

CONDITIONS GÉNÉRALES

Like it or not, mai 2023

1. Application et acceptation des conditions générales

Les présentes conditions générales de l'agence de communication Like it or not Sàrl-S (ci-après désignée « l'agence » ou « Like it or not ») font partie intégrante des devis, des offres et des confirmations de commandes émanant de l'agence, sous réserve d'autres conditions particulières écrites spécialement négociées avec le client qui fait appel aux services de l'agence (ci-après « le client »). Elles s'appliquent tant aux commandes écrites qu'à celles convenues oralement et/ou sans devis. Les conditions générales sont consultables en tout temps sur le site internet de l'agence (www.likeitornot.lu). Cette publication des conditions générales fait présumer que le client en a pris connaissance au moment de la naissance du contrat et les avoir acceptées. La version en ligne au moment de la commande fait foi (concordance des dates).

De même la commande, l'acceptation d'un devis, la libération du bon à tirer et le paiement de la facture impliquent l'acceptation par le client des présentes conditions générales.

2. Offres

Le calcul des prix des offres se fonde sur les indications, données et documents fournis par le client qui en garantit l'exactitude et supporte l'entière responsabilité quant aux suites d'éventuelles inexactitudes les affectant. Ces indications lient les parties impliquées. Les offres formulées sur la base de données imprécises, incomplètes, ou en l'absence des documents utiles au calcul des prix ne peuvent avoir qu'un caractère indicatif et n'engagent pas l'agence. Les offres sont valables uniquement durant 30 jours après leur date d'émission. Une autre durée de validité peut être convenue sous forme écrite.

3. Commandes

Les commandes sont effectuées par écrit, de préférence après un briefing complet avec le client sur l'objet souhaité de l'offre. Les travaux commandés sans offre préalable sont facturés au tarif horaire, selon le temps de réalisation presté et les coûts engendrés et ceci sur base des tarifs usuels en la matière.

4. Matériel fourni

Le matériel fourni à l'agence par le client pour l'exécution de sa commande doit être d'une qualité telle qu'elle permette la reprise ou l'intégration d'éléments selon les normes techniques en vigueur. Le matériel défectueux, entaché d'erreurs ou incomplet n'engage pas la responsabilité de l'agence (fichiers sources, textes, traductions, photographies, etc.). Les coûts supplémentaires engendrés par des adaptations nécessaires à réaliser par l'agence sur le matériel fourni sont facturés en supplément après information préalable du client.

5. Facturation supplémentaire

Les changements et les travaux supplémentaires intervenant après une commande ferme (orale ou écrite) sur instruction du client ou dus de son fait sont facturés en sus (p.ex. après modification du briefing initial, modification des documents et manuscrits de base, adaptation des supports de données fournis, réalisation d'illustrations/pictogrammes, recherche ou retouche de photographies, etc.). Like it or not est en droit de facturer dans ces cas le travail déjà réalisé devenu inutilisable, ainsi que les frais administratifs en découlant.

6. Prix, facturation, conditions

Les prix convenus sont indexés et varient avec l'évolution de l'indice sur les salaires par application de l'échelle mobile des salaires telle que publiée officiellement (STATEC) - l'indice de base étant celui en vigueur à la date de la commande du client.

Une augmentation des prix facturés par l'agence au-delà de l'évolution indiciaire, sera possible et s'imposera au client en cas de justes motifs extérieurs et indépendants de la volonté de l'agence (par ex. nouvelles dispositions légales ou taxes, augmentation du coût des matières, etc.) pour autant que cette augmentation ne se reflète pas

dans l'évolution indiciaire des prix telle que stipulée ci-avant.

Les prix estimés sur devis, confirmés et/ou facturés s'entendent en EUR, nets et hors TVA. Le paiement est à effectuer par le client à 15 jours, sans escompte, de la date facture.

À compter de l'échéance, des intérêts de retard sont à payer par le client sur base de la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, telle que modifiée, sans que ces intérêts ne puissent être inférieurs à 5 %, outre des frais forfaitaires de EUR 25.- par rappel qui peuvent être facturés par l'agence au client.

La facturation des travaux prestée se fait en principe au terme des travaux commandés et leur livraison au client.

Lorsque la durée d'un travail s'étend sur plusieurs mois, Like it or not a le droit de procéder à une facturation partielle ou à la facturation d'acomptes, selon le cas et au choix de l'agence, mensuellement, trimestriellement ou au fur et à mesure des prestations réalisées.

7. Interruption et suspension de travail

En cas d'interruption de travail demandée par le client ou lorsqu'aucune suite n'est donnée par celui-ci (par exemple au stade du bon à tirer), les étapes déjà réalisées sont facturées selon le devis établi ou au tarif horaire.

L'agence est autorisée à mettre en suspens ses travaux en cas de défaut de paiement par le client de factures échues ou son défaut de fournir les informations, le matériel ou les documents nécessaires à l'accomplissement de la mission, suite à une mise en demeure par lettre recommandée restée infructueuse après 8 (huit) jours calendrier. Le client supporte seul toutes conséquences dommageables et frais inhérents à cette mise en suspens des travaux de l'agence, y compris le manque à gagner de l'agence pour non-achèvement de la mission.

8. Travaux de tiers

8.1. Sont considérés comme travaux de tiers, ceux prestés par des tiers au contrat avec le client et qui s'avèrent nécessaires à l'exécution p.ex. d'un mandat de graphisme, d'une programmation web, de l'impression, d'une production vidéo ou de tout autre support de communication et qui n'est pas produit par Like it or not. Le client autorise expressément une telle sous-traitance. Les travaux de tiers mentionnés sur l'offre de l'agence et/ou le devis de l'agence, font partie de l'offre de Like it or not et sont facturés au client.

8.2. Si le client le souhaite et avec l'accord de l'agence ou si l'agence l'exige, le tiers prestataire exécute son mandat directement sur commande du client et dans ce cas, l'agence est déchargée de toute responsabilité envers le client en ce qui concerne les travaux de ce type (prix, délai, garantie, etc.). La facturation de ces travaux se fera directement par le tiers au client selon les conditions négociées avec ce dernier et sans entremise de l'agence.

9. Délai et retard de livraison - limitation de responsabilité

L'agence ne peut être tenue comme responsable d'un retard de livraison s'il a pour origine le fait que le matériel fourni par le client ou le retour du bon à tirer n'est pas effectué dans le délai demandé ou estimé raisonnable.

Tous dommages économiques et autres de quelque nature qu'ils soient nés dans le chef du client et/ou d'un tiers et liés ou bien à un retard de livraison des travaux par l'agence ou bien à un défaut ou une non-conformité affectant les travaux commandés et fournis par l'agence engagent la responsabilité contractuelle ou délictuelle de Like it or not uniquement dans la limite de la valeur de l'offre ou du travail réalisé. En cas de dommage imputable à un retard de livraison, un dédommagement du client n'est possible qu'en cas de confirmation écrite par l'agence d'un délai lui imposé pour le travail litigieux.

L'agence ne répond pas des conséquences dommageables pour le client d'un retard de livraison de fournisseurs tiers (imprimeur, traducteur, photographe, etc.).

Tout événement de force majeure exonère l'agence d'une exécution ponctuelle et conforme de sa mission.

Toute indemnisation d'un dommage immatériel et d'un dommage indirect du client (p.ex. du type manque à gagner consécutif) par l'agence est exclu.

10. Contrat de conception et propriété intellectuelle

Like it or not s'engage à réaliser le mandat selon le descriptif de l'offre établie ou selon le briefing approuvé. Le client s'engage à fournir à l'agence dans les délais impartis ou raisonnablement requis de lui le matériel nécessaire à l'exécution du mandat. Sauf convention contraire, l'agence fournit au client un document « prêt à la production » ou « bon à tirer » et n'est pas tenue de fournir au client les données sources ayant servi à ses prestations ou à produire le produit livré (on entend par données sources le matériel /fichier informatique relevant du savoir-faire de l'agence, conformément à la loi sur la protection intellectuelle). Ces données sources sont la propriété exclusive de l'agence. Si sur accord entre parties ces données source sont délivrées au client qui reste tenu au respect des droits d'auteur selon §11, cette fourniture lui sera facturée au coût déterminé entre parties.

11. Droits d'auteur, données électroniques et archivage

Les droits d'auteur et les droits éventuels du client sur le travail réalisé par l'agence et en général sur le produit de sa mission sont déterminés conformément aux prescriptions légales en la matière. A moins d'une convention contraire, Like it or not n'est pas tenue de sauvegarder, d'archiver ou de remettre/restituer au client les données, fichiers, documents et matériels mise à disposition de l'agence par le client avant ou en cours de mission.

Toute réutilisation de fichiers de production, et en général du travail fourni par l'agence, ayant un objet distinct de celui pour lequel le mandat fut confié à l'agence, ne peut être faite qu'avec le consentement exprès de l'agence. Dans le but d'éviter les usages inappropriés et/ou contraires au contrat de mission et pour respecter la création de l'auteur, les fichiers graphiques ne peuvent pas être modifiés ou transformés par le client, par l'imprimeur ou par une autre agence sans l'autorisation écrite de Like it or not, nonobstant une éventuelle mise à disposition, gratuite ou non, de codes sources y relatifs. De même toute utilisation du produit de la mission et dont l'agence est à considérer comme l'auteur est prohibée si elle est étrangère à l'objet de la mission et à la commande y relative.

12. Droits de reproduction

Les fichiers informatiques, données digitales ou autres documents et matériels émanant de tiers et fournis à Like it or not soit par le client directement, soit à sa demande par un tiers pour la réalisation d'un mandat (textes, slogans, logos, photographies, etc.), sont garantis par le client pour être libres de tous droits et le client tient l'agence quitte et indemne de toutes revendications y relatives dirigées contre elle.

Like it or not n'assume aucune responsabilité en cas de perte de données électroniques livrées en vue d'être travaillées. Il est fait obligation au client de conserver une copie de ces données sur un support qu'il détient.

L'agence archive les fichiers informatiques sources et les fichiers de production sans que sa responsabilité ne soit engagée en cas de perte, vol ou détérioration de ceux-ci.

Il en va de même pour les documents de travail produits par l'agence ou fournis par le client.

13. Tolérances usuelles

Les maquettes et « bons à tirer » présentés au client par l'agence pour vérification/validation ne sont généralement pas représentatifs à 100 % du produit fini, en particulier relativement au rendu de l'impression (offset ou numérique, support définitif tel que papier ou carton, qualité définitive tels qu'image ou son, etc.). Les tolérances usuelles en la matière dans la réalisation d'un travail similaire s'appliquent et s'imposent au client sans indemnité ni diminution de prix au profit du client.

14. Bon à tirer/produire/éditer/diffuser

Le client est tenu de contrôler soigneusement les documents de contrôle final (épreuves couleurs, maquettes visuelles, etc.) avant de les libérer. Il signale à Like it or not les erreurs détectées ou pour lui raisonnablement détectables de manière claire et irréprochable dans les délais convenus sinon raisonnables. L'agence vérifie pour sa part les documents à produire (technique), mais n'est pas responsable des erreurs non signalées par le client ou non prévisibles au stade du fichier électronique.

Dans le cas où il est convenu de ne pas présenter de documents de contrôle final ou si le client demande directement la délivrance du travail commandé, sous quelque forme que ce soit, sans document de contrôle préalablement visé, le client en supporte l'entier risque de décharge complète de l'agence en cas de non concordance du produit fini avec ses exigences.

15. Réclamations

Toute réclamation doit être communiquée dans les 8 (huit) jours après réception du produit de la mission (imprimé, fichier PDF, photographie, etc.), faute de quoi la livraison est considérée comme acceptée à décharge complète de l'agence. En cas de réclamation justifiée, les mesures de réparation seront prises dans un délai approprié, mais ne peuvent en aucun cas excéder la valeur de l'offre ou du travail réalisé par l'agence. L'agence a un droit irrévocable à la réparation en nature.

Toute facture doit aussi être protestée de manière motivée dans un délai de 8 (huit) jours de sa date par le client, faute de quoi elle vaut facture acceptée et preuve irréfutable de son exactitude sur son principe et son quantum.

16. Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'application du Règlement Général sur la Protection des Données (« le RGPD ») et de toute législation y relative ou qui devait lui être substituée et/ou avoir pour objet la protection des données à caractère personnel du client (ci-après « les données »), l'agence est autorisée à détenir et utiliser dans le cadre de l'exécution du mandat que le client lui confie et de tous travaux connexes y relatifs, les données lui fournies par le client aux fins de l'exécution de sa mission et le client déclare être avisé :

i. de son droit de demander à chaque instant à pouvoir consulter, corriger et faire détruire ces données. Ces demandes sont obligatoirement à adresser par écrit au Responsable de l'agence qui est renseigné sur le site internet www.likeitornot.lu et à défaut il s'identifie au représentant légal de l'agence. Une demande de destruction des données avant la fin de la mission y met un terme immédiat avec obligation pour le client de payer à l'agence le prix entier de la mission comme si elle était achevée à sa satisfaction.

ii. que la durée de conservation des données est de 10 (dix) ans à partir de la fin de la mission. A l'expiration de cette durée les données sont détruites, sous réserve d'une éventuelle nécessité de les conserver exceptionnellement au-delà de cette durée, notamment en cas de non-paiement ou contestation d'une facture ou d'une prestation par le client et pour les besoins de la défense par l'agence de ses droits ou de son action contentieuse. Aucune restitution de supports matériels de ces données au client n'est opérée par l'agence à la fin de la durée de protection, le client est censé s'être fait une copie de sauvegarde de ces données (voir §12).

Le client autorise l'agence à transférer ses données pour la finalité du mandat à de tiers sous-traitants, notamment pour l'exécution de travaux de tiers selon §8, sous-traitants qu'elle oblige à la confidentialité et au strict respect de ses droits en rapport avec le traitement de ses données par application du RGPD.

17. Juridiction et loi applicable

Le contrat avec le client, y compris les présentes conditions générales, est régi par les lois du Grand-Duché de Luxembourg. En cas de litige sur l'exécution, l'application, l'inexécution, la résolution et l'interprétation du contrat entre parties et/ou des présentes conditions générales seuls les tribunaux de Diekirch sont compétents sans préjudice du droit de l'agence de porter le litige devant tous autres tribunaux éventuellement compétents.