



Conditions générales de ventes au 1 janvier 2024.

1. Préambule

La présente acceptation des Conditions Générales de Vente (CGV) est une étape essentielle dans l'établissement de la relation commerciale entre SERUM AND CO et ses clients. En signant un devis, transmis soit par courrier électronique soit par courrier postal, le client reconnaît avoir pris connaissance de ces CGV et les accepte sans réserve.

2. Identification de l'Entreprise

SERUM AND CO, SARL au capital de 7 622,45 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro PARIS B 420 236 879, dont le siège social est situé au 60 rue de Caumartin 75009 PARIS. Numéro de TVA intracommunautaire : FR00420236879

« Client(s) » désigne toute personne morale ou physique signataire d'un devis émis par SERUM AND CO.

3. Cession des droits

Dans le cadre de nos engagements envers nos clients, SERUM AND CO accorde une attention particulière à la propriété intellectuelle. À ce titre, SERUM AND CO s'engage à transférer au Client l'intégralité des droits de propriété intellectuelle relatifs aux travaux réalisés spécifiquement pour lui, à la condition que le Client ait effectué le paiement complet de la prestation concernée. Cette cession de droits inclut, mais n'est pas limitée à, tous les éléments de création graphique, le code source et les bases de données développés ou conçus pour le compte du Client. Cette cession prend effet de manière automatique dès la réception par SERUM AND CO du paiement intégral de la prestation, sous réserve des conditions énoncées dans le présent document.

4. Références

Le Client accorde à SERUM AND CO le droit d'utiliser son nom, son logo, ainsi que d'autres éléments d'identification pertinents à des fins de référence commerciale. Cette autorisation permet à SERUM AND CO d'inclure ces éléments dans ses supports de communication tels que son site internet, ses plaquettes publicitaires, et autres matériaux promotionnels. Cette utilisation est strictement limitée à des fins de démonstration de notre expertise et de notre portefeuille client, et ne sera en aucun cas utilisée de manière inappropriée ou préjudiciable au Client. Le Client peut à tout moment révoquer cette autorisation en adressant une notification écrite à SERUM AND CO, après quoi l'utilisation des éléments d'identification du Client sera cessée dans un délai raisonnable.

5. Calendrier prévisionnel

Lorsque SERUM AND CO fournit au Client un calendrier prévisionnel pour la réalisation des travaux, il est important de noter que ce calendrier est indicatif et sujet à modification en fonction de divers facteurs. Ces facteurs incluent, mais ne sont pas limités à :

- La réactivité du Client et de ses autres prestataires, avec un délai de réponse attendu inférieur à 2 jours ouvrés pour toute communication par e-mail émanant de l'agence.



- Un processus de révision qui comprend au maximum deux cycles d'aller-retour pour les maquettes fonctionnelles et les maquettes graphiques.

Le Client est responsable de coordonner et de suivre les interventions de ses autres prestataires (ERP, modules, applications, etc.) qui peuvent influencer sur le calendrier des travaux. En outre, tout retard dans la livraison des contenus nécessaires à SERUM AND CO par le Client, selon les échéances convenues initialement, qu'elles soient communiquées oralement ou par écrit, aura un impact direct sur la durée globale du projet. Il est à noter que le Client ne pourra pas invoquer un retard dans la livraison des travaux de SERUM AND CO si les contenus requis n'ont pas été fournis en temps voulu et en intégralité, conformément au calendrier établi.

6. Maquettes graphiques

Dans le cadre de notre processus de création, SERUM AND CO s'engage à fournir au Client des maquettes graphiques illustrant l'aspect visuel des réalisations proposées. Ces maquettes sont essentielles pour garantir que le produit final correspond aux attentes du Client.

Processus de Création des Maquettes :

- La création des maquettes s'effectuera dans le cadre du temps alloué dans le devis initial, avec une limite de deux itérations par maquette, sauf stipulation contraire dans le devis.

Itérations Supplémentaires :

- Toute demande d'itérations supplémentaires au-delà de ce qui est prévu dans le devis initial nécessitera l'établissement d'un devis additionnel par SERUM AND CO. Ce devis devra être accepté par le Client avant la poursuite des travaux. En cas de refus du devis additionnel, la conception se poursuivra en se basant sur l'une des versions des maquettes déjà validées par le Client.

Validation des Maquettes :

- Une fois les maquettes validées par le Client (via e-mail, fax ou courrier), toute modification ultérieure de l'aspect visuel des réalisations fera l'objet d'un devis additionnel. En cas de refus de ce devis additionnel par le Client, les travaux se poursuivront en se basant sur la version initialement approuvée.

7. Mise à jour du site

SERUM AND CO reconnaît l'importance d'assurer la maintenance et la mise à jour du site web après sa livraison. Pour répondre à ce besoin, deux options sont disponibles pour le Client :

- Contrat de Maintenance :
 - o Le Client peut opter pour un contrat de maintenance avec SERUM AND CO, qui couvre des mises à jour et des interventions régulières sur le site web, selon les termes et conditions définis dans ledit contrat.
- Facturation au Temps Passé :
 - o En l'absence d'un contrat de maintenance, toute intervention de SERUM AND CO sur le site web sera facturée sur une base horaire, selon le taux en vigueur au moment de l'intervention.

Il est important de noter que toute intervention de SERUM AND CO qui ne relève pas de la réparation de dysfonctionnements (comme mentionné précédemment) sera considérée comme une prestation additionnelle et fera donc l'objet d'une facturation spécifique. Ceci inclut, sans s'y limiter, l'ajout de nouvelles fonctionnalités, la refonte graphique, ou tout autre changement significatif sur le site web.

SARL au capital de 7 622,45 €

60 rue de Caumartin, 75009 Paris – 01 42 33 90 82

RCS Paris B420 236 879

www.serumandco.com



8. Cahier des charges

Validation des Fonctionnalités : Pour assurer la réussite des projets, le Client est tenu de valider les fonctionnalités établies lors de la phase de cadrage technique. SERUM AND CO se base sur ces informations pour ajuster le temps ou le cahier des charges, qui servira de document de référence pour le pilotage du projet.

Périmètre du Projet : Seuls les éléments explicitement mentionnés dans le devis seront considérés comme faisant partie du périmètre du projet. Tout point abordé lors de la définition du besoin, du cahier des charges ou évoqué oralement qui n'est pas clairement indiqué dans le devis n'est pas inclus dans le périmètre du projet.

Prise de Décision Technique et Fonctionnelle : En l'absence d'instructions précises dans le devis, SERUM AND CO exercera son jugement professionnel pour faire des choix techniques et fonctionnels. Ces choix, basés sur l'expertise de SERUM AND CO, ne pourront être remis en question par le Client.

Responsabilité du Client : Lorsque le Client approuve une solution, il assume pleinement les conséquences de ce choix. En cas de défaillance de la solution choisie, la responsabilité ne sera pas imputable à SERUM AND CO.

9. Données fournies par le Client

Pour garantir l'efficacité et la qualité du travail, il est essentiel que le Client fournisse à SERUM AND CO tous les contenus et documents nécessaires, en respectant les formats et conditions suivants :

- Contenus Textuels : Les textes doivent être fournis sous format électronique (fichiers Word, PowerPoint, ou par email).
- Supports Audio et Vidéo : Les fichiers audio ou vidéo doivent être transmis sous un format numérique standard.
- Versions Finales : Il est impératif que toutes les données et documents fournis par le Client soient des versions finales. Toute modification ultérieure des contenus déjà intégrés sera facturée à un tarif de 85€ HT par heure de travail.
- Gestion des Documents Transmis : Le Client est responsable de la fourniture des documents nécessaires. Bien que SERUM AND CO manipule ces documents avec soin, elle ne peut être tenue responsable de leur perte ou endommagement. Ainsi, le Client doit s'assurer de ne transmettre que des copies ou des documents sans valeur irremplaçable.
- Collaboration Active du Client : Le Client s'engage à collaborer activement en fournissant rapidement toutes les informations et matériels nécessaires. En cas de non-respect de cet engagement, et après trois relances écrites sans réponse satisfaisante dans un délai de un mois à compter de la signature du devis, SERUM AND CO se réserve le droit de résilier le contrat, obligeant le Client à régler l'intégralité du montant prévu.

10. Droits et légalité

Garanties du Client :

- Conformité Légale : Le Client garantit que son activité est légale et que les contenus présentés sur les supports de communication élaborés par SERUM AND CO sont en conformité avec la législation en vigueur.
- Propriété des Éléments Fournis : Le Client s'engage et garantit qu'il détient l'intégralité des droits sur tous les éléments qu'il fournit à SERUM AND CO pour la réalisation du projet. Ceci inclut, sans s'y limiter, les marques, images, textes, concepts et listes de contacts.
- Responsabilité Éditoriale : Le Client assume l'entière responsabilité éditoriale des contenus publiés sur ses supports de communication.

SARL au capital de 7 622,45 €

60 rue de Caumartin, 75009 Paris – 01 42 33 90 82

RCS Paris B420 236 879

www.serumandco.com



Décharge de Responsabilité pour SERUM AND CO :

- Le Client s'engage à dégager SERUM AND CO de toute responsabilité liée aux services ou informations, ainsi qu'aux éléments multimédias (signes, images, graphismes, sons, etc.) qu'il met à disposition des utilisateurs sur les supports de communication.
- Responsabilité pour Infractions : Le Client sera seul responsable en cas de contrefaçon, de parasitisme, de violation de droits de propriété intellectuelle, ou de tout autre préjudice lié à l'utilisation des services fournis.
- Gestion des Litiges : Le Client prendra en charge tout litige survenant avec des tiers et lié à l'utilisation des services.
- Indemnisation : Dans le cas improbable où la responsabilité de SERUM AND CO serait engagée par une décision judiciaire suite à une faute du Client, ce dernier s'engage à indemniser SERUM AND CO pour tout préjudice subi.

11. Condition de paiement

Le Client s'engage à respecter les modalités de paiement établies entre SERUM AND CO et lui-même, telles que définies dans les termes suivants :

- Modalités de Paiement Spécifiques : Les pourcentages et échéances de paiement applicables seront détaillés dans le devis fourni par SERUM AND CO. Ces modalités peuvent être sujettes à révision lors de la réunion de kick-off, afin d'assurer une compréhension mutuelle et un accord sur le plan de paiement.
- Paiement à Réception : Conformément aux modalités établies dans le devis et ajustées lors de la réunion de kick-off, le Client s'engage à effectuer les paiements à SERUM AND CO immédiatement à la réception des factures correspondantes.

Il est essentiel que le Client s'engage à respecter ces modalités de paiement, car elles constituent une partie intégrante du bon déroulement et de la gestion efficace du projet.

12. Délais de réalisation

SERUM AND CO s'engage à déployer tous les efforts nécessaires pour réaliser les services commandés par le Client dans les meilleurs délais. Toutefois, il est important de noter que, sauf accord spécifique formalisé dans une convention particulière, SERUM AND CO ne s'engage pas sur des délais de réalisation fermes.

- Dépendance aux Informations du Client : L'avancement et la réussite des travaux entrepris par SERUM AND CO dépendent étroitement de la réception en temps voulu des informations et contenus nécessaires de la part du Client. Le respect des délais de réalisation est donc conditionné par la collaboration active et la réactivité du Client dans la fourniture de ces éléments essentiels et dans le règlement des factures d'acompte.
- Convention de Délais : Dans les cas où un calendrier précis est requis, une convention spécifiant les délais de réalisation peut être établie entre SERUM AND CO et le Client, détaillant les échéances et les engagements de chaque partie.

13. Avancement

Dans le cadre de la gestion et de l'avancement du projet, SERUM AND CO établit une condition essentielle :

- Condition de Progression : Avant de procéder à la phase suivante du projet, il est impératif que la facture correspondant à l'étape en cours soit intégralement réglée par le Client. Le passage à l'étape suivante du projet est conditionné par la réception du paiement complet de cette facture.

SARL au capital de 7 622,45 €

60 rue de Caumartin, 75009 Paris – 01 42 33 90 82

RCS Paris B420 236 879

www.serumandco.com



- Le non-paiement d'une facture peut engendrer des décalages de planning.

14. Sécurité

Dans le contexte de la sécurité informatique et de la protection des données, il est important de préciser les limites de la responsabilité de SERUM AND CO :

- Intrusion et Piratage : SERUM AND CO ne peut être tenu responsable en cas d'intrusion non autorisée sur le site web du Client, y compris ses différentes pages et contenus, ainsi que sur l'interface d'administration du site.
- Accès aux Serveurs et Données : La responsabilité de SERUM AND CO ne s'étend pas aux cas d'accès illicite aux serveurs hébergeant les fichiers sources, les bases de données, et plus largement aux données du Client.
- Sécurité des Communications Électroniques : SERUM AND CO décline toute responsabilité en cas de piratage des boîtes à lettres électroniques du Client.
- Virus Informatiques : Enfin, SERUM AND CO ne saurait être responsable des attaques de virus informatiques affectant le site internet du Client.

Il est à noter que la sécurité informatique implique une responsabilité partagée et nécessite une vigilance constante de la part de toutes les parties impliquées.

15. Traitement des données

SERUM AND CO et le Client s'engagent à maintenir la confidentialité des informations et documents de toute nature (financiers, techniques, sociaux, commerciaux) obtenus de l'autre partie dans le cadre de leur collaboration.

Cette obligation de confidentialité n'empêche pas SERUM AND CO de mentionner dans ses supports publicitaires ou commerciaux les projets réalisés pour le Client, y compris la dénomination sociale du Client et la nature de la prestation, sans pour autant acquérir de droits sur les marques du Client, à l'exception de ceux explicitement mentionnés.

Traitement des Données pour le Compte du Client :

- Dans le cas où SERUM AND CO est amenée à traiter des données pour le compte du Client, cette opération sera effectuée en tant que sous-traitant. En tant que tel, la responsabilité de SERUM AND CO ne pourrait être engagée qu'en cette qualité.

Utilisation des Données Personnelles du Client :

- Les données personnelles fournies par le Client, telles que l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone, pourront être utilisées par SERUM AND CO à des fins de communication, comme l'envoi de newsletters ou de propositions commerciales.
- Le Client a le droit de demander la suppression de ses données personnelles en adressant un e-mail à bonjour@serumandco.com.

16. Limites de Responsabilité

Plafonnement de Responsabilité :

- La responsabilité de SERUM AND CO dans l'exécution de ses obligations contractuelles est limitée au montant total versé par le Client dans le cadre du contrat. Cette limitation s'applique indépendamment de la cause de la demande de responsabilité.

SARL au capital de 7 622,45 €

60 rue de Caumartin, 75009 Paris – 01 42 33 90 82

RCS Paris B420 236 879

www.serumandco.com



Responsabilité liée au Code Source :

- Lorsque le Client ou l'un de ses prestataires accède au code source développé par SERUM AND CO, la responsabilité de SERUM AND CO concernant tout dysfonctionnement survenant après cet accès est nulle. Il incombe au Client ou à son prestataire de s'assurer de la bonne gestion et utilisation du code source.

17. Non débauchage

Engagement de Non-Débauchage :

- SERUM AND CO et le Client s'engagent mutuellement à ne pas embaucher ou tenter d'embaucher directement ou indirectement, sans un accord écrit préalable, tout collaborateur de l'autre partie ayant participé à la prestation objet du contrat.
- Cette interdiction de débauchage s'applique pendant une période de trois ans à compter de la dernière intervention du collaborateur concerné dans le cadre du contrat.

Pénalité en Cas de Violation :

- En cas de non-respect des engagements énoncés dans cette clause, notamment en cas de débauchage non autorisé d'un collaborateur, la partie responsable s'expose au paiement d'une pénalité d'un montant de 30 000 euros.

18. Prise d'effet

Le présent contrat entre en vigueur dès la signature du devis par les deux parties, qu'elle soit réalisée sous format papier ou électronique.

19. Modalités financières

Les services fournis par SERUM AND CO sont facturés sur la base du temps homme, et non selon un tarif forfaitaire. Le montant à payer par le Client correspond donc au temps effectivement consacré à la réalisation des services, tel qu'indiqué dans le devis signé.

Les projets seront gérés via des enveloppes de temps, où chaque enveloppe représente un bloc de temps dédié à la réalisation d'une tâche ou d'un ensemble de tâches.

Le Client sera informé de l'estimation du temps nécessaire pour chaque phase ou tâche du projet avant son commencement.

Tarifs et Paiement :

- Les tarifs applicables sont ceux mentionnés dans le devis, qu'il soit sous format papier ou électronique. Ces tarifs sont exprimés hors taxes (HT) et en euros (€), et doivent être payés selon les échéances définies dans le devis.

Acceptation des Factures :

- Toute facture émise par SERUM AND CO est réputée acceptée par le Client, sauf si une contestation est formulée dans un délai de 8 jours suivant sa réception, par lettre recommandée ou par email, avec détails des motifs de contestation.

Pénalités de Retard :



- En cas de retard ou de défaut de paiement, des pénalités de retard calculées au taux annuel de 15% seront appliquées, conformément à l'article L 441-16 du Code de commerce. SERUM AND CO se réserve également le droit de suspendre ses services jusqu'à régularisation du paiement.

20. Cessibilité du contrat

SERUM AND CO se réserve explicitement le droit de céder, transférer, ou apporter à un tiers, de quelque manière que ce soit, l'ensemble des droits et obligations issus du présent contrat.

21. Clause de Recette du Site Web

Processus de Recette :

- La recette du site web est une phase essentielle permettant au Client de tester et de valider les fonctionnalités, l'interface utilisateur, les performances et la sécurité du site développé par SERUM AND CO. Cette phase est initiée dès la notification par SERUM AND CO de l'achèvement des développements.

Obligations de SERUM AND CO :

- SERUM AND CO s'engage à fournir au Client toutes les informations et supports nécessaires pour mener à bien la recette et fournira les outils et accès nécessaires à une évaluation approfondie du site.

Période de Tests pour le Client :

- Le Client bénéficiera d'une période de deux semaines, suivant la notification de fin de développement, pour effectuer les tests du site web et rapporter les problèmes identifiés.

Utilisation d'un Outil de Ticketing :

- Toute anomalie, dysfonctionnement ou demande de modification identifiée pendant la période de tests devra être communiquée par le Client via l'outil de ticketing mis en place par SERUM AND CO. Cet outil servira de plateforme principale pour le suivi et la gestion des retours du Client.

Validation et Corrections :

- Si le site web répond aux critères de qualité attendus, le Client procédera à la validation formelle en signant un procès-verbal de recette. En cas de non-validation, SERUM AND CO s'engage à prendre en compte les tickets soumis et correspondant au cahier des charges validé., à effectuer les ajustements nécessaires et à fournir une nouvelle version du site pour recette dans les délais de 2 semaines. Il ne pourra être acceptés des demandes non validées en CDC ou en maquettes.
- Le procès-verbal de recette valide la prestation.

22. Clause de Non-Remboursement de l'Acompte

Tout acompte versé par le Client à SERUM AND CO dans le cadre de la confirmation d'une commande ou de la réservation de services est considéré comme un engagement ferme. En conséquence, l'acompte versé à la signature du contrat est non remboursable.

Confirmation de l'Engagement :



- Le versement de l'acompte confirme l'engagement du Client et permet à SERUM AND CO de planifier les ressources et d'initier les travaux nécessaires à la réalisation du projet. Cet acompte contribue à couvrir les frais administratifs et les dépenses engagées en préparation de la prestation.

Exceptions :

- Aucune restitution de l'acompte ne sera effectuée, sauf dans les cas où SERUM AND CO serait dans l'impossibilité de débiter les travaux en raison de circonstances exceptionnelles ou de force majeure imputables à SERUM AND CO.

23. Force majeure

Exemption de Responsabilité :

- Dans le cas où l'une des parties serait empêchée d'exécuter ses obligations contractuelles en raison d'un événement de force majeure, reconnu comme tel par la jurisprudence, cette partie ne sera pas tenue responsable des non-exécutions ou des retards d'exécution résultant de cet événement.
- La force majeure inclut, sans s'y limiter, des événements tels que des catastrophes naturelles, des guerres, des émeutes, des grèves, des interruptions majeures des réseaux de télécommunication ou de l'énergie, et autres circonstances hors du contrôle raisonnable des parties.

Notification et Résolution :

- La partie affectée par un événement de force majeure doit informer l'autre partie dans les meilleurs délais. Les deux parties s'efforceront alors de trouver une solution acceptable pour surmonter les difficultés et reprendre l'exécution normale du contrat dès que possible.

24. Modification des Conditions Générales de Vente

SERUM AND CO se réserve le droit d'apporter des modifications ou des enrichissements aux présentes Conditions Générales de Vente (CGV). Toute modification des CGV entrera en vigueur dès sa publication sur le site internet de SERUM AND CO. Il est de la responsabilité du Client de se tenir informé de ces modifications.

Acceptation et Refus des Modifications :

- Le Client est considéré comme ayant pris connaissance et accepté les modifications dès leur publication.
- Dans le cas où le Client notifierait à SERUM AND CO son refus des modifications apportées aux CGV, SERUM AND CO se réserve le droit de résilier le contrat existant entre les deux parties.

25. Modalités de Paiement

Les paiements des services fournis par SERUM AND CO peuvent être effectués soit par virement bancaire, soit par prélèvement automatique.

Il est important de noter que les chèques ne sont pas acceptés comme moyen de paiement.

SARL au capital de 7 622,45 €

60 rue de Caumartin, 75009 Paris – 01 42 33 90 82

RCS Paris B420 236 879

www.serumandco.com



26. Gestion de projet

Dans le cadre de la gestion et de la coordination des projets, SERUM AND CO inclut systématiquement des frais correspondants à 20% de la totalité du devis, représentant les coûts de gestion de projet. Cette somme est allouée pour couvrir la planification, le suivi, la communication, et la gestion des ressources nécessaires à la réalisation efficace du projet.

Dans l'éventualité où le temps alloué à la gestion de projet serait dépassé en raison de :

- modifications du périmètre du projet demandées par le Client,
- d'un besoin de plus d'accompagnement,
- de retards attribuables aux actions du Client ,
- ou de ses prestataires,

des frais supplémentaires seront facturés. Ces frais seront calculés sur une base horaire de 650 euros HT et seront soumis à l'approbation du Client avant toute facturation.

SERUM AND CO s'engage à informer le Client de manière proactive si le temps alloué à la gestion de projet est sur le point d'être dépassé, afin de permettre au Client de prendre des décisions éclairées concernant la continuation et la gestion du projet.

27. Abonnement

Modalités de Paiement des Abonnements :

- Le paiement des abonnements à SERUM AND CO doit exclusivement être effectué par prélèvement automatique. Cette méthode assure la régularité et la simplicité du processus de paiement pour les services récurrents.

Renouvellement et Révision des Tarifs :

- Les abonnements sont tacitement renouvelés à la fin de chaque période d'abonnement.
- Le client à un préavis de 3 mois pour résilier son abonnement.
- SERUM AND CO se réserve le droit d'augmenter les tarifs des abonnements de jusqu'à 5% à chaque début d'année. Cette augmentation potentielle reflète les ajustements en fonction des coûts opérationnels et de l'inflation.

28. Lois applicables et juridictions compétentes

Le présent contrat est régi et interprété conformément au droit français.

Résolution des Litiges :

- En cas de litige découlant de ou en relation avec ce contrat, les parties s'efforceront d'abord de résoudre le différend à l'amiable.
- Médiation et Arbitrage : Avant de recourir à une procédure judiciaire, les parties peuvent choisir de se soumettre à une médiation ou à un arbitrage. Cette approche vise à trouver une solution équitable et rapide au différend, avec l'aide d'un médiateur ou d'un arbitre neutre.
- Si la médiation ou l'arbitrage ne permet pas de résoudre le litige, ou si les parties choisissent de ne pas utiliser ces méthodes, le différend sera alors soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.

SARL au capital de 7 622,45 €

60 rue de Caumartin, 75009 Paris – 01 42 33 90 82

RCS Paris B420 236 879

www.serumandco.com