CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

OFFRE VISIRETAIL – VISIPERF SAS

PRÉAMBULE

VISIPERF SAS développe et exploite des solutions de communication digitale destinées à renforcer la visibilité locale et nationale des entreprises. Dans ce cadre, VISIPERF a conçu la plateforme Visiretail, permettant à des utilisateurs autorisés de commander des packs de communication digitale locale (ci-après les « Packs »), comprenant un ensemble intégré de prestations techniques, créatives, technologiques et opérationnelles proposées de manière forfaitaire.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les droits et obligations de VISIPERF et du CLIENT dans le cadre de l'utilisation de la plateforme Visiretail et de la souscription de Packs. Elles s'appliquent à toute commande passée via la plateforme par un UTILISATEUR dûment habilité.

Le CLIENT reconnaît que les Packs constituent des prestations globales, indissociables, composées d'un ensemble de moyens techniques et opérationnels mobilisés par VISIPERF, sans ventilation des éléments constitutifs ni transparence sur les modalités internes de mise en œuvre.

ARTICLE 1 – OBJET DE L'OFFRE VISIRETAIL

L'offre Visiretail a pour objet de permettre au CLIENT d'accroître sa visibilité digitale locale ou multi-locale, notamment par la diffusion de campagnes de communication en ligne sur différents environnements numériques. Cette offre a été conçue pour permettre aux points de vente de bénéficier d'un dispositif de visibilité digitale performant, sans complexité opérationnelle ni gestion technique. Le choix d'une offre packagée et forfaitaire vise à garantir simplicité et efficacité opérationnelle.

Dans ce cadre, l'offre Visiretail comprend :

– la mise à disposition d'un accès à la plateforme Visiretail au profit d'UTILISATEURS autorisés par le CLIENT ou par la tête de réseau à laquelle il est rattaché ;

– la fourniture, au travers de la plateforme, de Packs de communication préconfigurés et forfaitaires

– la mise en œuvre par VISIPERF de l'ensemble des prestations incluses dans lesdits Packs.

Toute l'offre Visiretail peut par ailleurs être encadrée par un contrat spécifique conclu entre VISIPERF et un client « tête de réseau ». Les présentes CGV régissent exclusivement l'achat des Packs réalisés dans la plateforme par les UTILISATEURS.

La plateforme Visiretail constitue un outil de commande, de validation et de pilotage de l'offre Visiretail, sans que l'exécution des Packs soit nécessairement limitée à des actions réalisées exclusivement au travers de ladite plateforme

Les Packs constituent des prestations globales et indivisibles. Le prix payé correspond à l'accès à un ensemble de moyens intégrés, sans identification ni ventilation des composantes techniques, opérationnelles ou économiques employées.

ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels applicables, par ordre de priorité décroissant, sont les suivants:

1. Les présentes Conditions Générales de Vente ;
2. Le contrat-cadre éventuellement conclu entre VISIPERF et le client tête de réseau ; 3.
Le bon de commande;
4. Les éventuelles annexes.

En cas de contradiction entre ces documents, le document de rang supérieur prévaut, pour les seules clauses en cause.

ARTICLE 3 – DÉFINITIONS

Aux fins des présentes, les termes ci-après auront la signification suivante :

« VISIPERF » : VISIPERF SAS, prestataire de la solution Visiretail et des Packs de communication.

« VISIRETAIL » : plateforme SaaS exploitée par VISIPERF, permettant aux UTILISATEURS d'accéder à une offre de Packs préconfigurés et à certains services associés.

« CLIENT » : toute entité (franchisé, point de vente, société, etc.) qui souscrit un Pack au travers de la plateforme Visiretail, directement ou via un UTILISATEUR autorisé.

« UTILISATEUR » : toute personne disposant d'un accès à la plateforme Visiretail et habilitée à y passer une commande pour le compte du CLIENT.

« Pack » : prestation forfaitaire globale comprenant un ensemble de services de communication digitale locale (paramétrage, configuration, création éventuelle de contenus, exploitation de technologies, diffusion, optimisation, reporting et accompagnement), telle que décrite dans la plateforme Visiretail au moment de la commande.

« Allocation interne » : répartition, par VISIPERF, des moyens techniques, humains, créatifs, technologiques et opérationnels nécessaires à l'exécution du Pack.

« Prestations Ponctuelles » : prestations réalisées une fois pour une durée ou une action limitée.

« Prestations en Abonnement » : prestations fournies de manière récurrente, selon une périodicité définie (mensuelle, trimestrielle, annuelle, etc.).

ARTICLE 4 – ACCEPTATION DE L'OFFRE

Toute validation de commande d'un Pack par le CLIENT sur la plateforme Visiretail vaut : – acceptation pleine et entière des présentes CGV, sans réserve ;
– reconnaissance de la nature forfaitaire et globale du Pack choisi ;

– engagement ferme de régler le prix correspondant.

Le CLIENT déclare avoir pris connaissance des CGV avant toute commande et les accepter en cochant la case ou en validant le parcours d'acceptation prévu à cet effet.

ARTICLE 5 – DURÉE

La durée d'exécution de chaque Pack est celle indiquée sur la plateforme Visiretail au moment de la commande. Les Packs s'exécutent jusqu'à leur terme, sauf dispositions particulières prévues dans la description du Pack ou dans un contrat-cadre.

Sauf dispositions légales impératives contraires, les Packs ne peuvent faire l'objet d'une résiliation ou d'un remboursement après validation de la commande, dès lors que VISIPERF aura commencé à mettre en œuvre les prestations.

ARTICLE 6 – ABSENCE DE MANDAT, DE REPRÉSENTATION ET D'ACHAT POUR COMPTE

Le CLIENT reconnaît expressément que :

VISIPERF agit en prestataire indépendant en compte propre et n'agit jamais au nom et pour le compte du CLIENT. Les prestations ne confèrent aucun pouvoir de représentation, ni d'engagement au nom ou pour le compte du CLIENT. Aucun mandat, même apparent ou implicite, ne peut être constitué du fait des présentes Les prestations décrites au titre des Packs reposent sur la mobilisation de moyens internes propres à VISIPERF et ne constituent en aucun cas un achat d'espaces publicitaires pour le compte du CLIENT.

En conséquence, VISIPERF assume seule la responsabilité économique des ressources internes qu'elle mobilise pour l'exécution des Packs, y compris celles affectées à la mise en visibilité, à la propagation et à la diffusion des actions prévues. Aucune dépense, allocation ou arbitrage interne réalisé par VISIPERF

ne saurait être interprété comme l'engagement d'un budget appartenant au CLIENT. Le CLIENT reconnaît qu'il n'exerce aucun droit de contrôle ou de regard sur ces ressources, ni sur les modalités d'allocation, ni sur l'usage opérationnel qui en est fait.

ARTICLE 7 – PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

7.1 Prix – Prestation forfaitaire globale

L'ensemble des prestations incluses relève d'une logique de moyens intégrés et n'a pas vocation à être ventilé, identifié ou individualisé. Les coûts, charges et arbitrages internes de VISIPERF restent strictement internes et ne constituent pas un budget mis à disposition du CLIENT.

Le prix de chaque Pack est indiqué sur la plateforme Visiretail lors de la commande. Le prix du Pack est forfaitaire, ferme et non révisable. Il couvre l'ensemble des prestations nécessaires à sa mise en œuvre du Pack, constituant un service global, indivisible, comprenant notamment les catégories suivantes :

A. Ressources humaines et opérationnelles

Le Pack inclut l'ensemble des moyens humains mobilisés par VISIPERF pour garantir la bonne exécution de l'action prévue, comprenant notamment :

- la coordination générale des opérations ;
- la supervision administrative et opérationnelle ;
- le pilotage interne des différentes phases du Pack ;
- les actions d'optimisation réalisées au fil de l'exécution ;
- la gestion des flux internes nécessaires à la bonne conduite des opérations.

B. Services technologiques et production

- création, adaptation et déclinaisons des assets publicitaires,
- adserving, gestion des flux créatifs et suivi de diffusion,
- frais technologiques liés aux plateformes, moteurs d'optimisation, IA, outils de diffusion et connecteurs API,
- tracking, mesure, analytics, vérification et contrôle qualité,
- activation data : ciblages, segments, signaux, données propriétaires ou tierces,
- reporting avancé, analyses, tableaux de bord et indicateurs de performance,
- support technique et opérationnel.

C. Ressources internes de diffusion

Sont également inclus les moyens internes que VISIPERF mobilise pour assurer la mise en visibilité, la propagation et la diffusion des actions prévues dans le Pack, comprenant notamment :

- les arbitrages techniques et opérationnels nécessaires à la diffusion ;
- ressources internes affectées à la mise en visibilité, à la propagation et à la diffusion des actions prévues dans le Pack,
- exploitation des inventaires et des environnements de diffusion pertinents, selon les arbitrages réalisés par VISIPERF.

Les ressources mobilisées pour assurer la mise en visibilité, la propagation ou la diffusion des actions prévues dans un Pack sont des ressources internes de VISIPERF. Leur nature, leur volume, leur coût et leur utilisation relèvent exclusivement de la stratégie opérationnelle interne de VISIPERF et ne sauraient être interprétés comme un budget appartenant au CLIENT. Les comptes, environnements, paramétrages et historiques utilisés pour la diffusion relèvent des outils et ressources internes de Visiperf et ne constituent pas des actifs transférables.

D. Prestations d'accompagnement Utilisateurs

- Le prix du Pack couvre également l'ensemble des prestations d'accompagnement rendues auprès des UTILISATEURS, indispensables au bon déroulement opérationnel du Pack, comprenant notamment :
- paramétrage initial des actions prévues par le Pack ;
- assistance fonctionnelle pour la compréhension et l'utilisation de la plateforme ;
- gestion et suivi opérationnel des actions du Pack ;
- support dédié (interlocuteur référent, réponses aux sollicitations, aide au déploiement)
- accompagnement dans l'utilisation des outils et interfaces ;
- traitement des demandes liées au périmètre du Pack ;
- communication des éléments nécessaires au suivi (alertes, synthèses, informations opérationnelles).

Ces prestations font partie intégrante du Pack et ne peuvent faire l'objet d'aucune ventilation distincte.

7.2 Paiement

Le prix du Pack est intégralement exigible à la commande. Le paiement est réalisé selon les moyens proposés sur la plateforme (notamment carte bancaire, virement, prélèvement, ou tout autre moyen indiqué).

L'exécution du Pack ne débute qu'après encaissement effectif et complet du montant dû. Aucun paiement fractionné n'est accordé, sauf accord écrit spécifique de VISIPERF.

7.3 Allocation interne des moyens

Dans le cadre de la mise en œuvre des Packs, VISIPERF procède à une allocation interne des moyens techniques, humains, créatifs, technologiques et opérationnels qu'elle estime nécessaires. Cette allocation :

- est déterminée librement par VISIPERF, au regard des contraintes techniques, de la disponibilité des supports, des objectifs de cohérence globale et des performances observées ;
- peut être ajustée à tout moment au cours de l'exécution du Pack ;
- relève exclusivement de l'expertise et de l'appréciation professionnelle de VISIPERF. Le CLIENT reconnaît que les Packs constituent des prestations globales ne donnant lieu : – ni à communication du détail des moyens utilisés ;
- ni à transparence sur les supports, paramètres, outils ou ressources internes mobilisées ;
- ni à ventilation ou justification des composantes techniques, opérationnelles ou économiques mises en œuvre.

VISIPERF n'est tenue à aucune obligation de fournir un détail opérationnel ou économique des actions menées dans le cadre du Pack.

VISIPERF détermine de manière discrétionnaire l'allocation de l'ensemble des moyens mobilisés pour l'exécution du Pack. Cette allocation interne relève exclusivement de son appréciation professionnelle et n'est assortie d'aucune obligation de transparence ou de justification

ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DE VISIPERF

VISIPERF s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la bonne exécution du Pack souscrit, conformément à sa description sur la plateforme Visiretail et dans le respect des règles de l'art.

VISIPERF dispose d'une liberté opérationnelle totale en ce qui concerne :

- la sélection, l'activation et la combinaison des supports, inventaires, formats, canaux et technologies ;
- la définition et l'adaptation des paramètres techniques et des modalités de déploiement ;
- la mise en œuvre d'actions d'optimisation, d'ajustement et de repositionnement des actions en fonction des contraintes externes (enchères, algorithmes, disponibilité des inventaires, évolution des plateformes, etc.) ;

- l'allocation des ressources internes, y compris celles dédiées à la diffusion, à la mise en visibilité ou à la propagation des actions prévues dans le Pack.

VISIPERF peut, en cours d'exécution, substituer un outil, un support ou une technologie par un autre présentant des fonctionnalités équivalentes ou jugées plus pertinentes, sans que cela ne constitue une modification substantielle du Pack, dès lors que la logique globale de la prestation demeure respectée.

Dans ce cadre, dans l'hypothèse où, au terme de la mise en œuvre du Pack, certains moyens internes — y compris ceux initialement affectés à la diffusion ou à la mise en visibilité — n'auraient pas été intégralement mobilisés, les ressources non utilisées seront considérées comme définitivement acquises à VISIPERF, en contrepartie des actions de coordination, de gestion, de pilotage et d'optimisation réalisées dans le cadre de la prestation.

VISIPERF n'est tenue qu'à une obligation de moyens et ne garantit aucun niveau de performance chiffré, ceux-ci dépendant de facteurs extérieurs (concurrence, enchères, algorithmes, saisonnalité, comportement des internautes, etc.).

ARTICLE 9 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le CLIENT s'engage à collaborer activement avec VISIPERF afin de permettre la bonne exécution du Pack et, à ce titre, à :

- fournir à VISIPERF des informations exactes, complètes et à jour, tant sur son établissement que sur ses offres, produits, services, coordonnées et éléments de contact ;
- transmettre à VISIPERF tous les éléments nécessaires à la réalisation des prestations (textes, visuels, logos, conditions commerciales, informations légales, etc.) dans les délais compatibles avec le calendrier d'exécution ;
- valider, lorsque cela est demandé, les contenus, créatifs, paramètres ou recommandations, dans des délais raisonnables ;
- garantir que l'ensemble des contenus et informations fournis sont conformes à la législation applicable, ne portent pas atteinte aux droits de tiers, et ne présentent aucun caractère illicite, trompeur, diffamatoire ou contraire à l'ordre public ;
- disposer de l'intégralité des droits nécessaires (droits d'auteur, droits à l'image, droits des marques, etc.) sur les éléments qu'il transmet à VISIPERF, et garantir cette dernière contre toute réclamation ou action de tiers à ce titre ;
- informer sans délai VISIPERF de toute modification significative susceptible d'affecter la prestation (fermeture temporaire ou définitive de l'établissement, changement d'adresse, de contacts, de site internet, de gamme de produits ou services, etc.).

En cas de retard ou de défaut de réponse du CLIENT aux demandes de VISIPERF, cette dernière pourra, si les contraintes calendaires ou techniques l'exigent, procéder à la mise en œuvre ou à la publication des actions prévues sans validation préalable, sur la base des dernières informations connues, sans que cela puisse être considéré comme une faute de VISIPERF.

Le CLIENT demeure seul responsable des informations et contenus le concernant, ainsi que de la conformité de son activité à la réglementation.

ARTICLE 10 – RÉSERVES, LIMITATIONS ET EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ

VISIPERF s'engage à exécuter ses prestations avec diligence et selon les règles de l'art. Toutefois :

- la responsabilité globale de VISIPERF, pour tout dommage confondu, est strictement limitée au montant hors taxes payé par le CLIENT pour le Pack en cause ;
- VISIPERF ne garantit aucun résultat chiffré, aucune position, aucun volume minimal d'impressions, de clics, de visites ou de conversions ;
- VISIPERF ne pourra être tenue responsable des conséquences d'événements extérieurs à son contrôle, notamment : dysfonctionnements ou interruptions des réseaux, pannes de serveurs, indisponibilités plateformes, changements d'algorithmes, suspension de comptes par des plateformes tierces, etc. ;
- VISIPERF ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects subis par le CLIENT, tels que perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image, perte

d'opportunités, ou tout préjudice immatériel.

VISIPERF ne pourra en outre être tenue responsable :

- des erreurs, omissions ou retards imputables au CLIENT ;
- de la non-conformité des contenus fournis par le CLIENT à la réglementation ;
- des conséquences d'un usage non conforme ou détourné de la plateforme ou des prestations par le CLIENT.

En cas de survenance d'un cas de force majeure au sens du droit français, les obligations de la partie empêchée seront suspendues pendant la durée de l'événement de force majeure.

ARTICLE 11 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le CLIENT garantit qu'il dispose de l'ensemble des droits nécessaires sur les éléments (textes, images, logos, vidéos, signes distinctifs, etc.) qu'il met à disposition de VISIPERF pour les besoins de la prestation, et qu'il est autorisé à en permettre la reproduction, la représentation et l'adaptation. Le CLIENT garantit VISIPERF contre tout recours de tiers à ce titre.

Sauf stipulation expresse contraire, VISIPERF demeure seule propriétaire :

- des créations, modèles, templates, maquettes et éléments graphiques qu'elle produit ;
- des technologies, méthodes, algorithmes, scripts, données, configurations et outils utilisés dans le cadre de l'exécution des Packs ;
- de toute amélioration, adaptation ou dérivé des éléments précités.

Le CLIENT bénéficie d'un simple droit d'usage des éléments mis en place dans le cadre du Pack, limité aux besoins de la prestation et pour la durée nécessaire à la bonne exécution des campagnes, sauf accord spécifique écrit.
Toute reproduction, représentation, adaptation, exploitation ou diffusion ultérieure des éléments créés par VISIPERF, en dehors du cadre convenu, est interdite sans l'accord préalable et écrit de VISIPERF.

ARTICLE 12 – DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution des Packs, VISIPERF peut être amenée à traiter des données à caractère personnel au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés.

Lorsque VISIPERF traite des données pour le compte du CLIENT (par exemple dans le cadre de campagnes de communication, de prises de contact, ou d'exploitation de bases fournies par le CLIENT), le CLIENT est responsable de traitement et VISIPERF agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD.

VISIPERF s'engage notamment à :

- ne traiter les données personnelles que sur instruction documentée du CLIENT et pour les seules finalités liées à l'exécution du Pack ;
- mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité adapté au risque ;
- veiller à la confidentialité des données et à ce que les personnes habilitées à les traiter s'engagent à respecter une obligation de confidentialité ;
- ne pas communiquer les données à des tiers non autorisés, sauf exigence légale ou réglementaire, ou recours à des sous-traitants eux-mêmes soumis à des obligations de protection adéquates ;
- notifier au CLIENT toute violation de données dont elle aurait connaissance et susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes concernées ;
- assister le CLIENT, dans la mesure du raisonnable, pour lui permettre de répondre à ses propres obligations réglementaires en matière de protection des données.

Les catégories de données pouvant être traitées comprennent notamment : coordonnées des interlocuteurs du CLIENT (nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone), informations relatives à l'établissement (raison sociale, adresse, identifiants, informations de contact), données techniques relatives aux campagnes (statistiques, logs, paramètres d'exécution).

Le CLIENT s'engage de son côté à :

- informer les personnes concernées des traitements réalisés ;
- collecter, le cas échéant, les consentements requis ;
- ne transmettre à VISIPERF que des données collectées de manière licite et transparente ;
- communiquer à VISIPERF des instructions conformes au RGPD.

ARTICLE 13 – RÉSILIATION POUR FAUTE

Sans préjudice de toute action en dommages et intérêts, VISIPERF pourra résilier de plein droit le contrat relatif à un Pack, sans remboursement, en cas de manquement grave du CLIENT à l'une de ses obligations, notamment en cas de :

- non-paiement d'une somme échue malgré mise en demeure restée sans effet ; – non-respect des obligations légales applicables à l'activité ou aux contenus du CLIENT ;
- fourniture de contenus manifestement illicites, trompeurs, diffamatoires ou portant atteinte aux droits de tiers ;
- défaut de collaboration rendant impossible l'exécution de la prestation.

La résiliation prendra effet à la date indiquée dans la notification adressée au CLIENT ou, à défaut, immédiatement à réception de celle-ci. Les sommes dues à VISIPERF resteront intégralement acquises.

ARTICLE 14 – ASSURANCE

VISIPERF déclare être assurée au titre de sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable, pour les dommages matériels, immatériels et corporels pouvant résulter de l'exécution de ses prestations.

VISIPERF s'engage à maintenir cette couverture pendant toute la durée d'exécution des Packs et à en justifier sur demande du CLIENT.

ARTICLE 15 – CESSION

VISIPERF se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés des présentes CGV et des contrats conclus en application de celles-ci, notamment dans le cadre d'une opération de restructuration, fusion, acquisition, cession de fonds ou filialisation.

Le CLIENT ne pourra céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre des présentes CGV qu'avec l'accord préalable et écrit de VISIPERF.

ARTICLE 16 – MODIFICATION DES CGV

VISIPERF se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGV, notamment pour les adapter aux évolutions de ses offres, aux modifications législatives ou réglementaires, ou aux évolutions techniques.

La version des CGV applicable est celle en vigueur au jour de la commande du Pack par le CLIENT. Toute nouvelle commande emportera acceptation des CGV mises à jour.

ARTICLE 17 – COMMUNICATIONS ET RÉFÉRENCES

Sauf opposition écrite du CLIENT, VISIPERF est autorisée à citer le nom, la dénomination sociale, la marque ou l'enseigne du CLIENT à titre de référence commerciale, sur tout support de communication (présentations commerciales, site internet, documentation, événements professionnels, etc.).

VISIPERF pourra également, sauf opposition, faire état de la nature générale des prestations réalisées pour le CLIENT, sans divulguer d'informations confidentielles.

ARTICLE 18 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV, qui ne pourrait être résolu à l'amiable, sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.