

Conditions Générales de **Ventes**

Tout savoir sur ma manière de travailler
et le cadre qu'il y a autour de mes offres.

Mise à jour : 16/09/2026

Clemgamifie

Bienvenue dans mes Conditions Générales de Ventes. Ce document constitue le socle de la relation commerciale entre Clémentine Beltran EI (ci-après le "Prestataire") et son Client (ci-après le "Client") et définissent les conditions dans lesquelles les Prestations mentionnées ci-dessous sont fournies.

En gros, c'est un document pour que tu puisses connaître dans les moindres détails mes offres et ma façon de travailler. Ce document te permet ainsi de savoir quelles sont mes obligations et quelles sont les tiennes, comme ça, tout est encadré !

Bonne lecture !



Crédit photo - Brandy Lo

1. Dispositions générales

Le Prestataire est Clémentine Beltran, entrepreneur individuel, domicilié au 15 place du 11 novembre 13280 Raphèle-les-Arles et immatriculé sous le numéro SIRET 909 270 258 00017. Il exerce en tant que Consultante en gamification.

Ces présentes Conditions générales de vente évoquent l'éventail de Prestations proposées par le Prestataire. Pour en bénéficier, le Client doit être une personne morale ou une personne physique majeure, ayant la capacité de contracter.

Le Prestataire et le Client seront tous les deux dénommés les "Parties" par la suite.

C'est dans le cadre des Prestations mentionnées ci-dessous que s'appliquent les Conditions générales de vente, sans restriction, ni réserve. Le Client y a accès de manière libre et à tout moment via le Site du Prestataire et s'en voit fournir un exemplaire lorsque le Prestataire lui remet un devis. Ce document prévaut sur toutes autres conditions commerciales, et notamment les éventuelles Conditions générales d'achat du Client.

Le site internet du Prestataire est accessible via l'URL suivant : <http://clemgamifie.fr/>

Les dispositions ici présentes peuvent, à tout moment, être modifiées selon les besoins du Prestataire et selon les évolutions de la législation française. La version des Conditions générales de vente en vigueur lors de la signature du Client reste applicable le temps de la Prestation pour laquelle il a contracté.

Toutes les clauses présentes dans les Conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres. Si l'une des clauses est déclarée nulle, elle n'entraîne pas la nullité entière du document et les autres clauses restent en vigueur.

Ce document ainsi que ceux fournis dans le cadre des Prestations sont rédigés en français.

SUIVANT ▼

2. Prestations

Sauf précision, les prestations d'accompagnement et de consulting seront qualifiées, de manière générale, la ou les "Prestation(s)" tout au long des Conditions générales de vente.

2.1. Accompagnement Pépite

Description de la prestation :

Cet accompagnement permet de (re)travailler son parcours client en le gamifiant, pour se démarquer sur son marché, créer l'évidence auprès des prospects, satisfaire les clients et les fidéliser.

Déroulé de la prestation :

L'accompagnement se déroule sur 12 sessions de 1h30 chacune via Google meet.

Voici ce qui compose idéalement l'accompagnement sachant qu'en réalité, il est à la carte.

En fonction du besoin du Client, le Prestataire propose une ou plusieurs sessions.

Se référer au devis envoyé pour en savoir.

SESSION 1 : Constat de départ et prise de contact

SESSION 2 : Client idéal et leviers de motivation

SESSION 3 : Analyse du parcours client existant

SESSION 4 : Elaboration de la stratégie de communication, ligne éditoriale et choix des mots pour vendre

SESSION 5 : Création des contenus et complétion du calendrier éditorial.

SESSION 6 : Création du concept de la newsletter et d'un contenu gratuit en échange d'une adresse mail

SESSION 7 : Création de sa routine de prospection et complétion du CRM

SESSION 8 : Optimisation de la phase d'accueil des clients

SESSION 9 : Optimisation des supports clients pour créer le wow et impliquer les clients

SESSION 10 : Optimisation de la phase de fin de collaboration

SESSION 11 : Création d'un système de fidélisation et de sa boucle de relance d'ancien client

SESSION 12 : Bilan de l'accompagnement et objectifs à venir

Un espace de travail collaboratif créé par le Prestataire sur Notion est donné au début de l'accompagnement au Client. Durant toute la durée de son accompagnement, le Prestataire s'engage à répondre sous 48h (jours ouvrés) à toutes les questions du Client via l'outil collaboratif. Entre chaque rendez-vous le Client aura des exercices préparatifs à effectuer pour la séance. Ces exercices seront disponibles sur l'outil collaboratif et accessible à tout moment pour le Client. La session "Analyse des premiers piliers du parcours client existant" peut faire l'objet d'une étude plus poussée menée par Le Prestataire. Le Client s'engage alors à lui fournir tous les supports qui peuvent être nécessaires au bon déroulement de l'étude.

Durée et livraison de la prestation :

L'accompagnement Pépite est prévu pour 6 mois. Les sessions sont bimensuelles (avec un délai de 15 jours entre chaque session).

Les dates et horaires sont déterminées d'une séance à l'autre par les deux parties. Les sessions pourront être décalées si accord des deux parties. Cet accord devra être fait à l'écrit soit par mail (clementine.beltran.pro@gmail.com) soit par téléphone (0672702483) soit via l'outil collaboratif.

À la suite de l'accompagnement, le Client conserve l'outil collaboratif. Pendant 3 mois, le Prestataire et le Client conservent l'accès à l'outil puis se retire pour fournir l'accès total au client. Cependant, ce support reste la propriété intellectuelle du Prestataire et le support ne peut pas être dupliqué ou fournis à

d'autres personnes. À la fin de l'accompagnement, un suivi par mail est effectué par Le Prestataire.

2.2. Consultation à l'heure Envol

Description de la prestation :

Cette prestation permet d'aider le Client à résoudre un problème précis qu'il rencontre actuellement dans son business.

Quelques exemples de problématiques traitées :

- Je ne me retrouve plus dans ma communication.
- Je ne sais pas quel contenu gratuit offrir en échange d'une adresse mail.
- Je ne sais pas quoi créer comme newsletter.
- Comment définir mes tarifs.
- Je veux gamifier mon programme en ligne.
- Qui prospecter grâce à ma création de contenu.
- Comment terminer mes collaborations.

Déroulé de la prestation :

La date et l'horaire de la Prestation est déterminé dans les 48h qui suivent le paiement de la session. La session est réservée par mail à l'adresse suivante clementine.beltran.pro@gmail.com, avec l'envoi d'une facture qui devra être réglée avant le rendez-vous.

Le client s'engage à répondre (72h avant le rendez-vous) à un questionnaire envoyé par le Prestataire dès la prise de rendez-vous.

La session a lieu sur Google meet, le lien de connexion est envoyé dans les 24h suivant la réservation de la session. Elle dure entre 1h30.

Durée et livraison de la prestation :

Le Prestataire remet un mail préparatif pour la Prestation au Client dès la prise du rendez-vous. Dans les 3 jours ouvrés qui suivent le rendez-vous, le Prestataire enverra un compte rendu sur Notion sera envoyé au Client sur l'adresse mail qu'il aura renseigné lors de la réservation.

2.3. Audit des supports

Description de la prestation :

Cette prestation permet d'améliorer les supports visuels du Client.

Déroulé de la prestation :

L'audit est réservé par mail à l'adresse suivante clementine.beltran.pro@gmail.com ou le formulaire de prise de contact. La facture doit être réglée pour que l'audit soit fourni au client.

Le client s'engage à fournir le document à auditer au moment du paiement de la facture.

L'audit est remis dans les 10 jours ouvrés suivant le paiement de la facture.

Durée et livraison de la prestation :

Le Client fournit le support à auditer lorsque le paiement de la facture est effectué. Le Prestataire remet l'audit est remis dans les 10 jours ouvrés suivant le paiement de la facture.

2.4 Création de support sur-mesure

Description de la prestation :

Cette prestation permet de repartir avec un support clé en main créé par le Prestataire.

Déroulé de la prestation :

La création de supports est réservé par mail à l'adresse suivante clementine.beltran.pro@gmail.com ou le formulaire de prise de contact.

Le Client s'engage à répondre à un questionnaire créé par le Prestataire, à fournir les éléments nécessaires à la création du support et à partager les accès (*s'il y en a*) via Dashlane.

Une fois tous les éléments fournis, la prestation pourra débuter.

Sa durée varie en fonction des supports à créer.

Se référer au devis envoyé.

Durée et livraison de la prestation :

Le Client fournit les éléments pour que le Prestataire assure le bon déroulé de la création.

Dans le cadre de la création d'un support faisant appel à la créativité du Prestataire, des validations seront demandées afin de limiter les allers-retours au moment de la livraison du support final.

Le Client s'engage à fournir ses retours dans les délais inscrits sur le devis.

Les retours doivent être précis.

Un appel vidéo peut être demandé pour en discuter de vive-voix à l'adresse : clementine.beltran.pro@gmail.com.

Les supports réalisés seront livrés à la date indiquée sur le devis.

Le devis comprend gratuitement 1 aller-retour-aller de retour.

Si des modifications supplémentaires sont demandées, il peut y avoir une surfacturation allant de 80€ à 500€. Toute modification supplémentaire fera l'objet d'un nouveau devis.

Le support final est remis au Client avec un tutoriel pour qu'il soit par la suite autonome et n'est plus besoin de faire appel au Prestataire.

Le Prestataire répondra aux questions du tutoriel jusqu'à 15 jours ouvrés après la livraison du tutoriel.

SUIVANT ▼

3. Commande et réservation

Le Client peut entrer en contact avec le Prestataire via :

- Son questionnaire de prise de contact : <https://tally.so/r/n9rBNp>
- Son questionnaire de prise de rendez-vous pour Envol : <https://tally.so/r/wbr2o0>
- Son site internet à destination des prestataires de services : <https://subscribepage.io/clemgamifie>
- Son site internet à destination de tous : <http://clemgamifie.fr/>
- Son instagram : <https://www.instagram.com/clemgamifie/>
- Son LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/clementine-beltran/>
- Son adresse email : contact@clemgamifie.fr ou clementine.beltran.pro@gmail.com

Il est possible pour le Client de bénéficier d'un appel découverte d'une durée de 25 minutes afin d'exposer au Prestataire ses besoins pour déterminer si les offres de ce dernier peuvent y répondre. La prise de rendez-vous pour cet appel est libre, directement sur le calendrier <https://zcal.co/clemgamifie/appeledecouverte>.

Dès que le premier contact a été établi entre les Parties, le Prestataire est en mesure de proposer un devis au Client qui contient la description des Prestations ainsi que le prix.

Pour que le Client puisse confirmer sa volonté de travailler avec le Prestataire, le Client doit retourner le Devis signé au Prestataire, par email.

La signature du Devis vaut acceptation de celui-ci ainsi que des présentes Conditions générales de vente, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qu'il accepte sans réserve.

Elle vaut également accord du Client pour le commencement de l'exécution de la prestation à compter de la signature du Devis, sans attendre l'expiration du délai de rétractation lorsqu'il serait applicable.

Une fois que ces étapes sont remplies, le Prestataire revient vers le Client afin de lui transmettre les modalités d'exécution de la Prestation et de paiement.

Tout souhait supplémentaire du Client pendant le déroulé de la Prestation qui ne figurait pas dans le premier devis fera l'objet d'un devis supplémentaire dès que le Prestataire en jugera l'intérêt.

Le Prestataire peut être amené à refuser une Prestation s'il n'a pas la capacité d'accueillir un nouveau Client sur le moment ou si la durée de validité du devis est dépassée.

SUIVANT ▼

4. Obligations des Parties

4.1. Obligations du Prestataire

Dans le cadre de ses Prestations, le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Il met tout en œuvre pour proposer le meilleur de ses services au Client, mais ne peut garantir un résultat qui, en plus, pourrait être différent d'une perception à l'autre.

Le Prestataire fournit toutes les informations précontractuelles nécessaires au Client afin que celui-ci puisse déterminer si les Prestations répondent à ses besoins.

Le Prestataire ne peut agir pour le compte du Client. Son rôle se limite à la délivrance de sa Prestation pour le seul intérêt du Client. Sa responsabilité ne peut être engagée pour un fait découlant du Client suite à une de ses prises de parole ou d'un fait extérieur.

Le Prestataire met tout en œuvre pour confier au Client tous les accès et supports dont il a besoin pour bénéficier des Prestations.

Le Prestataire s'engage à délivrer toutes les sessions de conseil aux horaires et dates déterminées entre les deux parties. Le prestataire s'engage à honorer tous les rendez-vous prévus avec le Client et à indiquer une éventuelle absence dans les 24h avant l'heure de rendez-vous prévu afin de pouvoir re-planifier le

rendez-vous.

Le Prestataire s'engage à répondre à toutes les questions du Client à l'écrit via l'outil collaboratif ou par mail dans un délai de 48h afin que le Client puisse effectuer les travaux entre les rendez-vous.

4.2. Obligations du Client

Le Client est tenu d'une obligation de collaboration envers le Prestataire. La bonne exécution de la Prestation est dépendante de cette collaboration et disponibilité. Le Client doit transmettre au Prestataire toute information et tout document qui permettront à ce dernier de détenir toutes les informations nécessaires pour assurer et personnaliser au mieux la Prestation. Le Client est seul responsable de ses prises de décisions et agissements survenant à l'issue de la Prestation.

Il est tenu d'une obligation de paiement dans les délais convenus au [6. Prix et modalités de paiement](#).

Le Client s'engage à délivrer toutes les sessions de conseil aux horaires et dates déterminées entre les deux parties. Le Client s'engage à honorer tous les rendez-vous prévus avec le Prestataire et à indiquer une éventuelle absence dans les 24h avant l'heure de rendez-vous prévu afin de pouvoir re-planifier le rendez-vous.

Le Client s'engage à effectuer les travaux demandés entre les séances pour le bon déroulé des séances en visioconférence.

4.3. Obligation de confidentialité

Les Parties s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre Partie.

Ces informations confidentielles sont celles non connues du domaine public qui traitent des affaires personnelles des Parties, de l'organisation et la structure de leur entreprise, des différentes politiques internes et projets à venir... Elles ne peuvent être portées à la connaissance du public par les Parties, jusqu'à ce qu'elles soient rendues par la Partie concernée ou quelqu'un qui a pu le faire.

Tous les documents fournis par le Prestataire revêtent un caractère confidentiel à usage unique du Client. Il ne peut pas en partager le contenu et le divulguer à des tiers.

SUIVANT ▼

5. Responsabilité du Prestataire

Les Prestations sont dispensées en ligne via différents outils (Google Meet, Zcal, Genially, Notion, Super, Canva, MailerLite, Google Drive, Dashlane, Tally, FillOut, Chat GPT, Claude, Pandadoc). Le Prestataire agit dans le respect des Conditions générales d'utilisation de ces outils. Lors d'un éventuel bug ou dysfonctionnement intervenant durant l'échange entre les Parties ou lors d'une réservation de la part du Client, les Parties se rapprochent afin de convenir d'une nouvelle modalité d'exécution et la responsabilité

du Prestataire n'est pas engagée.

Le Prestataire garantit délivrer au Client une Prestation conforme à ce qui est décrit dans ce présent Contrat, exempté de tout vice caché. La responsabilité du Prestataire peut cependant être engagée en cas de faute ou négligence de sa part. Le Client doit être en mesure de prouver cette faute ou négligence qui se limitera exclusivement aux préjudices directs découlant de son fait, au titre de sa Prestation. Par conséquent, tout préjudice indirect ne saurait être retenu à son égard et ouvrir un droit à réparation.

Si le Client parvient à prouver cette faute, les Parties se rapprocheront pour déterminer les modalités de réparations à effectuer par le Prestataire. En tout état de cause, la garantie du Prestataire est limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Prestations.

Le Prestataire est uniquement responsable de son propre fait. Le Client reste décisionnaire des actions à mettre en place et de l'application des conseils du Prestataire. Ce premier ne pourra en aucun cas reprocher au Prestataire un manque à gagner, une variation de son chiffre d'affaires ou les résultats de ses ventes suite à la délivrance de la Prestation. Cette liste n'est pas exhaustive, tous les effets indirects que le Client pourrait lier à la Prestation ne sauront être imputables au Prestataire.

Si le Client est à l'origine du retard, de la suspension ou de la mauvaise exécution de la Prestation, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée.

SUIVANT ▼

6. Prix et modalités de paiement

6.1. Tarifs

Les prix sont entendus en euros (€), exemptés de TVA, conformément à l'article 293 B du CGI.

Les prix des Prestations sont définis en fonction de :

- Accompagnement Pépite : 580€ par mois (1 740€ pour 3 mois, 2 320€ pour 4 mois etc...)
- Consultation : 320€ (ou 200€ si c'est 1h sans compte rendu Notion)
- Audit : à partir de 500€
- Création de support : à partir de 500€
- Masterclass : à partir de 200€
- Autres demandes : 500€ par jour

Si des remises ou ristournes sont proposées au Client, elles sont mentionnées et figurent dans le devis.

6.2. Modes et modalités de paiement

Les modes de paiement acceptés sont : virement bancaire. Les coordonnées ou modalités de paiement utiles au Client lui sont fournies avant que le paiement n'intervienne. Une facture lui est également remise à ce moment-là.

Plusieurs modalités peuvent être proposées au client. Celui-ci précisera la modalité qu'il souhaite lors de la validation du devis. Les modalités de paiement sont indiquées sur la facture remise au Client.

- **Pour l'accompagnement Pépîte**, le paiement peut-être échelonné et revient à un paiement par mois :
 - 580€ d'acompte de la somme totale à la signature du devis, à réception du devis soit dans un délai de 10 jours suivant la réception de la facture,
 - 580€ d'acompte de la somme totale le deuxième mois dans un délai de 10 jours suivant la réception de la facture,
 - 580€ d'acompte de la somme totale le troisième mois dans un délai de 10 jours suivant la réception de la facture,
 - 580€ d'acompte de la somme totale le quatrième mois dans un délai de 10 jours suivant la réception de la facture,
 - 580€ d'acompte de la somme totale le cinquième mois dans un délai de 10 jours suivant la réception de la facture,
 - 580€ de la somme totale le sixième mois dans un délai de 10 jours suivant la réception de la facture.

- **Pour la Consultation Envol**, le paiement intégral doit intervenir à réception de la facture, soit dans les 10 jours suivant la réception de la facture.

- **Pour l'Audit**, un acompte est à régler une fois le devis signé dans un délai de 10 jours puis le reste de la prestation est à régler au moment de la livraison du support. Là aussi, le paiement doit intervenir à réception de la facture, soit dans les 10 jours suivant la réception de la facture.

- **Pour La Création de Support**, un acompte est à régler une fois le devis signé dans un délai de 10 jours puis le reste de la prestation est à régler au moment de la livraison du support. Là aussi, le paiement doit intervenir à réception de la facture, soit dans les 10 jours suivant la réception de la facture.
Le paiement peut-être divisé en plusieurs fois. Se référer alors aux conditions de paiement sur le devis.

- **Pour toutes autres demandes**, les modalités de paiement sont indiquées sur le devis ET la facture remise au Client.

En cas d'arrêt, d'interruption ou de demande de cessation de la Prestation à l'initiative du Client alors que son exécution a déjà commencé, les prestations effectivement réalisées jusqu'à la date de cessation restent intégralement dues par le Client, quelle que soit la date à laquelle leur règlement était initialement prévu.

Pour les Prestations réalisées sur une durée déterminée ou dans le cadre d'un accompagnement faisant l'objet d'un paiement échelonné, toute période de prestation ayant débuté est due dans son intégralité. En d'autres termes, chaque mois entamé est dû dans son intégralité, même si le Client demande l'arrêt de la Prestation en cours de mois.

La cessation de la Prestation à l'initiative du Client ne peut donc avoir pour effet d'annuler ou de réduire les sommes correspondant aux prestations déjà commencées ou réalisées.

6.3. Retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne l'exigibilité des sommes restantes dues ainsi que le paiement de pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt légal en vigueur appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont calculées sur la somme restante TTC à payer et court à compter du jour suivant la fin du délai de paiement que le Client n'a pas respecté. Le Client professionnel est par ailleurs redevable d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €.

Si le retard de paiement concerne une facture d'acompte, le Prestataire se réserve le droit de suspendre temporairement l'exécution de la Prestation, jusqu'au paiement de la somme due.

SUIVANT ▼

7. Rétractation et annulation

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance et conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation, le client consommateur et le client professionnel dispose d'un droit de rétractation de 14 jours dès le lendemain de la signature du contrat.

Pour bénéficier de ce droit, le Client professionnel doit faire appel au Prestataire en dehors du cadre de son activité principale et doit être une structure de moins de 6 salariés.

Pour que la Prestation puisse débuter dès signature du devis et dès le premier paiement, tout Client doit renoncer à son droit de rétractation. Il y renonce en signant le Devis qui vaut accord pour le commencement de l'exécution de la prestation, sans attendre l'expiration du délai de rétractation lorsqu'il serait applicable.

Une fois qu'il a renoncé à son droit de rétractation et effectué le premier paiement, le Client ne pourra plus annuler la Prestation.

Si le Client souhaite reporter son rendez-vous, cela est possible, dans un délai de 24 heures avant le créneau initialement prévu, via l'email (contact@clemgamifie.fr ou clementine.beltran.pro@gmail.com) ou via l'outil collaboratif Notion.

Si le Prestataire ne peut assurer un rendez-vous planifié pour une raison, comme la maladie, une interruption de travail, une absence, etc..., elle prévient le Client dans les plus brefs délais (24h avant l'heure du rendez-vous) et convient, avec son accord, d'un nouveau créneau d'échange.

SUIVANT ▼

8. Hypothèses de fin de relation entre les Parties

En dehors du déroulé normal de la Prestation et du délai de livraison convenu entre les Parties, voici les hypothèses qui pourraient mettre fin à leur relation commerciale de manière prématurée.

Tout événement indépendant de la volonté des Parties, qualifié de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, est considéré comme une cause d'exonération de leurs obligations et entraîne la suspension de la Prestation. Cet événement doit empêcher l'exécution des obligations des Parties dans les modalités normalement prévues par ces Conditions générales de vente.

Dans ce cas, les Parties se rapprochent dès que possible pour convenir de nouveaux créneaux et modalités d'exécution de la Prestation. La responsabilité du Prestataire ne pourra être retenue dans de telles circonstances.

Si l'une des Parties ne respecte plus une de ses obligations (paiement, présence aux rendez-vous, respect ...) alors qu'elle est exigible, l'autre Partie peut refuser d'exécuter une de ses obligations à son tour. Cela est autorisé seulement si l'inexécution de cette obligation est suffisamment grave et empêche la collaboration. La Partie qui remarque une inexécution de la part de l'autre lui notifie par email. Un délai de 10 jours est laissé aux Parties afin qu'elles trouvent un terrain d'entente pour reprendre le cours de la collaboration. Si la Partie défaillante n'a pas exécuté son obligation à l'issue du délai, alors le Contrat sera résilié, sans aucune indemnité de résiliation.

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, au sens 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 des modalités d'exécution de la Prestation à l'autre Partie.

SUIVANT ▼

9. Collecte et traitement des Données personnelles

Les données à caractère personnel (ci-après les "Données") permettent d'identifier ou de rendre identifiable une personne physique, de manière directe ou indirecte. Le Prestataire, en sa qualité de responsable de traitement, collecte et traite des Données, conformément au Règlement européen relatif à la Protection des Données (RGPD) et aux réglementations françaises, notamment les lois informatiques et libertés et pour la confiance dans l'économie numérique.

Dans cette partie, il est possible que le Client et l'"Utilisateur" soit évoqué, ce dernier est toute personne naviguant sur le Site.

Les Données collectées sont les suivantes : Nom, Prénom, adresse mail, adresse postale, numéro de téléphone et Compte Instagram.

De manière générale, le Client fournit ses données au Prestataire par un formulaire de contact du site, via Tally, via Zcal ou par mail.

Ces Données sont transmises sur les bases légales suivantes : le consentement du Client, les obligations légales incombant au Prestataire et dans le cadre de l'élaboration du contrat.

Le consentement est la principale base légale de traitement des Données. Le Prestataire a besoin d'apporter au Client les réponses nécessaires après un premier contact et éventuellement échanger avec lui. Par la suite, pour répondre à ses obligations légales et contractuelles, il doit pouvoir établir une facturation conforme et traiter les Données du Client à cette fin.

La conservation des Données collectées est limitée pour une durée de :

- 730 jours suite à la livraison de la Prestation proposée par le Prestataire,
- 30 jours suite à un appel découverte ne débouchant pas sur une Prestation,
- 30 jours suite à la prise de rendez-vous Zcal,
- 30 jours suite à la complétion d'un formulaire sur Tally,

- 1 jour suite à la désinscription de l'Utilisateur à la newsletter.

En dehors de cela, certaines durées de conservation respectent les délais légaux, comme ceux existant pour les factures (6 à 10 ans).

Le Prestataire est le seul destinataire des Données. Il sous-traite néanmoins certaines parties de son activité à l'aide d'outils et plateformes automatisées tels que Google, Zcal, Genially, Tally, Fillout, Canva, Pandadoc. Le Client consent à fournir ses Données à ces différents outils pour pleinement bénéficier de la Prestation. À savoir que certaines plateformes ne sont pas hébergées au sein de l'Union européenne, mais s'engagent à respecter des normes équivalentes à la protection conférée par le RGPD. Le Client est invité à consulter les politiques de confidentialité de ces différents outils.

Le Client dispose de divers droits relatifs au traitement de ses Données, dont il peut bénéficier à tout moment : droit d'accès, de copie, de rectification, à l'oubli, de portabilité à destination d'autres prestataires de services et d'opposition dans les cas de prospection. Par ailleurs, le consentement donné pour traitement de Données peut être retiré à tout moment par le Client sans que cela ait d'incidence sur la légalité du traitement effectué auparavant.

Pour exercer un des droits ci-dessus, le Client peut simplement contacter le Prestataire par email : contact@clemgamifie.fr ou clementine.beltran.pro@gmail.com. Par ailleurs, il a le droit de notifier la CNIL d'un éventuel manquement de la part du Prestataire concernant le traitement de ses Données dès qu'il a connaissance d'un éventuel manquement.

Des cookies sont utilisés sur le site internet du Prestataire. Lors de la navigation de tout Utilisateur, un bandeau mentionnant l'utilisation des Cookies et leurs natures va apparaître. Il lui est permis de refuser ou d'adapter l'utilisation des cookies qui ne sont pas fonctionnels (personnalisation, analytiques, marketing, publicitaires). Il a le choix de donner son consentement concernant l'utilisation de ces derniers. S'agissant de ceux assurant le fonctionnement normal du Site, il n'est pas demandé. Dans tous les cas, l'Utilisateur peut configurer son terminal informatique de sorte qu'aucun Cookie ne soit récolté. Cela s'effectue dans les réglages des paramètres de son navigateur.

Il vous est possible de vous inscrire à la newsletter du Prestataire directement depuis son site. L'adresse email est demandée ainsi que l'accord de l'Utilisateur pour la réception de ces emails. Il sera possible de se désabonner grâce au lien prévu à cet effet dans chaque email.

SUIVANT ▼

10. Avis et témoignages Client

À l'issue des Prestations, le Prestataire se réserve le droit de contacter ses Clients afin d'obtenir leurs avis sur celles-ci. Ces témoignages seront utilisés dans le but de lui permettre d'effectuer la promotion de ses Prestations sur son Site ou ses réseaux.

Sauf mention contraire expresse de la part du Client, le Prestataire peut utiliser le prénom du Client, sa profession et l'identification de ses réseaux sociaux pour illustrer leurs propos.

À tout moment, les Clients peuvent s'opposer au recueil de leurs témoignages ou à la publication de ceux-

ci. Pour cela, il suffit de contacter le Prestataire par email à l'adresse suivante : contact@clemgamifie.fr ou clementine.beltran.pro@gmail.com. Si le témoignage est déjà publié suite à son consentement passé, cela ne le remet pas en cause et toutes les mesures nécessaires seront prises par le Prestataire afin de le retirer.

SUIVANT ▼

11. Propriété intellectuelle

Les documents créés et partagés par le Prestataire durant ses échanges avec le Client sont protégés par ses droits de propriété intellectuelle. Ils sont uniquement réservés à l'usage personnel de ce dernier et ne peuvent être partagés, divulgués, échangés, de manière partielle ou totale, gratuite ou payante.

Tous les contenus présents sur le Site sont protégés par les droits de propriété intellectuelle du Prestataire. En aucun cas, ils ne peuvent être reproduits, diffusés, modifiés ou transmis, que ce soit de manière partielle ou totale, gratuite ou payante, sans son accord.

Les contenus créés par le Prestataire pour les besoins du Client (questionnaires en ligne, templates Canva ou tous autres supports gamifiés) sont soumis aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire. Le paiement de la Prestation par le Client emporte cession des droits de reproduction, représentation et de diffusion pour le compte du Client. Cependant, le Client a le droit d'adapter les créations, sans pour autant dénaturer le contenu de base. Cette cession de droit vaut pour une durée de 5 ans, dans les conditions déterminées par les Parties.

SUIVANT ▼

12. Droit applicable et règlement des litiges

Le droit français régit ces présentes Conditions générales de vente.

Les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître suite à l'exécution de la Prestation. Le Client est invité à contacter le Prestataire dans les plus brefs délais pour lui faire part de sa réclamation. Celui-ci s'empressera alors de lui répondre dans un délai de 10 jours ouvrés.

À défaut de solution amiable, les Parties se rapprochent d'un service de médiation.

Les Clients n'ayant pas la qualité de professionnels doivent se tourner vers le médiateur compétent dans le cadre des litiges relevant du fait du Prestataire. Voici ses coordonnées :

Société Médiation Professionnelle - Alteritae

5, rue Salvaing 12000 Rodez

www.mediateur-consommation-smp.fr

Si aucune solution à l'amiable ne satisfait les Parties, le litige sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Le consommateur peut saisir la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. Le tribunal compétent dans le cadre d'un litige professionnel sera celui du lieu de domiciliation du Prestataire.

Une question ?

Tu peux me l'envoyer à l'adresse mail suivante :
clementine.beltran.pro@gmail.com