

## **Conditions générales de vente**

### **Article 1 – Devis**

Toute demande de prestation entraîne l'établissement d'un devis gratuit et sans engagement. Chaque devis est valable un mois et mentionne la description de la prestation, les tarifs, les conditions de règlement, les délais de livraison ainsi que toute condition particulière définie au préalable avec le client.

### **Article 2 – Commande**

La signature du devis par le client accompagnée de la mention « Bon pour accord » fait office de bon de commande et vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente. La commande ne sera validée de façon définitive qu'une fois le devis signé et le paiement effectué dans son intégralité. En cas de litige, le devis signé, les Conditions Générales de Vente et la copie des travaux exécutés constitueront la preuve de l'accord entre les deux parties.

Il appartient au client de transmettre les contenus nécessaires à son projet dans un délai fixé sur le devis et permettant à Dotir de réaliser la prestation demandée. Si le client n'a pas transmis ses contenus dans les délais impartis, Dotir proposera au client un report du projet en fonction du planning dont Dotir dispose. Ce report ne pourra en aucun cas donner lieu à résiliation du contrat par le Client, ni à un remboursement des sommes versées.

### **Article 3 – Règlement**

Le paiement comptant est demandé avant l'exécution de toute commande. Aucune prestation n'est entreprise sans la réception préalable du devis signé et du paiement de la commande. En cas de travaux importants, des conditions de facturation différentes pourront être appliquées après accord entre les deux parties. Le client règle uniquement par virement bancaire. Les deux parties peuvent toutefois convenir, dans des cas exceptionnels, d'un règlement en espèces, par chèque ou par virement bancaire.

Des pénalités de 10 % par jour de retard sont exigibles sans qu'une mise en demeure soit nécessaire. Elles courent de plein droit dès le jour suivant la réception de la facture. Par ailleurs, depuis le 1er janvier 2013 et selon l'article D. 441-5 du Code de commerce, le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue au douzième alinéa de l'article L. 441-6 est fixé à 40 euros.

Un paiement anticipé ne donne pas droit à un escompte.

### **Article 4 – Délai de rétractation**

Dans le cas d'une prestation de services ayant lieu à distance, le client dispose de quatorze (14) jours à compter de l'envoi du devis signé pour se rétracter. Sa décision n'a pas à être motivée mais il est tenu de prévenir Dotir par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. Dotir lui restituera le paiement déjà versé dans un délai de quatorze (14) jours prenant cours à compter de la date de rétractation. Cette disposition n'est toutefois pas applicable pour les travaux urgents du client qui auraient été exécutés et/ou livrés pendant le délai de rétractation.

#### Article 5 – Délai d'exécution des prestations

Les prestations sont exécutées dans le délai convenu entre les parties et figurant sur le devis. Celui-ci est convenu à titre indicatif. Dotir se réserve le droit de reporter le délai en cas de maladie, problème familial ou autre, après en avoir informé le client. Aucun dédommagement ne pourra toutefois être exigé.

En cas de manque de réactivité du Client à transmettre les éléments nécessaires à la réalisation du projet ou si l'allongement du délai est dû à une transmission insuffisante ou plus longue que prévue des éléments devant être fournis par le client, Dotir ne pourra être tenue responsable du non-respect des délais annoncés et le retard de livraison ne donnera lieu à aucune forme de dédommagement.

#### Article 6 – Facture

Chaque prestation donne lieu à l'établissement d'une facture (TVA non applicable en vertu de l'article 293B du Code Général des Impôts). Les prix facturés sont ceux en vigueur au jour de l'enregistrement de la commande.

#### Article 7 – Livraison des travaux

Les travaux sont livrés sur le support préalablement convenu avec le client, en principe par email. Dans le cas d'un envoi par la poste, une participation aux frais de port sera demandée. Les informations indiquées par le client lors de la prise de commande engagent celui-ci. À la réception des travaux, **le client dispose de 72 heures pour nous faire part d'éventuelles réserves**. Passé ce délai, Dotir considèrera que la prestation a donné entière satisfaction au client.

#### Article 8 – Modifications éventuelles des travaux

Dotir limitera ses services aux seuls mentionnés sur le devis. Si, au cours de l'exécution de la prestation, le client souhaite modifier ou ajouter de nouveaux travaux, un nouveau devis pourra être établi en fonction de la nature des services supplémentaires demandés.

Après livraison de la commande, le client aura la possibilité de demander à Dotir d'effectuer **quelques ajustements**, dans la limite d'une seule fois. Cette demande est à transmettre dans un délai de **72 heures** à compter de la réception de la commande. Les ajustements demandés devront être légers. Par conséquent, Dotir ne modifiera en aucun cas la structure du texte ou du document réalisé. La modification ne pourra pas porter sur de nouveaux éléments, non prévus au devis ou non fournis par le client avant le début d'exécution de la prestation.

Après le délai de 72 heures susmentionné, aucune modification ne pourra être apportée aux travaux réalisés sans donner lieu à un nouveau devis et, par conséquent, à une nouvelle commande.

#### Article 9 – Résiliation

Toute résiliation du client pendant l'exécution du contrat doit se faire par courrier recommandé avec accusé de réception, au plus tard sept (7) jours avant la date de livraison prévue.

Si la résiliation a lieu avant le début d'exécution de la commande ou de la prestation dans un délai supérieur à quarante-huit (48) heures et que l'annulation d'une commande ou d'une prestation ou la rupture d'un contrat intervient du fait du client et

sans que celui-ci soit en mesure de prouver une faute grave commise par Dotir, Dotir conservera 25 % des sommes versées par le client en dédommagement.

Si la résiliation intervient alors que la commande a déjà reçu un commencement d'exécution, les travaux effectués ne donneront lieu à aucun remboursement.

En cas d'accompagnement, si la résiliation intervient dans un délai inférieur à quarante-huit (48) heures avant la date du jour où doit se tenir la prestation ou si la résiliation intervient au cours de l'exécution des prestations d'accompagnement individuel ou collectif, les prestations réalisées ne donneront lieu à aucun remboursement.

#### Article 10 – Responsabilité du client

Le client est responsable de la véracité des données et informations transmises pour la réalisation des travaux. Le client déclare se protéger de toute intrusion ou contamination par d'éventuels virus qui pourraient endommager ou ralentir les données nécessaires à l'exécution des travaux.

#### Article 11 – Obligation de moyens

Dotir est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Dotir s'engage à réaliser les prestations demandées en effectuant les recherches nécessaires et en mettant en œuvre toutes les ressources à sa disposition. Si la responsabilité de Dotir devait être engagée, elle sera strictement limitée au montant de la commande, et non aux conséquences de l'utilisation des travaux.

Par ailleurs, Dotir ne saurait être considérée comme responsable des problèmes liés à d'éventuelles conversions de fichiers de logiciels de versions différentes, d'incompatibilités, ou de dysfonctionnements de réseau Internet (y compris en cas de prestations d'accompagnement réalisé à distance).

Dotir se réserve la possibilité de ne pas donner suite à une demande ou d'interrompre une collaboration visant à produire ou à participer à l'élaboration de textes contraires aux bonnes mœurs ou aux lois en vigueur.

#### Article 12 – Propriété des travaux

Les travaux et droits d'auteur demeurent la propriété de Dotir jusqu'au paiement intégral par le client des sommes dues. Les droits d'auteur des supports d'accompagnement, des documents réalisés pour les ateliers et toutes autres documents d'études ou autres demeurent la propriété de Dotir conformément aux droits de propriété intellectuelle français, sur le territoire français et à l'étranger et pour la durée prévue par les textes législatifs et réglementaires.

#### Article 13 – Révision des tarifs

Les prix sont exprimés en euros. Les tarifs sont libres et peuvent donc être révisés sans aucune justification. Toutefois, les tarifs définis sur le devis préalablement accepté ne sont pas modifiables. Les tarifs définis sur le devis non encore validé sont valables un mois à compter de la date d'établissement du devis.

#### Article 14 – Confidentialité

Dotir garantit la confidentialité de toutes les informations qui lui sont communiquées dans le cadre des prestations. Sauf pour les professionnels, l'accord écrit du client est demandé avant de faire apparaître son nom accompagné des travaux réalisés dans ses références. Dotir s'engage à ne pas communiquer ces données à des tiers, sauf accord préalable et écrit du client.

#### Article 15 – Réclamations et litige

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

En cas de non-satisfaction, le client contactera Dotir dans un délai de 72 heures après la réception de la commande afin qu'une solution amiable soit recherchée. À défaut d'accord entre les parties, tout litige susceptible de s'élever entre elles sera soumis au droit français et sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social de Dotir et ce, quel que soit le lieu de livraison des travaux.