



# Conditions Générales de Ventas

Aurora Di Stasio - Création de contenu

- La personne responsable est Aurora Di Stasio
- Adresse : Rue de l'Avenir 20, 2740 Moutier
- Adresse mail : [bonjour@auroradistasio.ch](mailto:bonjour@auroradistasio.ch)
- Statut d'indépendant et inscrite à la caisse AVS
- non soumise à la TVA / Exonéré de TVA en vertu de l'article 21 de la loi Suisse sur la taxe sur la valeur ajoutée (LTVA)
- Numéro de téléphone : 078 908 86 11

As-tu fait appel aux services de Aurora Di Stasio ? Avant de te lancer dans l'aventure, je te demanderais de lire attentivement ces conditions générales de vente conformément à la loi Suisse.

Le terme « Client » désigne ci-dessous toute personne morale ou physique, ayant requis les services de Aurora Di Stasio pour toute création.. Le terme « Tiers » désigne toute Personne physique ou morale non partie au contrat. Le terme « Prestataire » désigne Aurora Di Stasio, micro-entrepreneure, exerçant la profession créatrice de templates Canva. le terme « Parties » designe le Client et le Prestataire.

- Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre le Client et le Prestataire : tu connais donc les éléments sur lesquels tu dois t'engager et ceux sur lesquels tu ne dois pas t'engager.
- le Prestataire exerce son activité dans le cadre de la vente de services dont le but principal est : la création de contenu pour les réseaux sociaux.
- Les CGV et devis établis entre le Client et le Prestataire sont soumis au droit suisse. La lecture de ce document est donc obligatoire car il nous lie juridiquement l'un à l'autre.

En cas de refus des Conditions Générales de Vente, soit de ce présent document, nous ne pourrions malheureusement pas continuer l'aventure ensemble car il sera impossible pour le Prestataire de te proposer ses services.

# Les engagements

## 1.0 Les engagements du Client

Afin de pouvoir accéder aux services du Prestataire le Client s'engage à :

- Fournir les informations exactes pour la facturation.
- Remettre le devis datés, signés et avec les mentions demandées
- Collaborer activement au succès des services en fournissant tous les documents et éléments demandés à la date fixée.
- Disposer d'un équipement électronique adéquat pour utiliser les services du Prestataire : un ordinateur, une connexion internet, un compte Canva, une carte bancaire active.
- Régler les sommes dues à le Prestataire dans un délai maximum de 5 jours ouvrables après l'envoi de la facture.

## 1.1 Les engagements du Prestataire

Pour permettre la bonne exécution des prestations, le Prestataire s'engage à :

- Mettre tout en œuvre pour réaliser le service demandé selon les attentes et les besoins du client.
- Informer de manière régulière le Client de l'avancée des prestations.
- Elaborer les prestations dans le strict respect des délais fixés par les deux parties.
- Préserver la confidentialité des informations transmises par le Client.
- Informer le Client d'un empêchement ou d'une interruption indépendante de sa volonté, entraînant une prolongation de la date de livraison.

# La Collaboration

## 2.0 Le premier contact

Un appel découverte de 30 minutes est proposé gratuitement et sans engagement au Client, par le Prestataire.

A la fin de l'appel, et si le Client souhaite collaborer avec le Prestataire, une proposition de collaboration, un devis accompagné des CGV sont envoyés à l'adresse email du Client.

## 2.1 Signature du devis et paiement de l'acompte

Le devis daté et signé et le versement du premier acompte déclenchent la collaboration entre le Client et le Prestataire.

## 2.4 Les délais

le Prestataire s'engage à livrer les prestations à la date fixée en accord avec le Client. En cas d'empêchement indépendant de sa volonté, le Prestataire informera immédiatement le Client du délai nécessaire à la bonne exécution des prestations.

le Prestataire se réserve le droit de reporter le dernier délai en cas exceptions suivantes :

- maladie ;
- décès ;
- retard causé par le Client.

Les spécifications proposées lors de l'appel et dans le devis pourront être revues dans le cas où le Client :

- ne respecte pas les délais proposés pour l'envoi des informations ;
- retards dans la réponse aux demandes d'informations ;
- retarde la signature des documents et le paiement de l'acompte.

Si l'un de ces cas devait se produire, chaque jour de retard décale la date de livraison fixée et convenue.

## 2.5 Demandes de modifications

Deux modifications mineures sont comprises dans le prix de la prestation.  
Sont comprises dans le prix total indiqué sur le devis, les modifications mineures :

- des petits changements d'éléments graphiques ;
- l'ajout de précisions et d'informations mineures ;

les modifications qui ne sont pas incluses sont :

- Le changement d'idées de contenu qui nécessite la suppression de certains posts ;
- modifications demandées après 7 jours ouvrables suivant la livraison des propositions de visuels ;
- toute modification ne correspondant pas aux éléments préalablement validés ;
- modifications de couleurs, typographies après validation des propositions ;
- les éventuelles modifications demandées après validation des visuels.

## 2.8 Fin de collaboration

Pour le pack personnalisé, la mission prend fin lorsque le pack personnalisé a été validé et livré au Client.

Pour l'offre "Je m'occupe de votre contenu", la mission prend fin selon ce qui a été discuté, selon devis, lorsque tous les visuels ont été créés et validés.

Le Prestataire reste bien entendu disponible pour toute autre question complémentaire en lien avec ces missions.

## **Documents administratifs envoyés :**

Après l'appel découverte et la manifestation du Client de vouloir travailler avec le Prestataire, une proposition de collaboration, devis ainsi que les CGV sont adressés par email au Client.

Pour être validé, le devis doit comporter les informations suivantes :

- la date du jour ;
- la signature du Client.

Après la signature de ces documents, le Client s'engage auprès du Prestataire.

Le devis reste valable 5 jours à compter de la date d'émission. Passé ce délai, le devis sera nul et non avenue et devra être réédité sur simple demande.

## **Les tarifs :**

Les prix des prestations sont ceux en vigueur au moment de l'appel découverte effectué entre le Client et le Prestataire.

Les prix sont en francs suisses ou en euros selon le lieu d'établissement du Client.

Pour les Clients établis hors de Suisse ou de France, le prix du pack de template personnalisé est appliqué selon le taux de change du jour.

La TVA n'est pas applicable en vertu de l'article 21 de la loi Suisse sur la taxe sur la valeur ajoutée (LTVA).

Les prix sont libres et révisables à tout moment, sans justification.

Les tarifs affichés sur le site internet et les réseaux sociaux du Prestataire ne sont pas fixes.

La création d'un pack de templates personnalisé peut varier en fonction de plusieurs facteurs : nombre de templates, création d'une identité visuelle.

Le devis mentionne précisément tout le contenu de la prestation.

La demande d'options supplémentaires en cours de collaboration pourra être facturée si elles ne sont pas mentionnées dans le devis.

## **Le paiement :**

Le règlement se fait en deux fois : le premier à effectuer à la signature du devis, et le second, à effectuer à la validation de tous les contenus pour la livraison.

Si le Prestataire ne peut prendre un nouveau client immédiatement, celui-ci a la possibilité de réserver sa place pour le mois suivant. Un acompte de 20% du devis total est alors demandé au Client pour confirmer la réservation de sa place.

Ces informations sont présentées dans le devis et la proposition de collaboration.

les moyens de paiement peuvent être effectués par virement bancaire ou par Paypal (encourant des frais supplémentaires).

## **Les frais annexes :**

### **3.0 Les demandes de modifications supplémentaires**

Pour toutes autres séries de modifications additionnelles, suite à une entente commune sur le nombre d'heure nécessaire, un taux horaire de CHF 60,00 de l'heure sera facturé.

### **3.1 Modifications des propositions déjà validées**

La modification complète des propositions déjà préalablement validées, entraînant de nouveaux travaux, entraîne l'établissement d'un nouveau devis.

le Prestataire se réserve le droit de refuser cette demande afin de respecter son organisation professionnelle et les autres commandes en cours.

### **3.2 Ajout d'options ou de services supplémentaires**

L'ajout d'options ou de services, non mentionnés et non convenus dans le cahier des charges, feront l'objet d'un nouveau devis.

## **Impayés et/ou retards de paiement :**

Les factures impayées entraîneront un retard ou un refus de livraison.

Les projets finaux seront remis au Client lors du règlement total de la facture.

## **Les réclamations, les litiges et les résiliations :**

### **4.0 Les réclamations**

Si le Client souhaite formuler une réclamation, celle-ci devra faire part à le Prestataire les éléments suivants : l'objet de la réclamation ainsi que tout justificatif pouvant prouver une telle réclamation.

### **4.1 les litiges**

Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait, il pourra contacter le Prestataire afin qu'une solution amiable soit trouvée.

### **4.2 Résiliation**

Le Client et le Prestataire conservent la possibilité d'interrompre le contrat à tout moment si les clauses du contrat ne sont pas respectées.

En cas d'autre motif incitant le Client à résilier ou modifier le contrat initialement convenu et signé (devis), sa demande ne sera pas recevable.

Le Client doit régler la partie des travaux effectués et les sommes déjà versées ne sera pas remboursable.

Si la résiliation intervient en cours de prestation, les travaux déjà effectués doivent être payés.

Tous les droits d'auteur restent la propriété exclusive et entière du Prestataire, à l'exception des données transmises par le Client.

le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat lorsque le Client ne respecte pas l'une des clauses des présentes CGV.

## **Droit de rétractation :**

Les Parties conviennent que le Client pourra soumettre une demande d'annulation de la/des Prestation(s) commandée(s) auprès du Prestataire.

La demande d'annulation sera alors notifiée par écrit au Prestataire. Le Prestataire ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable des conséquences relatives à cette annulation.

Le Client supportera alors les coûts engendrés et sera dans l'obligation de payer proportionnellement 70% du montant restant à régler de la/des Prestation(s) du Devis, selon les modalités de paiement indiquées sur le Devis.

Le Client ne pourra en aucun cas demander le remboursement de l'acompte ou de tout autre paiement déjà versé et/ou encaissé.

## **Les disponibilités du Prestataire :**

Le Prestataire est disponible les lundis et jeudis de **8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30** et les vendredis après-midi de **13h30 à 17h30**.

Les journées citées ci-dessus sont consacrées au travail pour ses clients ainsi qu'à la prise de contact par visioconférence.

Le Prestataire s'engage à informer de ses vacances plusieurs semaines avant celles-ci.

Le Prestataire vérifie régulièrement ses e-mails afin que toute urgence puisse être notifiée par e-mail.

## **Communication entre Prestataire et Client :**

Le Client et le Prestataire communiquent exclusivement par e-mail ou par visioconférence selon la demande du Client.

Pour toute demande, le Client peut adresser un courrier électronique au Prestataire. Elle s'engage à répondre sous 24h (hors week-end et jours fériés).