations). Les livrables sont cette fois des objets physiques qui sont décrits à chaque prestation sélectionnée par le client.

##### C. Limites de la prestation

Les limites de la prestation de Branding – Impression / Réalisation sont en tout point similaires à celles décrites dans la section « 4. Services annexes » au point « B. Limites des prestations proposées dans les services annexes ».

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   164

#### 4.1.1. Création graphique

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BI_CRE_GRA_*</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Impressions personnalisées
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Fichiers sources de la société <b>CREACTIVE STUDIO</b>

##### 4.1.1.1. Impression de logo

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BI_CRE_GRA_LOG</b>
------------------------	-----------------------

###### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients l'impression de leur logo sur différents supports. Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

Lorsque celle-ci est terminée, les supports sont soit livrés à la société **CREACTIVE STUDIO** par les partenaires soit récupérés par elle chez le partenaire pour mise à disposition dans ses locaux. Une livraison chez le client est possible ; voir section « 4. Services annexes » point « C. Livraisons ».

##### 4.1.1.2. Impression de contenu

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BI_CRE_GRA_CTN</b>
------------------------	-----------------------

###### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients l'impression de leurs contenus sur différents supports. Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

Lorsque celle-ci est terminée, les supports sont soit livrés à la société **CREACTIVE STUDIO** par les partenaires soit récupérés par elle chez le partenaire pour mise à disposition dans ses locaux. Une livraison chez le client est possible ; voir section « 4. Services annexes » point « C. Livraisons ».

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   165

#### 4.1.2. Mise en page

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BI_MIS_PAG_*</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Impression personnalisées
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Fichiers sources de la société <b>CREACTIVE STUDIO</b>

##### 4.1.2.1. Impression de cartes de visites

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BI_MIS_PAG_CAR</b>
------------------------	-----------------------

###### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients l'impression de leurs cartes de visites sur différents supports. Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

Lorsque celle-ci est terminée, les supports sont soit livrés à la société **CREACTIVE STUDIO** par les partenaires soit récupérés par elle chez le partenaire pour mise à disposition dans ses locaux. Une livraison chez le client est possible ; voir section « 4. Services annexes » point « C. Livraisons ».

##### 4.1.2.2. Impression de flyer / dépliant

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BI_MIS_PAG_FLY</b>
------------------------	-----------------------

###### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients l'impression de leurs flyers ou dépliants sur différents supports. Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

Lorsque celle-ci est terminée, les supports sont soit livrés à la société **CREACTIVE STUDIO** par les partenaires soit récupérés par elle chez le partenaire pour mise à disposition dans ses locaux. Une livraison chez le client est possible ; voir section « 4. Services annexes » point « C. Livraisons ».

##### 4.1.2.3. Impression de brochure

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BI_MIS_PAG_BRO</b>
------------------------	-----------------------

###### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients l'impression de leurs brochures sur différents supports. Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

Lorsque celle-ci est terminée, les supports sont soit livrés à la société **CREACTIVE STUDIO** par les partenaires soit récupérés par elle chez le partenaire pour mise à disposition dans ses locaux. Une livraison chez le client est possible ; voir section « 4. Services annexes » point « C. Livraisons ».

Titre	Conditions Générales de Vente					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   166

#### 4.1.3. Support publicitaire

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BR_SUP_PUB_*</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Impressions et/ou réalisations personnalisées
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	Défini selon la prestation
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Fichiers sources de la société <b>CREACTIVE STUDIO</b>

##### 4.1.3.1. Réalisation de bache

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BR_SUP_PUB_BCH</b>
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la réalisation de leur(s) bache(s). Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

Lorsque celle-ci est terminée, les supports sont soit livrés à la société **CREACTIVE STUDIO** par les partenaires soit récupérés par elle chez le partenaire pour mise à disposition dans ses locaux. Une livraison chez le client est possible ; voir section « 4. Services annexes » point « C. Livraisons ».

##### 4.1.3.2. Réalisation de totem

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BR_SUP_PUB_TOT</b>
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la réalisation de leur totem. Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

Lorsque celle-ci est terminée, les supports sont livrés directement chez le client par les partenaires de la société **CREACTIVE STUDIO** qui lui font signer un bon de livraison. Le déplacement est compris dans l'offre commerciale acceptée par le client.

##### 4.1.3.3. Réalisation de packaging

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BR_SUP_PUB_PKG</b>
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la réalisation de leurs packagings. Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

Lorsque celle-ci est terminée, les supports sont soit livrés à la société **CREACTIVE STUDIO** par les partenaires soit récupérés par elle chez le partenaire pour mise à disposition dans ses locaux. Une livraison chez le client est possible ; voir section « 4. Services annexes » point « C. Livraisons ».

Titre	Conditions Générales de Vente					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   167

#### 4.1.3.4. Réalisation de panneaux publicitaires

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BR_SUP_PUB_PAN</b>
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la réalisation de leurs panneaux publicitaires. Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

Lorsque celle-ci est terminée, les supports sont livrés directement chez le client par les partenaires de la société **CREACTIVE STUDIO** qui lui font signer un bon de livraison. Le déplacement est compris dans l'offre commerciale acceptée par le client.

#### 4.1.3.5. Habillage de vitrine

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BR_SUP_PUB_HVI</b>
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients de réaliser l'habillage de leur(s) vitrine(s). Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

Lorsque celle-ci est terminée, les supports sont livrés directement chez le client par les partenaires de la société **CREACTIVE STUDIO** qui lui font signer un bon de livraison. Le déplacement est compris dans l'offre commerciale acceptée par le client.

#### 4.1.3.6. Habillage de véhicule

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BR_SUP_PUB_HVE</b>
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	OUI

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients de réaliser l'habillage de leur(s) véhicule(s). Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

Lorsque celle-ci est terminée, les supports sont livrés directement chez le client par les partenaires de la société **CREACTIVE STUDIO** qui lui font signer un bon de livraison. Le déplacement est compris dans l'offre commerciale acceptée par le client.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   168

#### 4.1.3.7. Impression / Réalisation de textiles personnalisés

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>BR_SUP_PUB_TEX</b>
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la réalisation de leurs packagings. Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

Lorsque celle-ci est terminée, les supports sont soit livrés à la société **CREACTIVE STUDIO** par les partenaires soit récupérés par elle chez le partenaire pour mise à disposition dans ses locaux. Une livraison chez le client est possible ; voir section « 4. Services annexes » point « C. Livraisons ».

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   169

## 4.2. Gestion de contenu

### A. Présentation des prestations de gestion de contenu

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients des prestations de gestion de contenu articulées autour des prestations suivantes :

- Création de contenu
- Vérification de contenu
- Traduction de contenus en anglais (EN)

Ces prestations de gestion de contenu sont intégralement gérées par les partenaires de la société **CREACTIVE STUDIO** qui agit en tant qu'interface entre le client et le partenaire dans le cadre du contrat de prestation signé avec le client.

### B. Livrables

Les prestations de gestion de contenu permettent aux clients de la société **CREACTIVE STUDIO** de recevoir des contenus spécifiques pour chaque type de prestation proposée. Les livrables sont donc, sauf exception notifiée dans les prestations elles-mêmes, des contenus sous forme de fichiers informatiques.

### C. Limites de la prestation

Les limites des prestations de gestion de contenu sont en tout point similaires à celles décrites dans la section « 4. Services annexes » au point « B. Limites des prestations proposées dans les services annexes ».

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   170

#### 4.2.1. Création de contenu

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CG_CRE_CTN</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Fichier informatique de contenu
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	POSSIBLE
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	AUCUN

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la création de nouveaux contenus informatisés en vue d'une publication sur le site web du client ou sur les réseaux sociaux. Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

La prestation de création de contenu se divise en quatre étapes :

##### **Etape 1** : Recueil des informations clients

Le partenaire prend contact avec le client au nom de la société **CREACTIVE STUDIO** et recueille les informations nécessaires à la rédaction du contenu, soit à distance (téléphone, courriel, messagerie instantanée etc.) soit sur site lors d'un entretien préalable.

##### **Etape 2** : Maquettage et mise en forme des contenus

Le partenaire met en forme le ou les contenus demandés avec le ou les illustrations nécessaires sous forme de maquette en vue de réaliser une présentation des contenus.

##### **Etape 3** : Présentation des contenus

Les contenus ainsi réalisés sont présentés au client pour validation. Le client valide les réalisations et signe une fiche de recette indiquant que les contenus sont tous valides et prêts à être utilisés.

##### **Etape 4** : Intégration des contenus

Une fois les contenus validés par le client, ceux-ci sont finalisés et transféré à la société **CREACTIVE STUDIO** qui les intégrera dans le site web du client ou sur les réseaux sociaux.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   171

#### 4.2.2. Vérification de contenu

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CG_VER_CTN</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Fichier informatique de contenu
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Contenu à vérifier

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la vérification de leurs contenus informatisés en vue de corriger et d'améliorer les contenus existant sur le site web du client ou sur les réseaux sociaux. Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

La prestation de vérification de contenu se divise en quatre étapes :

##### **Etape 1** : Lecture des contenus existants

Le partenaire prend contact avec le client au nom de la société **CREACTIVE STUDIO** et recueille les contenus à traiter soit par courriel, soit par un service d'envoi de fichier spécialisé en cas de données volumineuses. Le client peut également transmettre à la société **CREACTIVE STUDIO** les contenus à traiter une sur clef USB afin qu'elle les transmette à son partenaire.

##### **Etape 2** : Propositions de corrections et améliorations

Le partenaire propose des corrections et/ou des améliorations pour le ou les contenus demandés. Soit les contenus sont édités directement, soit un document externe est constitué comportant les propositions de mise à jour sans altération du contenu d'origine.

##### **Etape 3** : Validation des nouveaux contenus

Les corrections et améliorations de contenus sont présentées au client pour validation. Le client valide les nouveaux contenus et signe une fiche de recette indiquant que les contenus sont tous valides et prêts à être utilisés.

##### **Etape 4** : Intégration des contenus

Une fois les contenus validés par le client, ceux-ci sont finalisés et transféré à la société **CREACTIVE STUDIO** qui les intégrera dans le site web du client ou sur les réseaux sociaux.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   172

#### 4.2.3. Traduction en anglais (EN)

<b>CODE PRESTATION</b>	<b>CG_TRA_CTN</b>
<b>ACOMPTE REQUIS</b>	30%
<b>VALIDE PAR</b>	Devis
<b>LIVRABLES</b>	Fichier informatique de contenu
<b>DEPLACEMENT SUR SITE</b>	NON
<b>MONTANT DE LA PRESTATION</b>	Sur devis uniquement
<b>PREREQUIS</b>	Contenu à traduire

##### A. Présentation de la prestation

La société **CREACTIVE STUDIO** propose à ses clients la traduction de leurs contenus informatisés en français vers une version anglaise en vue d'une publication multilingue sur le site web du client ou sur les réseaux sociaux. Elle propose une offre commerciale au client correspondant à sa demande. En cas d'acceptation, le client est tenu de verser l'acompte donnant lieu au démarrage de la prestation.

Le prestataire effectue la traduction des contenus et les soumet au client pour validation. Une fois les contenus validés par le client, ceux-ci sont finalisés et transférés à la société **CREACTIVE STUDIO** qui les intégrera dans le site web du client ou sur les réseaux sociaux.

<b>Titre</b>	<b>Conditions Générales de Vente</b>					
<b>Version</b>	1	<b>Revision</b>	2	<b>Auteur</b>	Alexandre OMELJANCZYK	
<b>Date Création</b>	04/09/18	<b>Mise à jour</b>	04/09/18	<b>Int. Ref.</b>	CGV_CS	Page   173

#### 4.3. Régie publicitaire TV LUX

##### A. Présentation des prestations de régie publicitaire TV LUX

La société **CREACTIVE STUDIO**, en tant qu'agence de communication, propose à ses clients des prestations orientées dans la communication et plus particulièrement dans la régie publicitaire de son partenaire **TV LUX**, pour lequel elle est le seul et unique revendeur officiel sur le territoire du Luxembourg.

Les prestations proposées se regroupent autour de 6 pôles spécifiques :

- Diffusion de bannières
- Diffusion de pré-roll spots
- Diffusion d'écrans publicitaires
- Sponsoring
- Offres packagées TV et DIGITAL
- TV LUX Production

Ces prestations de régie publicitaire sont intégralement gérées par **TV LUX**, partenaire de la société **CREACTIVE STUDIO** qui agit en tant qu'interface entre le client et le partenaire dans le cadre du contrat de prestation signé avec le client.

##### B. Livrables

Les prestations de régie publicitaire permettent aux clients de la société **CREACTIVE STUDIO** de diffuser leurs contenus ou des contenus spécifiques pour chaque type de prestation proposée. Les livrables sont donc, sauf exception notifiée dans les prestations elles-mêmes, des contenus sous forme de fichiers informatiques diffusés soit en digital soit diffusé sur la chaîne de télévision voire les deux dans certaines offres de prestations.

##### C. Limites de la prestation

Les limites des prestations de gestion de contenu sont en tout point similaires à celles décrites dans la section « 4. Services annexes » au point « B. Limites des prestations proposées dans les services annexes ».

##### D. Validité des tarifs

Les tarifs indiqués dans le catalogue de service de la société **CREACTIVE STUDIO** sont fixés par jour de diffusion sur la base d'un tarif indicatif en coût par mille multiplié par le nombre de vues moyennes du site arrondi au millier supérieur par défaut.

A titre d'exemple, la diffusion d'un interstitiel d'entrée a un coût par mille de 35 € HT par jour et pour mille vues. Actuellement, le nombre de vues du site web est de 11000 vues moyennes par jour, ce qui implique donc le calcul suivant :

$$\text{Coût par mille} \times \frac{\text{Nombre de vues moyennes par jour}}{1000} = \text{coût journalier de la diffusion.}$$

Cela signifie donc que la grille tarifaire proposée par la société **CREACTIVE STUDIO** est purement indicative et peut être amenée à évoluer en fonction du nombre de vues moyennes par jour, ce chiffre étant mis à jour chaque mois par une moyenne de fréquentation du site calculée mensuellement.

Lors de l'établissement de chaque contrat, la société **CREACTIVE STUDIO** s'assurera d'avoir le chiffre du nombre de vues moyennes du mois en cours et s'engage ainsi que son partenaire **TV LUX**, à ce que celui-ci soit maintenu pendant toute la durée du contrat de prestation sans modification possible.

Titre						Conditions Générales de Vente	
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK		
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   174	

#### E. Cumul des prestations

Il est possible pour les clients de cumuler plusieurs prestations ; cela peut être le cas par le biais d'offres packagées ou par un choix de différents modes de diffusion. Dans ce cas le nombre de vues moyennes se cumule également comme par exemple dans le cas suivant :

Bannière fixe + pré-roll spot catégorie info + Ecran publicitaire 10 secondes = 3 x Nombre de vues moyennes par jour.

Ce cumul peut, dans certains cas, ouvrir la voie à des tarifs dégressifs

#### F. Dégressivité des tarifs

Les tarifs proposés par la société **CREACTIVE STUDIO** peuvent être dégressif en fonction du nombre de vues cumulées par prestation et par journées de diffusions. Le nombre total de vues cumulées se calcule de la façon suivante :

(Nombre de prestations x  $\frac{\text{Nombre de vues moyennes par jour}}{1000}$ ) x durée de la diffusion = nombre de vues totales.

De fait le tableau suivant recense les remises consenties par le partenaire **TV LUX** sur le tarif de la prestation en fonction du nombre de vues totales de la prestation.

Titre	Conditions Générales de Vente					
Version	1	Revision	2	Auteur	Alexandre OMELJANCZYK	
Date Création	04/09/18	Mise à jour	04/09/18	Int. Ref.	CGV_CS	Page   175