CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE B2B

Prestations B2B – Stratégie, développement d'entreprise, communication et Community Management

Version du 01 janvier 2026

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») sont proposées par :

Raphaëlle Eyssautier – Entrepreneure individuelle

Nom commercial : **Raphaëlle Eyssautier**

SIRET : **893 996 918 00031**

Siège : **9 rue de l'Aubisque, 64800 Coarraze – France**

Email : **contact@raphaelle-eyssautier.com**

Site internet : **https://raphaelle-eyssautier.com**

Ci-après désignée « la Prestataire ».

Elles régissent l'ensemble des prestations fournies par la Prestataire dans le cadre de son activité professionnelle, notamment :

- consulting et stratégie business ;
- accompagnement digital ;
- développement et structuration d'entreprise ;
- stratégie de communication et stratégie éditoriale ;
- Community Management ;
- création et co-création de contenus ;
- séances de consulting, de coaching ou d'accompagnement professionnel.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance avant de s'engager.

Les présentes CGV ne s'appliquent pas aux actions de formation professionnelle, qui font l'objet de conditions générales de vente distinctes.

Article 2 – Relation exclusivement professionnelle (B2B)

Les prestations de la Prestataire sont exclusivement destinées à des **professionnels**, personnes physiques ou morales, agissant dans le cadre de leur activité.

En principe, les dispositions du Code de la consommation et le droit de rétractation prévu pour les consommateurs ne s'appliquent pas à la relation entre les parties.

Toutefois, cette exclusion s'entend sous réserve des dispositions impératives susceptibles de s'appliquer à certains contrats conclus entre professionnels, notamment celles de l'article L. 221-3 du Code de la consommation.

Article 3 – Documents contractuels

La relation contractuelle est régie, par ordre de priorité décroissant, par :

1. le contrat signé ou, lorsqu'il en tient lieu, le devis accepté ;
2. les conditions particulières expressément convenues par écrit entre les parties ;
3. les présentes CGV.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut.

La signature du devis ou du contrat, la validation en ligne de la commande ou le règlement demandé lors de la commande vaut acceptation des présentes CGV.

Article 4 – Description et périmètre des prestations

4.1 – Prestations opérationnelles

Les prestations opérationnelles peuvent notamment inclure :

- la création, la rédaction, la co-création et la mise en forme de contenus ;
- la création de stories, visuels, carrousels et publications diverses ;
- la gestion ou la co-gestion de réseaux sociaux ;
- la mise en place et le suivi d'un calendrier éditorial, notamment sur Notion ;
- la réalisation d'actions d'engagement ;
- l'analyse des résultats et le reporting ;
- un accompagnement digital ponctuel ou récurrent.

4.2 – Prestations stratégiques

Les prestations stratégiques peuvent notamment comprendre :

- l'analyse de l'entreprise, de son marché, de sa cible et de ses objectifs ;
- la formulation de recommandations stratégiques ;
- la définition ou la clarification du positionnement ;
- la construction de plans d'action marketing, commerciaux, de communication ou de développement ;
- des séances de consulting, de coaching ou d'accompagnement individuel ou collectif ;
- la mise à disposition d'outils ou de supports d'analyse ;
- des conseils relatifs à l'organisation, aux offres et à la structuration de l'activité.

Ces prestations sont consultatives : elles reposent sur l'analyse, le conseil et la recommandation. Elles n'incluent aucune mise en œuvre opérationnelle, sauf lorsque celle-ci est expressément prévue dans le devis ou le contrat.

Le périmètre, les livrables, les délais et les éventuelles limites de la mission sont précisés dans le devis ou le contrat. Toute prestation qui n'y est pas expressément incluse est considérée comme hors forfait.

Article 5 – Commande et validation

La commande devient ferme lorsque le Client a accepté le devis ou signé le contrat et, lorsqu'un règlement ou un acompte est prévu à la commande, après encaissement de la somme correspondante.

Tant que ces conditions ne sont pas remplies, la Prestataire n'est pas tenue de réserver définitivement une date ni de commencer la mission.

Toute modification ultérieure du périmètre, du calendrier ou des livrables doit faire l'objet d'un accord écrit entre les parties et peut entraîner une révision du prix et des délais.

Article 6 – Prix et modalités de paiement

Les prix des prestations sont exprimés en euros hors taxes.

La Prestataire bénéficie de la franchise en base de TVA. La TVA n'est donc pas applicable conformément à l'article 293 B du Code général des impôts.

Les modalités de facturation et de paiement applicables sont précisées sur le devis, le contrat, la page de commande ou la facture. Selon la prestation concernée, le règlement peut être demandé :

- comptant avant le démarrage de la prestation ;
- à la séance ;
- par acompte puis paiement du solde ;
- selon un échéancier convenu entre les parties ;
- ou dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Sauf indication contraire, les prestations ponctuelles, notamment la séance **Cap & Reset**, sont payables comptant avant leur réalisation.

La réservation d'une séance ou le démarrage de la prestation ne devient définitif qu'à réception du règlement exigible.

Les règlements sont effectués par virement bancaire ou par tout autre moyen de paiement proposé lors de la commande.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

En cas de retard de paiement, des pénalités calculées au taux annuel de 10 % sont exigibles de plein droit dès le lendemain de la date d'échéance figurant sur la facture, sans rappel préalable.

Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est également due de plein droit pour chaque facture réglée après son échéance par un client professionnel. Lorsque les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à cette somme, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur présentation des justificatifs correspondants.

En cas de défaut de paiement, la Prestataire peut suspendre l'exécution des prestations jusqu'au règlement des sommes dues, sans que cette suspension puisse lui être reprochée.

Article 7 – Obligations de la Prestataire

La Prestataire s'engage à :

- réaliser la prestation avec professionnalisme et diligence ;
- mettre en œuvre les moyens raisonnablement nécessaires à la bonne exécution de la mission ;
- informer le Client de toute difficulté susceptible d'affecter significativement la prestation ;
- respecter la confidentialité des informations confiées ;
- fournir des analyses et recommandations adaptées aux informations et au contexte portés à sa connaissance.

7.1 – Obligation de moyens

La Prestataire est tenue à une obligation de moyens et non de résultat.

Elle ne garantit notamment aucun niveau déterminé :

- d'abonnés ou d'audience ;
- de visibilité ;
- de ventes ou de chiffre d'affaires ;
- d'acquisition de clients ;
- de rentabilité ou de croissance.

Les résultats dépendent notamment des décisions et actions du Client, de son offre, de son marché, de la saisonnalité, des plateformes utilisées et d'autres facteurs extérieurs à la mission.

Article 8 – Obligations et autonomie du Client

Le Client s'engage à :

- transmettre dans les délais convenus les informations, documents et éléments nécessaires ;
- fournir des informations exactes, complètes et à jour ;
- effectuer les validations demandées dans les délais convenus ;
- fournir et maintenir des accès fonctionnels aux outils nécessaires ;
- s'assurer qu'il dispose des droits et autorisations nécessaires sur les éléments transmis ;
- payer les prestations aux échéances prévues ;
- collaborer activement au bon déroulement de la mission.

La Prestataire intervient en qualité de consultante extérieure. Le Client demeure seul décisionnaire de ses choix stratégiques, commerciaux, financiers et organisationnels, ainsi que de la mise en œuvre des recommandations formulées.

Le Client reste responsable de la conformité de son activité, de ses offres, de ses communications et de ses publications aux lois, règlements et règles professionnelles qui lui sont applicables.

Article 9 – Hors forfait et demandes de modification

Toute demande excédant le périmètre initial, notamment un contenu supplémentaire, une demande urgente, une modification substantielle, une analyse additionnelle ou une nouvelle série de corrections, donne lieu :

- soit à un devis complémentaire ;
- soit à une facturation au tarif de **120 € par heure**, après information et validation écrite du Client.

La Prestataire n'est tenue de réaliser une demande hors forfait qu'après accord des parties sur son coût et, le cas échéant, sur le nouveau calendrier.

Article 10 – Retard, absence ou défaut de collaboration du Client

Tout retard de validation, transmission tardive d'éléments, absence prolongée ou défaut de collaboration du Client peut entraîner le décalage du calendrier et des dates de livraison, sans engager la responsabilité de la Prestataire.

Pour les prestations récurrentes liées à une période déterminée, les contenus ou actions qui n'ont pas pu être réalisés en raison d'un retard imputable au Client ne sont pas automatiquement reportés sur la période suivante, sauf accord écrit contraire.

Les sommes correspondant au travail déjà réalisé, au temps réservé ou aux prestations rendues inutilisables par le retard du Client restent dues.

Lorsque le défaut de collaboration se prolonge malgré une relance écrite, la Prestataire peut suspendre la mission dans les conditions prévues à l'article 14.

Article 11 – Délais de réalisation et de livraison

Les délais et dates prévus dans le devis, le contrat, le calendrier éditorial ou le planning de mission reposent sur la collaboration active et le respect des échéances par les deux parties.

Les délais sont prolongés lorsque le retard résulte :

- d'un manquement ou d'une validation tardive du Client ;
- d'une demande de modification ou d'une prestation supplémentaire ;
- d'un événement de force majeure ;
- d'une difficulté technique extérieure au contrôle raisonnable de la Prestataire.

La Prestataire informe le Client dans les meilleurs délais lorsqu'un événement est susceptible d'entraîner un report significatif.

Article 12 – Responsabilité

La Prestataire ne peut être tenue responsable des conséquences résultant notamment :

- des pannes, bugs, interruptions ou sanctions décidées par des plateformes ou outils tiers ;
- des modifications d'algorithmes ou de conditions d'utilisation ;
- du piratage, de la suspension ou de la fermeture d'un compte lorsque ces événements ne résultent pas d'une faute de la Prestataire ;
- des décisions prises par le Client ou de la mise en œuvre, totale ou partielle, des recommandations ;
- d'informations inexactes, incomplètes ou transmises tardivement par le Client ;
- de la performance commerciale du Client ;
- de contenus, documents ou éléments fournis par le Client qui porteraient atteinte aux droits d'un tiers.

La Prestataire ne répond que des dommages directs, certains et prévisibles résultant d'une faute prouvée dans l'exécution de la prestation.

Sauf disposition légale impérative contraire, sa responsabilité totale est limitée au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre de la prestation directement à l'origine du dommage.

Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive, d'atteinte à l'intégrité physique ni dans les autres cas où la loi interdit de limiter la responsabilité.

Article 13 – Résiliation

13.1 – Résiliation par le Client

Pour les prestations récurrentes conclues sans durée ferme, le Client peut mettre fin à la mission par écrit, notamment par email, sous réserve d'un préavis de **15 jours**, sauf durée différente prévue au devis ou au contrat.

Les prestations réalisées jusqu'à la date effective de fin de mission, les périodes de préavis et les frais ou engagements déjà exposés restent dus.

Les missions conclues pour une durée ferme ou un périmètre déterminé ne peuvent pas être interrompues unilatéralement pour convenance avant leur terme, sauf disposition contraire prévue au devis ou accord écrit de la Prestataire.

En cas de résiliation anticipée d'une mission à durée ferme imputable au Client, les prestations déjà réalisées, les dépenses engagées et les travaux commandés ou préparés restent dus. Les éventuelles conséquences financières complémentaires sont celles prévues dans le devis ou le contrat.

13.2 – Résiliation pour manquement

En cas de manquement par l'une des parties à une obligation essentielle, l'autre partie peut lui adresser une mise en demeure écrite lui accordant un délai de huit jours calendaires pour remédier au manquement.

À défaut de régularisation dans ce délai, la mission peut être résiliée de plein droit, sans préjudice des sommes dues et des éventuels dommages et intérêts.

La Prestataire peut suspendre ou résilier la mission sans délai en cas de non-paiement persistant, de comportement injurieux, menaçant ou manifestement inapproprié, d'usage illicite de ses travaux ou d'impossibilité définitive d'exécuter la mission imputable au Client.

En cas de fin de mission, les éléments finalisés et intégralement payés sont remis au Client. Les fichiers de travail, brouillons, outils internes et éléments non réglés ne sont pas compris dans cette remise.

Article 14 – Suspension de la mission

La Prestataire peut suspendre la mission en cas :

- de défaut de paiement ;
- d'absence prolongée du Client supérieure à 15 jours ;
- de défaut de transmission des éléments ou validations nécessaires ;
- d'impossibilité technique temporaire ;
- de risque juridique, éthique ou réputationnel sérieux lié à la demande du Client ;
- de force majeure.

La suspension est notifiée au Client par écrit. Les parties déterminent, lorsque cela est possible, les conditions de reprise et le calendrier révisé.

La suspension résultant d'un manquement du Client ne suspend pas l'exigibilité des factures déjà émises ni le paiement des prestations réalisées.

Article 15 – Propriété intellectuelle et usage des livrables

15.1 – Contenus finaux destinés à la communication du Client

Sous réserve du paiement intégral des sommes dues, le Client est autorisé à utiliser, reproduire, représenter, publier et adapter les contenus finaux expressément créés pour sa communication, tels que les textes, visuels, carrousels ou publications.

Cette autorisation est consentie pour les besoins de l'activité professionnelle du Client, sur tous les supports prévus ou nécessaires à cette activité, pour le monde entier et pendant la durée légale de protection des droits concernés.

Le Client peut confier l'utilisation ou l'adaptation de ces contenus à ses salariés ou prestataires agissant pour son compte, sous sa responsabilité.

Sauf disposition contraire du devis, les fichiers sources, fichiers de travail, brouillons et versions intermédiaires ne sont pas compris dans les livrables.

15.2 – Supports stratégiques, outils et méthodes

Les documents stratégiques, calendriers, tableaux de pilotage, templates et supports personnalisés peuvent être utilisés par le Client pour les besoins internes de son activité. Ils peuvent être partagés avec ses salariés ou prestataires lorsque cela est strictement nécessaire à leur mise en œuvre et sous réserve de confidentialité.

Restent la propriété exclusive de la Prestataire :

- ses méthodes, frameworks et processus ;
- ses matrices, canevas et architectures de travail génériques ;
- ses modèles non personnalisés ;
- ses outils d'analyse ;
- son savoir-faire et ses éléments réutilisables.

Le Client ne peut pas, sans autorisation écrite de la Prestataire :

- revendre, céder ou commercialiser ces ressources ;
- les diffuser publiquement ou les mettre à disposition de tiers ;
- les utiliser pour former des tiers ;
- les reproduire pour créer ou commercialiser une offre concurrente ;
- les utiliser pour le compte d'une autre entreprise.

Toute utilisation non autorisée peut entraîner la cessation immédiate de l'usage litigieux, ainsi qu'une demande d'indemnisation du préjudice subi.

Article 16 – Sous-traitance

La Prestataire peut confier à des sous-traitants qualifiés l'exécution de certaines tâches nécessaires à la mission, tout en demeurant responsable à l'égard du Client de la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées.

Les sous-traitants sont tenus à des obligations appropriées de confidentialité et, lorsqu'ils traitent des données personnelles, de protection de ces données.

Article 17 – Confidentialité

Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations, documents, données, accès, stratégies et échanges non publics portés à sa connaissance dans le cadre de la mission.

Ces informations ne peuvent être utilisées que pour l'exécution de la relation contractuelle et ne peuvent être communiquées qu'aux personnes qui ont besoin d'en connaître, notamment les salariés, conseils et sous-traitants soumis à une obligation de confidentialité.

Cette obligation ne s'applique pas aux informations déjà publiques, déjà connues légitimement de la partie qui les reçoit, obtenues légalement auprès d'un tiers ou dont la divulgation est imposée par la loi ou une autorité compétente.

L'obligation de confidentialité demeure applicable après la fin de la mission.

Article 18 – Données personnelles

Raphaëlle Eyssautier agit en qualité de responsable du traitement des données personnelles collectées dans le cadre de la gestion des demandes, des commandes, de la relation contractuelle, de la facturation et du suivi client.

Les traitements sont fondés, selon leur objet, sur l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales ou l'intérêt légitime de la Prestataire à assurer la gestion et le développement de son activité.

Les données sont destinées à la Prestataire ainsi qu'aux prestataires techniques, administratifs ou comptables qui interviennent lorsque cela est nécessaire. Elles ne sont pas revendues.

Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la relation contractuelle, puis pendant les durées légales de conservation ou de prescription applicables.

Toute personne concernée peut, selon les conditions prévues par la réglementation, exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité en écrivant à **raphaelle.eyssautier@gmail.com**. Elle peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Lorsque la Prestataire traite des données personnelles pour le compte du Client dans le cadre d'une prestation, les obligations respectives des parties peuvent être précisées dans le devis, le contrat ou une annexe dédiée.

Article 19 – Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement ou d'un retard résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie concernée informe l'autre partie dans les meilleurs délais de la nature de l'événement et de ses conséquences prévisibles.

Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement. Les parties recherchent en priorité une solution de report ou d'adaptation de la mission.

Si l'empêchement devient définitif ou se prolonge au-delà de 30 jours calendaires, chacune des parties peut mettre fin à la prestation concernée par notification écrite. Les prestations effectivement réalisées et les frais définitivement engagés jusqu'à cette date restent dus.

Article 20 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV et la relation entre les parties sont soumises au droit français.

En cas de différend, les parties s’engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. La partie qui soulève le différend adresse à l’autre une réclamation écrite et suffisamment détaillée.

À défaut d’accord amiable, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles de droit commun.

LORSQUE LES PARTIES ONT TOUTES CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELATIF À LA VALIDITÉ, À L’INTERPRÉTATION, À L’EXÉCUTION OU À LA RÉSILIATION DU CONTRAT RELÈVE DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PAU, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D’APPEL EN GARANTIE.