

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**  
**Marketing / Communication**  
**Formation**

**YANACOM SARL** TVA FR86799252218 – SIRET 799 25 22 18 000 34

**ARTICLE N°1 : APPLICATION**

---

Le présent contrat a pour objet de définir les termes et conditions ainsi que les modalités selon lesquelles la Société YANACOM SARL fournit les prestations à son client. L'ensemble des caractéristiques de ces prestations se trouvent énoncées sur le site accessible à l'adresse [www.yanacom.fr](http://www.yanacom.fr) onglets "Marketing et VOIP" et "Autres services - Formation Marketing". Les présentes conditions générales de vente régissent l'activité commerciale de création de sites Internet et autres produits et services proposés par YANACOM. Les conditions particulières qui figurent sur le devis priment sur les présentes conditions générales de vente.

La signature du devis avec mention d'accord implique l'acceptation sans réserve par le client des présentes conditions générales de vente.

**ARTICLE N°2 : DÉFINITIONS**

---

Aux termes des présentes, chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura la signification qui lui est attribuée ci-après, à savoir :

**YANACOM**

Désigne la société YANACOM SARL dont l'adresse est BP80427 66334 Cabestany CEDEX

**Client**

Désigne toute personne physique ou morale signataire d'un bon de commande sous format papier ou électronique.

**Services**

Désigne l'ensemble des prestations de toute nature effectuées par YANACOM pour le compte du client.

**Fournisseur**

Désigne toute personne physique ou morale auprès de laquelle YANACOM souscrit tout contrat dont l'objet est en rapport avec ou découle des services.

**Internet**

Ensemble des réseaux de toutes tailles interconnectés par le protocole TCP/IP.

**Site web**

Ensemble structuré de pages, composé d'éléments textuels, graphiques, photographiques, audio, vidéo ou multimédia dans les formats standardisés.

**Espace web**

Désigne un espace de stockage alloué par un fournisseur pour l'hébergement de chaque site web du client.

**Activation, Publication**

Désigne l'action de transfert du dispositif marketing créé par l'agence au client. L'activation désigne la mise en œuvre auprès des cibles in et out store, la publication désigne la diffusion des créations de l'agence.

**BigIdea**

Conception et réalisation d'un dispositif marketing qui peut être global, cross-media, imprimé, digital, visuel, sonore ou stratégique sous forme de recommandations, d'études ou analyses.

**Technique**

La maintenance, les mises à jour, l'hébergement et les autres prestations proposées par YANACOM.

**Social media**

Animation, création de contenus, diffusion sur Internet et réseaux sociaux de messages avec ou sans achats d'espaces pour le compte d'une société ou d'une marque.

### **ARTICLE N°3 : SERVICES PROPOSÉS PAR YANACOM**

---

Conseils, études et analyses, recommandations stratégiques et tactiques,  
Création de comptes, d'identités numériques (comptes social media),  
Conception de message publicitaire ou promotionnel, visuel ou sonore  
Réalisation, design et exécution technique des créations visuelles ou sonores  
Prise de vue, photographie et vidéo,  
Conseil et formation en marketing,  
Réalisation de campagnes publicitaires en ligne,  
Marketing via le SEO, référencement naturel & payant  
Rédaction d'articles pour les sites internet, aide rédactionnelle  
Animation de réseaux sociaux et communautés web (community management),  
Marketing direct par SMS

### **ARTICLE N°4 : CONDITIONS DE CRÉATIONS**

---

#### **Pour les projets BIG IDEA :**

YANACOM effectue une proposition commerciale par email ou par courrier. Le devis est à nous retourner signé avec la mention « bon pour accord ». Une description fonctionnelle est alors rédigée, qui sera à signer avec la mention « bon pour accord ».

Une première phase de recommandations stratégiques et créatives sera alors proposée, pour validation ou re-travail. Une fois la phase n°1 acceptée par le client, commence la phase n°2 du re-travail, ajustement, développement, et exécution ou de production technique. Le projet créatif et média livré, la facture pour solde sera envoyée et réglée par le client. La cession des droits d'exploitation sera effective une fois la facture soldée par le client.

#### **Pour les autres projets :**

Sur simple demande de votre part, nous vous enverrons un devis, durée de validité 1 mois à date d'envoi du devis.

Les études, devis et documents remis ou envoyés par nous-mêmes, demeurent notre propriété ; ils ne peuvent donc être communiqués à des tiers sous quelque motif que ce soit par l'acheteur.

Nous nous réservons la possibilité de refuser toutes demandes non conformes aux conditions ci-dessous ou pour toutes autres raisons techniques ou indépendante de notre volonté.

#### **Conclusion du contrat :**

Suite à l'acceptation par le client de notre devis par retour de mail avec la note « bon pour accord »

suivi de ses nom, prénom et adresse postale complète tenant lieu de signature numérique, ou de retour par courrier avec la mention « bon pour accord » suivie de la signature du client et précision par le client du mode de paiement choisi avec références complètes, puis à la réception et à l'encaissement du règlement demandé, selon les modalités figurant sur le devis, nous réalisons alors la commande passée dans les délais convenus. Tout défaut de paiement de la part du client entraînera la résiliation automatique du contrat engagé. Tout contrat accepté et réglé ne peut prétendre à aucun remboursement.

Le client est tenu de fournir à l'agence toutes les informations indispensables à la bonne réalisation du projet ainsi que les textes et photographies, sous format électronique, sans fautes d'orthographe, qu'il souhaite voir apparaître sur les différents supports conçus par l'agence.

Aucune saisie de texte, ni aucune correction seront effectuées sur les textes fournis par le client. YANACOM propose, si nécessaire et moyennant un supplément de prix (sur devis), la rédaction des textes et les corrections d'auteur.

## **ARTICLE N°5 : PROMOTIONS DES CRÉATIONS ET DISPOSITIFS MARKETING**

---

Sauf dispositions contraires écrites, la société YANACOM SARL pourra diffuser toute création réalisée à des fins de « présentations de créations » sur tout type de support sans limitation de durée.

Obligation de communication : sauf dispositions contraires écrites, ou mentions particulières inscrites sur le devis et/ou la facture client, la mention « Conception ou réalisation : « YANACOM » est apposée sur les créations papier ou digitales réalisées.

## **ARTICLE N°6 : RÉFÉRENCE AUX CLIENTS**

---

Le Client autorise la société YANACOM SARL à mentionner son nom ou sa dénomination sociale dans les documents de la Société YANACOM, à titre de référence aux fins de sa propre promotion commerciale. Le Client s'engage à faire figurer sur tous les exemplaires du Produit et/ou sur la page d'accueil du site Internet, la mention : « Réalisation : « YANACOM ». YANACOM, ou ses intermédiaires commerciaux, sont autorisés à utiliser le produit à des fins de démonstration.

## **ARTICLE N°7 : MODIFICATION DE LA DEMANDE INITIALE PAR LE CLIENT**

---

Toute nouvelle création à réaliser fera l'objet d'un nouveau devis notamment si les modifications, retouches ou reprises des créations prévues dans votre devis engendrent une intervention :

- dont la durée est manifestement excessive par rapport au délai normalement nécessaire pour la réalisation des prestations prévues,

- dont la nature tend à modifier de manière significative le périmètre du projet prévue dans le devis,
- qui nécessite le traitement des fichiers client afin de les rendre exploitables pour réaliser les créations.

## **ARTICLE N°8 : PROPRIÉTÉS INTELLECTUELLES**

---

Tout élément fourni par le client reste sa propriété.

Tout élément modifié par YANACOM et fourni par le client est la propriété du client en ce qui concerne l'élément de départ et la propriété de YANACOM en ce qui concerne les modifications s'il s'agit d'éléments de créativité.

La cession des droits d'utilisation et de diffusion des créations réalisées par la société YANACOM SARL s'effectue à complet encaissement des montants facturés. Le travail fourni au Client est la créativité, les messages et accroches commerciales, les supports d'activation print ou digital, le design, le code source d'un site web, landing-page, email, SMS, application etc.

Les droits d'utilisation et de diffusion des créations, messages, design contenant la création sont cédés pour 99 ans, sans réserve d'espace et de destination par la société YANACOM SAS. Les droits d'utilisation des éléments que YANACOM n'a pas réalisés ne peuvent pas être cédés ou dissocié pour une autre destination que l'objet de la commande.

## **ARTICLE N°9 : RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

---

Le client s'engage à fournir des informations justes et sincères et s'engage à nous prévenir de tout changement concernant les données fournies et sera seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées. Le client doit maintenir une adresse e-mail et une adresse postale valide.

### **Conformité légale :**

Le client dispose d'une totale liberté quant au contenu fourni à l'agence, dans la mesure où il est conforme aux lois et règlements en vigueur, respectant les copyrights, droits d'auteur et propriété intellectuelle sur les images ou autres fichiers qu'il fournit (le Client reste responsable de cette vérification et doit être tenu de fournir les preuves en cas de demande).

Il est notamment exclu de publier toute forme de contenu associé directement ou indirectement : à la pornographie et l'érotisme, à des images ou textes à caractère raciste, diffamatoire envers qui que ce soit ou discriminatoire quel qu'il soit, portant atteinte aux droits de l'Homme de manière générale, à une activité de jeux de paris en ligne illégale, à la violence quelle qu'en soit la forme (humaine, animale ou portant atteinte à l'environnement), à la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres.

Nous dégageons toute responsabilité de la société dans le cas de modifications ultérieures de la part du client du contenu des dispositifs marketing créés.

Pour les dispositifs web et digital et si la structure du site ou du support permet de recueillir des données personnelles ainsi que des informations privées, le client devra faire une demande « Libertés informatiques » auprès de la C.N.I.L., conformément à l'article 34 de la loi « Informatiques et Liberté » du 6 janvier 1978 et communiquer le numéro à YANACOM qui l'insérera sur le support. YANACOM peut néanmoins s'occuper de cette formalité moyennant des frais supplémentaires.

#### **Gestion des campagnes PUSH SMS :**

Le client est pleinement et entièrement responsable du contenu des campagnes SMS qu'il envoie grâce aux services fournis par YANACOM. Le client s'engage expressément à vérifier et à respecter les conditions légales d'utilisation des services d'envoi de SMS.

Le client s'engage expressément à vérifier que le fichier fourni à YANACOM pour la campagne de PUSH SMS soit OPTIN et que la totalité de la base de données aient donné son consentement pour recevoir des messages publicitaires par SMS. Le client est seul responsable de la mise à jour et du contenu de son site web. Il est aussi responsable de toute récupération de données privées à caractères personnelles sur son site, des dommages et des préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui-même (ou ses préposés), à YANACOM et à ses fournisseurs du fait de l'utilisation illégale ou non des serveurs d'hébergement et de leurs contenus.

À ce titre, il s'engage à ne pas conserver de données nominatives sans en avoir reçu l'autorisation de la CNIL (loi du 6 janvier 1978). Il s'engage à ne pas proposer de lien hypertexte pointant vers des sites ou des pages non conformes à la législation Française tels que ceux cités dans l'article 9.2. Il s'engage à décharger YANACOM de toute responsabilité en ce qui concerne les services ou informations, signes, images, graphismes, sons ou toutes autres données multimédias qu'il mettra à disposition des utilisateurs. En particulier, il sera seul responsable de tout préjudice direct ou indirect matériel ou corporel causé par l'utilisation des services. Il fera sien tout litige pouvant survenir entre lui-même et toute personne tierce aux présentes. Dans l'hypothèse où la responsabilité de YANACOM serait néanmoins retenue par une autorité judiciaire, il s'engage à indemniser YANACOM du préjudice résultant d'une faute de sa part.

#### **ARTICLE N°10: RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ YANACOM**

---

délais différent selon la nature de la commande) et s'engage à tout mettre en oeuvre en vue de la satisfaction du client, mais décline toute responsabilité en cas de problème technique majeur qui ferait obstacle à la réalisation du contrat (attentats, guerres, catastrophe naturelles, tout cas de force majeure ou cause de rupture prolongée de réseau Internet indépendante de notre volonté).

La réalisation par YANACOM du projet marketing est notamment tributaire de la fourniture par le client des informations nécessaires à la réalisation de la commande. Les modifications significatives, reprises de création, retard dans la prise de décision ou la livraison tardive de documents nécessaires à la création imputables au client repoussent d'autant le délai de livraison établi entre les deux parties.

#### **Documents transmis :**

En aucun cas YANACOM ne pourra être tenu responsable de la perte de documents requis pour la réalisation des services commandés. Le client est tenu de n'envoyer que des copies ou des documents sans valeur de remplacement. YANACOM se réserve le droit de refuser tout

document, texte ou image, contraire à son éthique, aux bonnes mœurs ou non conforme à la législation en vigueur.

Le client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet et reconnaît en particulier les points suivants : l'entreprise YANACOM ne garantit en aucun cas la protection totale des données circulant sur le web, notamment contre des détournements éventuels de la part d'internautes malveillants et ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des problèmes liés à l'hébergement, à la fiabilité de la transmission de données, aux temps d'accès, à la rapidité de chargement du site web ou à un défaut de paiement par carte bancaire virement bancaire ou chèque pour un site de e-commerce. L'entreprise YANACOM ne garantit en aucun cas le bon fonctionnement de tout support publicitaire tiers utilisé à des fins publicitaires pour le compte de son client.

YANACOM livre un produit fini répondant aux spécifications du devis. En aucun cas, YANACOM ne peut garantir que le dispositif marketing demandé par le client lui assurera une augmentation de ses ventes, que le travail fourni générera automatiquement du trafic in-store ou de l'activité sur le site web et comptes social-media.

YANACOM ne garantit pas le résultat des référencement de site Internet dans les moteurs de recherche. YANACOM n'est donc tenu à ce titre qu'à une obligation de moyens.

YANACOM ne sera pas tenue responsable en cas de mauvaise activation de la part du client et des utilisateurs chargés de mettre en oeuvre le dispositif marketing in ou out store.

Concernant la gestion des contenus de site web et administration, une liste de personnes autorisées à accéder au Backoffice du CMS du site sera établie par YANACOM en collaboration avec le client. En dehors du cadre de la formation allouée au client et de cette liste, YANACOM ne sera pas tenue responsable des opérations et modifications réalisées via le Backoffice du CMS.

## **ARTICLE N°11 : GARANTIES**

---

Les services vendus sont garantis contre tout vice de fonctionnement provenant d'un défaut de matière, de fabrication ou de conception. Le vice de fonctionnement doit apparaître dans une période de 1 mois, selon notre garantie. La garantie est exclue en cas de défaut d'entretien, d'utilisation anormale du produit compte tenu des normes applicables à la technologie considérée, de modification ou d'intervention quelconque par des tiers. La garantie ne s'exercera que sur le produit effectif cité sur le bon de commande signé par le client.

Ne sont pas garantis les retours sur investissement sur toutes campagnes publicitaires web programmées par YANACOM pour le compte du client et quelques soient les supports utilisés.

Ne sont pas garantis les retours sur investissement des campagnes de prospection commerciale par YANACOM pour le compte du client.

## **ARTICLE N° 12 : RUPTURE DE CONTRAT**

---

### **De plein droit :**

En cas de non-paiement à l'échéance, ou de non-respect par le client d'une quelconque de ses obligations et 8 jours après une mise en demeure restée sans effet, YANACOM pourra, si bon lui semble, résilier le contrat de vente, les acomptes éventuellement versés demeurant alors sa propriété à titre d'indemnité forfaitaire sans préjudice de toute autre indemnité.

### **Volontaire :**

En cas de rupture du contrat avant son terme par YANACOM ou par le client, le client s'engage formellement à régulariser et rétribuer les montants relatifs au calendrier en cours, aux postes réalisés ou en cours de réalisation, ainsi qu'aux services complémentaires effectués. L'ensemble des droits d'auteurs restent la propriété exclusive et entière de YANACOM, à l'exception des données fournies par le client. Les fichiers et données sources créés et utilisés par YANACOM ne sauraient dès lors être revendiqués par le client sans une contribution financière.

Les créations et plus largement, toutes les oeuvres originales, restent de la propriété de YANACOM, de même que les projets refusés. Ces documents doivent lui être rendus non endommagés et à sa demande.

## **ARTICLE N°13 : OFFRES & TARIFS**

---

Les tarifs sont établis au cas par cas et mentionnés au jour de l'offre. Les conditions tarifaires des offres dites promotionnelles et signalées comme telles, ne sont valables que pour la durée qu'elles précisent.

YANACOM se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente, ses formules et ses tarifs à tout moment et sans préavis. Ces modifications n'auront aucune incidence sur les contrats en cours. YANACOM se réserve le droit de répercuter sans préavis sur ses tarifs toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux et taxes existantes.

## **ARTICLE N° 14 : MODE DE PAIEMENT**

---

Le règlement de la facture s'effectuera selon le projet : pour les projets conséquents, le client devra régler 30% du montant total de la prestation à la signature du devis, 30% à la validation des recommandations et pistes créatives (signature d'un document de validation) et 40% à la livraison (signature d'un bon de livraison). Pour les autres projets, le solde est à payer à la livraison et ce, avant le début d'exploitation.

Toute somme non réglée dans les délais et après deux rappels par courrier simple ou email, tout retard de paiement ou tout impayé (en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé) d'une somme due par le client entraînera des pénalités de retard d'un montant égal à une

fois et demi le taux de l'intérêt légal. Ces indemnités de retard seront calculées sur le montant de la totalité des sommes dues, et seront exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire, conformément à la loi (cf. Art. L.441-6 al. 2 du Code de commerce modifié par la loi du 15 mai 2011).

Le client ne pourra demander une indemnité à YANACOM du fait de la suspension de ses services suite à un incident de paiement. Le paiement se fait par virement ou chèque.

#### **ARTICLE N° 15 : RÉCLAMATION**

---

Toute réclamation de quelque ordre que ce soit, pour être valable, devra parvenir à l'adresse suivante: YANACOM SARL BP80427 66334 Cabestany CEDEX par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours qui suivent la réception des factures. Passé ce délai, les travaux et leurs conditions d'exécution ou de règlement sont considérés comme définitivement acceptés.

#### **ARTICLE N° 16 : CONFIDENTIALITÉ**

---

L'Agence s'engage à garder strictement confidentiels les renseignements stratégiques, techniques et commerciaux qu'elle aurait été amenée à connaître à propos du Client et/ou sur les produits diffusés par celui-ci, ainsi que tous documents que l'Agence aurait été amenée à connaître et que le Client aurait été amené à lui communiquer pour la réalisation de la commande.

Par ailleurs, l'Agence s'interdit de divulguer tout renseignement technique ou financier obtenu et susceptible de favoriser les intérêts d'une entreprise concurrente du Client ou de nuire, même indirectement à celui-ci et plus généralement, de toute information qu'elle aurait pu obtenir ou qui lui aurait été communiquée dans le cadre de leur relation commerciale.

#### **ARTICLE N° 17 : LOI APPLICABLE, ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

---

Le présent contrat est régi par la loi française. En cas de litige, les tribunaux de PERPIGNAN seront compétents.

Pour l'exécution du présent contrat, les parties élisent respectivement domicile, YANACOM à l'adresse suivante : BP80427 66334 Cabestany CEDEX, le client à l'adresse indiquée par ses soins lors de la signature du bon de commande.