

## Conditions générales de services

(En vigueur au 5.02.2026)

### Article 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles LES MOTS QUI MANQUENT (« Le Prestataire ») fournit aux Clients professionnels (« Les Clients ou le Client ») qui lui en font la demande, *via* le site internet du Prestataire, par contact direct ou *via* un support papier, les Services suivants : Conseil et l'Assistance opérationnelle notamment en matière de relations publiques, de communication, de marketing (tout canal) et en événementiel et tout autre conseils de gestion non réglementés (stratégie, marketing, graphisme,..), (« les Services »).

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès des Client, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions générales de vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire. Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions générales de vente du Prestataire.

Les renseignements figurant sur les supports écrits, ou du site internet, et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions générales de vente, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de commande et devis.

1

### Article 2 - Commandes

**2.1.** Les ventes de Services ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis et acceptation expresse et par écrit de la commande du Client par le Prestataire, matérialisée par un accusé de réception émanant du Prestataire. La prise en compte de la commande et l'acceptation de celle-ci sont confirmées par l'envoi d'un e-mail. Les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

**2.2.** Les éventuelles modifications de la commande demandées par le Client pouvant entraîner un ajustement éventuel du prix ne seront prises en compte dans la limite des possibilités du Prestataire et de la nature des Services commandés qu'après acceptation expresse du Prestataire.

**2.3.** Une prestation annulée unilatéralement par le Client plus de 90 jours avant son exécution ne sera pas facturée. Si un acompte a déjà été versé, celui-ci sera conservé par le Prestataire à titre d'indemnité de dédit et ne fera l'objet d'aucun remboursement. En cas d'annulation par le Client intervenant dans les 7 jours qui précèdent le début de la mission, tous les acomptes versés à la signature du présent contrat restent dus.

En cas d'annulation unilatérale par le Client au cours de la mission, une somme calculée au prorata temporis de l'intervention effectuée, à laquelle s'ajoute une indemnité de dédit équivalent à 50% du montant total H.T. du devis, sera due au Prestataire.

Si le Prestataire est dans l'impossibilité d'exécuter tout ou partie de la mission, il en rendra compte sans délai aux parties, par tout moyen connu de lui. Auquel cas, les parties tenteront de trouver un accord amiable pour différer à l'exécution de tout ou partie de la mission.

Si les parties ne peuvent se mettre d'accord sur ce point, les acomptes déjà versés seront intégralement remboursés au Client – déduction faite des sommes réellement dépensées ou engagées par le prestataire pour l'étude, la mise en place et l'exécution de la mission - sans aucune autre indemnité de la part des Mots qui manquent.

### Article 3 - Tarifs

Les prestations de Services sont fournies aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le devis préalablement établi par le Prestataire et accepté par le Client), comme indiqué à l'article « Commandes » ci-dessus.

Les tarifs s'entendent en Hors Taxe.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de chaque Fourniture de Services. Les conditions de détermination du coût des Services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, seront communiquées au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du Client conformément aux dispositions de l'article [L. 441-1](#), III du code de commerce.

### Article 4 - Conditions de règlement

**4.1. Délais de règlement :** Un acompte correspondant à un certain pourcentage du prix total des Services commandés est exigé lors de la passation de la commande et sera indiqué sur le devis. Le solde du prix est payable au comptant, au jour de la Fourniture desdites prestations, dans les conditions définies à l'article « Modalités de Fourniture des Services » ci-après.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la Fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions et selon les modalités indiquées aux présentes Conditions générales de vente.

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par le Prestataire pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

Aucun escompte ne sera pratiqué par le Prestataire pour paiement avant la date figurant sur la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes Conditions générales de vente., sauf mention contraire dans le devis signé par le Client.

**4.2. Pénalités de retard :** En cas de retard de paiement des sommes dues par, des pénalités de retard, calculées au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, seront exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture adressée au Client. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€ sera également exigible sans qu'un rappel soit nécessaire, tel que cette dernière est prévue par l'article D441-5 du Code de commerce.

**4.3. Absence de compensation :** Sauf accord exprès, préalable et écrit du Prestataire, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités

pour retard dans la Fourniture des Services commandés ou non-conformité à la commande, d'une part, et les sommes par le Client au Prestataire au titre de l'achat desdits Services, d'autre part.

#### **Article 5 - Modalités de Fourniture des Services**

Les Services demandés par le Client seront fournis dans un délai indicatif à compter de la réception par le Prestataire du bon de commande ou signature du devis correspondant dûment signé, accompagné de l'acompte exigible.

Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans la Fourniture des Services n'excédant pas quinze (15) jours ouvrés. En cas de retard supérieur à ce délai, le Client pourra demander la résiliation de la vente. Les acomptes déjà versés lui seront alors restitués par le Prestataire, sauf cas de force majeure, déduction faite des sommes réellement dépensées ou engagées par le Prestataire pour l'étude, la mise en place et l'exécution de la mission.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la Fourniture de la prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure. Les Services seront fournis au lieu convenu entre les parties.

La Fourniture des Services pourra avoir lieu en tout autre lieu désigné par le Client, sous réserve d'un préavis convenu entre les Parties aux frais exclusifs de ce dernier, sauf acceptation du Prestataire.

De même, en cas de demande particulière du Client concernant les conditions de Fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la Fourniture des Services pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera le Client (dans la mesure du possible) dans les plus brefs délais et à ses frais, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de Fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

#### **Article 6 - Responsabilité du Prestataire - Garantie**

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de Fourniture desdits Services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter de leur découverte.

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, la garantie du Prestataire serait limitée au montant HT payé par le Client pour la Fourniture des Services.

### **Article 7 - Droit de propriété intellectuelle**

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la Fourniture des Services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

### **Article 8 - Données personnelles**

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Fournisseur. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est le Fournisseur. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Fournisseur s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, pour les États-Unis conformément à la décision d'adéquation de la Commission européenne du 10 juillet 2023 constatant que les États-Unis assurent un niveau de protection équivalent à celui de l'UE, adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant à l'adresse email suivante : [laurence@lesmotsquimanquent.com](mailto:laurence@lesmotsquimanquent.com). En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

### **Article 9 - Imprévision**

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article [1195](#) du code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

### **Article 10 - Exception d'inexécution**

Il est rappelé qu'en application de l'article [1219](#) du code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article [1220](#) du code civil, s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance. Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative.

La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

### **Article 11 - Force majeure**

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article [1218](#) du code civil ou d'aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté des Parties.

## Article 12 - Résiliation du contrat

**12.1. Résiliation pour prix révisé excessif :** La résiliation pour prix révisé excessif ne pourra, nonobstant la clause résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, intervenir que trente (30) jours après la réception d'une mise en demeure déclarant l'intention d'appliquer la présente clause notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Toutefois, le Client devra régler au Prestataire les sommes réellement dépensées ou engagées par ce dernier pour l'étude, la mise en place et l'exécution de la mission ; le cas échéant, le Client versera au Prestataire une indemnité calculée sur le prix initial de la Prestation et convenue entre les Parties.

**12.2. Résiliation pour imprévision :** La résiliation pour l'impossibilité de l'exécution d'une obligation devenue excessivement onéreuse ne pourra, nonobstant la clause résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, intervenir que quinze (15) jours ouvrés après la réception d'une mise en demeure déclarant l'intention d'appliquer la présente clause notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Toutefois, le Client devra régler au Prestataire les sommes réellement dépensées ou engagées par ce dernier pour l'étude, la mise en place et l'exécution de la mission.

### 12.3. Résiliation pour force majeure

La résiliation de plein droit pour force majeure, ne pourra, nonobstant la clause résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, avoir lieu que dix (10) jours ouvrés après la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

### 12.4. Résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations

La Partie victime du manquement pourra, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Partie Défaillante, la résiliation fautive des présentes, quinze (15) jours ouvrés après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article [1224](#) du code civil.

En tout état de cause en cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations suivantes : Propriété intellectuelle, Données personnelles, Confidentialité, du présent contrat, celui-ci pourra être résilié au gré de la Partie lésée, ou le non-paiement à l'échéance des Services commandés par le Client, le contrat pourra être résilié au gré de la Partie lésée.

### 12.5. Dispositions communes aux cas de résiliation

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du code civil. Les prestations échangées entre les Parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résiliation ne pouvant trouver leur utilité que par l'exécution complète de celui-ci, elles donneront lieu à restitution intégrale.

## Article 13 - Règlement des litiges - Juridiction compétente

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent contrat, les contractants conviennent de se réunir dans les dix (10) jours ouvrés à

compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux parties.

La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les Parties.

Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable. Toutefois, si au terme d'un délai quinze (15) jours ouvrés, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

Les présentes Conditions générales et les opérations qui en découlent sont régies exclusivement par le droit français.

Tous les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au tribunal de Bobigny

#### **Article 14 - Acceptation du Client**

Les présentes Conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptés par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.