Sutunam

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICES

de Sutunam France datées du 30/01/2025

Référence	**03**
Nb de pages	10
Auteur	Christophe Denuzière - Christophe@sutunam.com
État	final
Date de diffusion	30/01/2025

CONTACTEZ NOUS!

SUTUNAM FRANCE SARL
24 av. Joannes Masset
Bâtiment 3, étage 2
69009 LYON
contact@sutunam.com
Tel. +33 (0)4 825 331 75

Sommaire

Sommaire 2
ARTICLE 1 – OBJET 3
ARTICLE 2 – LIEUX ET TARIFS 3
ARTICLE 3 – ESCOMPTE 4
ARTICLE 4 – MODALITES DE PAIEMENT 4
ARTICLE 5 – RETARDS DE PAIEMENT 5
ARTICLE 6 – CONDITIONS D'ANNULATION 5
ARTICLE 7 - GESTION DES RETOURS ET DÉLAIS 5
ARTICLE 8 – CAS DE FORCE MAJEURE 6
ARTICLE 8 – CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE 7
ARTICLE 9 – RESPONSABILITE 7
ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITE 8
Article 11 - Sollicitation de personnel 8
ARTICLE 12 – OBLIGATION D'INFORMATION 9
ARTICLE 13 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS 9
ARTICLE 14 – TRIBUNAL COMPÉTENT ET DROIT APPLICABLE 10

Définition :

- **Client**: personne physique ou morale avec laquelle la société Sutunam France a signé un contrat, un bon de commande, un devis pour acceptation.

- **Client final**: personne physique ou morale avec laquelle le client a signé un contrat, un bon de commande, un devis pour acceptation et désigné par ce dernier à la société Sutunam France pour bénéficier des prestations.

ARTICLE 1 – OBJET

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société Sutunam France et de son client, dans le cadre de la réalisation des prestations suivantes :

- Réalisation et création de développements Internet et/ou mobile
- Référencement naturel et/ou payant

Toute prestation accomplie par la société Sutunam France, après signature d'un contrat, d'un bon de commande ou d'un devis, implique l'adhésion et l'acceptation du client, sans réserve, aux présentes conditions générales de vente.
Sutunam France s'engage à mettre en œuvre avec professionnalisme tous les moyens et savoir-faire dont elle dispose pour exécuter les prestations prévues au contrat, bon de commande, devis accepté. Le client s'engage à mettre à la disposition de la société Sutunam France toutes les informations pouvant contribuer à la bonne réalisation de la ou des prestations prévues au contrat, bon de commande ou devis accepté.

ARTICLE 2 – LIEUX ET TARIFS

Toute prestation doit faire l'objet d'un contrat, bon de commande ou devis accepté par signature et portant la mention « bon pour accord » ou renvoyé par e-mail mentionnant l'acceptation dudit devis, établi entre la société Sutunam France et le client. Toute modification doit faire l'objet d'un avenant. Toute prestation récurrente doit faire l'objet d'un contrat établi pour une durée convenue entre la société Sutunam France et le client et signé par les 2 parties.
Les documents, informations et données nécessaires à la réalisation de la prestation doivent être transmis à la société Sutunam France soit : par téléphone, déposés au siège de la société Sutunam France ou adressés par voie postale, télécopie ou messagerie électronique. La société Sutunam France peut, suivant accord avec le client et suivant un barème tarifaire prédéfini, se déplacer pour aller chercher et/ou déposer les documents, informations et données nécessaires à la réalisation de la prestation.

Les tarifs des prestations vendues sont ceux en vigueur au jour de la signature du contrat, de la commande ou de l'acceptation du devis par le Client. Les tarifs sont libellés en euros et calculés hors taxes, et seront majorés du taux de TVA en vigueur.

Révision des tarifs
Les tarifs des prestations fournies par Sutunam France sont révisés annuellement en fonction de l'évolution de l'Indice Syntec publié par la Fédération Syntec.

L'ajustement du prix se fera selon la formule suivante :
P1 = P0 ×S1 / S0
où :
P1 est le prix révisé,
P0 est le prix en vigueur avant révision,
S0 est la valeur de l'indice Syntec au moment de la signature du contrat ou de la dernière révision,
S1 est la valeur du dernier indice publié à la date de révision.

Si l'indice Syntec venait à disparaître ou à ne plus être publié, les parties conviendraient de l'indice de substitution le plus pertinent. À défaut d'accord, Sutunam France se réserve le droit d'appliquer une révision tarifaire conforme aux évolutions du marché.

Toute modification tarifaire résultant de cette indexation sera notifiée au client par tout moyen écrit au moins 30 jours avant son application.

Les taux horaires de la société Sutunam France ne comprennent ni les fournitures de bureau, ni les coûts d'impression, de sauvegarde, de reliure, frais d'affranchissement et/ou de livraison nécessaires à la réalisation de la prestation. Ces frais sont facturés au tarif applicable au jour de la signature du contrat, du bon de commande ou du devis.

ARTICLE 3 – ESCOMPTE

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

ARTICLE 4 – MODALITES DE PAIEMENT

Le règlement s'effectue :
- par virement bancaire

Les paiements doivent être réalisés selon les modalités de paiement définies et exigées à la signature du contrat, du bon de commande, du devis pour acceptation.

Le paiement du solde est exigible à réception de la facture définitive.

ARTICLE 5 – RETARDS DE PAIEMENT

Tout retard ou défaut de paiement entraînera :

- L'exigibilité immédiate de toute somme restant due,
- Le paiement de tous les frais annexes issus du défaut de paiement.
- Le droit pour la société Sutunam France de suspendre toute nouvelle commande et livraisons en cours, après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse.

Tout retard ou défaut de paiement d'une facture établie dans le cadre d'un contrat, bon de commande, devis entre le client et la société Sutunam France entraîne le droit pour la société Sutunam France de résilier ledit contrat, bon de commande ou devis.

ARTICLE 6 – CONDITIONS D'ANNULATION

Toute annulation de commande doit être faite auprès de la société Sutunam France par écrit : par courrier recommandé avec accusé de réception.

Sauf accord express écrit de la société Sutunam, toute prestation entamée est due dans son intégralité (l'ensemble du contrat)

Dans le cadre de contrat établi dans le cadre de prestation(s) récurrente(s), la société Sutunam France appliquera les conditions d'annulation définies dans le contrat.

ARTICLE 7 - GESTION DES RETOURS ET DÉLAIS

- **7.1 Demandes de Modifications**

Si le Client souhaite modifier le périmètre des travaux après l'acceptation du Contrat, il doit envoyer à la société Sutunam France un ordre de modification écrit décrivant en détail les modifications demandées. La société Sutunam France répondra dans un délai de 21 jours avec une proposition de disponibilité de ses équipes, des frais supplémentaires, des modifications des dates de livraison et des ajustements du Contrat. Chaque ordre de modification sera évalué au tarif standard de la société Sutunam France.

- **7.2 - Délais**

Tout retard causé par des conditions échappant au contrôle raisonnable des parties ne sera pas considéré comme une rupture de contrat et entraînera une prolongation jour pour jour de toute obligation due. Chaque partie doit s'efforcer de notifier par écrit l'autre partie de tout retard. Les conditions échappant au contrôle raisonnable des parties incluent, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les actes de gouvernement postérieurs à la date de l'accord, les pannes de courant, les incendies, les inondations, les événements de force majeure, les conflits de travail, les émeutes, les actes de guerre, le terrorisme et les épidémies.

- **7.3 - Évaluation et Acceptation**

Le Client doit, dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de chaque livrable, notifier par écrit à la société Sutunam France tout manquement aux spécifications du projet ou toute autre objection, correction ou modification requise. Le Client doit, dans les 3 jours ouvrables suivant la réception d'un livrable révisé, approuver la version corrigée ou demander d'autres modifications. Après 2 corrections par la société Sutunam France, les livrables seront considérés comme approuvés. Si le Client ne fournit ni approbation ni commentaires pendant toute période d'approbation, les livrables seront considérés comme approuvés et acceptés. Si les travaux sont terminés et non inspectés par le Client pendant 3 jours, il est entendu que les travaux réalisés par la société Sutunam France ont été inspectés et approuvés.

ARTICLE 8 – CAS DE FORCE MAJEURE

La responsabilité de l'entreprise Sutunam France ne pourra être mise en cause en cas de non-exécution ou retard dans l'exécution dans l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découlant d'un cas de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

ARTICLE 8 – CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

La société Sutunam France se réserve la propriété de toutes les prestations et réalisations vendues et ce jusqu'au règlement complet et encaissement effectif du prix facturé.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITE

La société Sutunam France s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour prendre soin et préserver les fichiers informatiques et autres documents qui lui seront confiés par le client pour la réalisation de sa prestation.

Cependant, il appartient au client de se prémunir par tous les moyens à sa convenance de tout risque de dommage ou de détérioration des fichiers informatiques ou autres documents qui seront confiés à la société Sutunam France pour la réalisation de la prestation commandée. Par conséquent, et compte-tenu de la nature des risques encourus par l'utilisation de ce type de support, le client renonce à rechercher la responsabilité de la société Sutunam France à raison de toute perte de bénéfice, de trouble commercial, de demande que le client subirait, de demandes ou de réclamations formulées contre le client et émanant d'un tiers quel qu'il soit.

Les textes, images et documents confiés à la société Sutunam France restent la propriété du client, qui seul, assume, les conditions d'utilisation, notamment en ce qui concerne les droits et éventuels copyrights. La société Sutunam France ne saurait être tenue responsable d'une quelconque utilisation frauduleuse.

En aucun cas, la société Sutunam France n'est responsables des préjudices directs ou indirects, tels que la perte de marché, préjudice commercial, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte de clientèle, frais financiers, atteinte à l'image de marque qui pourraient résulter de l'exécution des prestations.

Il est expressément convenu que toute action ou réclamation formalisée à l'encontre du Client par un tiers constitue un préjudice indirect et n'ouvre pas à ce titre, droit à réparation.

ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITE

De par son activité, La société Sutunam France a accès à des dossiers confiés par ses clients et partenaires commerciaux contenant des informations, données et éventuels concepts. La société Sutunam France à, de plus, accès à des informations et des données concernant ses clients et partenaires commerciaux, résultant de son activité : la société Sutunam France, y-compris ses représentants et intervenants, s'interdit donc de les divulguer et s'engage à tenir confidentielles ces informations sauf accord préalable (oral ou écrit) avec ses clients ou partenaires commerciaux.

L'engagement de confidentialité de la société Sutunam France et de tous ses représentants et intervenants prend effet à la signature de la clause de confidentialité, du contrat, du bon de commande, ou du devis pour acceptation et/ou à la transmission des informations et données, nécessaires à la réalisation de la prestation, par le client ou le partenaire commercial et ce pour la durée de leur collaboration prorogée de 1 année (sauf accord stipulé dans le contrat).

Il est à noter que l'engagement de confidentialité de la société Sutunam France ne pourra cependant porter sur des informations dont il sera prouvé qu'elles sont du domaine public et qu'elles y étaient avant qu'elles n'aient été portées à la connaissance de la société Sutunam France, de ses représentants ou de ses intervenants ou que la société Sutunam France les ait obtenues par des moyens légitimes.

Sauf demande préalable écrite : par courrier électronique, acceptée par Sutunam France, le client autorise la société Sutunam France à utiliser les noms, sigles, logos, nom commercial et dénomination sociale que le client, le client final utilise dans le cadre de son activité à titre de référence commerciale et à communiquer par tous moyens y compris par le biais de sa documentation commerciale ou par la diffusion de success story.

Article 11 - Sollicitation de personnel

Le Client s'engage à ne pas solliciter, recruter ou engager, directement ou indirectement, tout membre du personnel de Sutunam France impliqué dans l'exécution des services ou projets, et ce, pendant toute la durée du contrat ainsi que durant une période de 12 mois suivant la dernière prestation fournie, sauf accord écrit préalable de Sutunam France.

Le personnel mis à disposition par Sutunam France (ci-après désigné « Personnel Qualifié ») est considéré comme tel lorsque :

- Il était inconnu du Client et de ses propres clients avant sa présentation par Sutunam France.

- Il était connu du Client et de ses clients, mais n'avait pas été impliqué dans un projet ouvert par le Client ou ses clients dans les 12 mois précédents.

Pendant une période de 12 mois après la dernière prestation, le Client ainsi que ses clients s'engagent à ne pas solliciter ou engager le Personnel, que ce soit sous le statut d'employé, de sous-traitant ou d'indépendant, pour la réalisation de prestations en leur nom, sans le consentement écrit préalable de Sutunam France.

Compensation financière en cas de non-respect
Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à verser à Sutunam France, à titre de compensation forfaitaire :

- Une indemnité équivalente à 12 mois de rémunération brute annuelle du membre du Personnel concerné, basée sur le dernier salaire perçu chez Sutunam France ou, si le personnel concerné était un sous-traitant, sur la moyenne mensuelle des facturations des 12 derniers mois multipliée par 12.
- Un montant minimum de 30 000 € HT par personne recrutée, si le calcul basé sur la rémunération ou la facturation est inférieur à cette somme.

Cette indemnité est due de plein droit, sans mise en demeure préalable, dès la constatation du non-respect de cette clause. Elle vise à compenser les coûts de recrutement, de formation et le préjudice commercial subi par Sutunam France.

Le Client reconnaît expressément cette obligation et accepte de se conformer aux présentes dispositions, sous peine d'engager sa responsabilité contractuelle et financière.

ARTICLE 12 – OBLIGATION D'INFORMATION

Le client s'engage à informer, par écrit, la société Sutunam France, de toute modification concernant sa situation (changement d'adresse, etc...).

ARTICLE 13 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Le client dispose auprès de la société Sutunam France, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent et ce conformément aux dispositions légales en vigueur. Afin de faire valoir ses droits, le client doit prendre contact directement avec la société Sutunam France par courrier électronique.

ARTICLE 14 – TRIBUNAL COMPÉTENT ET DROIT APPLICABLE

A défaut d'accord amiable, tout litige ou différend entre la société Sutunam France et le client devra être soumis au tribunal de commerce du siège de la société Sutunam France, soit le tribunal de LYON.