SPÖKA

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») sont celles de la société SPOKA (Spöka), société par actions simplifiée au capital de 30 000 €, dont le siège social est situé 11 rue Milton, 75009 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 500 870 316 RCS Paris (ci-après l'« Agence »). Elles sont jointes à chaque Devis et consultables sur socialy.fr/spoka-cgv.pdf. Version du 3 novembre 2026.

1. Objet et champ d'application

Les CGV s'appliquent à toutes les prestations de conseil, de création, de production, de diffusion et d'accompagnement réalisées par l'Agence pour des clients professionnels (le « Client »), notamment : stratégie de marque et de communication, création et campagnes, contenus et animation des réseaux sociaux, marketing d'influence, performance digitale et achat d'espace, conception et développement de sites et d'outils numériques, études, événements (les « Prestations »).

Elles ne s'appliquent pas aux consommateurs.

2. Définitions

- Devis : proposition écrite de l'Agence décrivant les Prestations, les livrables, le calendrier, le prix et, le cas échéant, l'étendue des droits cédés.
- Commande : Devis signé par le Client, ou bon de commande du Client reprenant les références du Devis.
- Livrable : tout élément remis au Client en exécution d'une Commande.
- Contrat : ensemble formé par la Commande, les éventuelles conditions particulières et les CGV.

3. Documents contractuels et acceptation

Le Contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant : des conditions particulières signées par les deux parties, de la Commande, puis des CGV. Les conditions générales d'achat du Client ne s'appliquent que si l'Agence les a acceptées par écrit ; à défaut, les CGV prévalent.

Les CGV sont jointes au Devis ou accessibles par un lien figurant sur celui-ci. La signature du Devis vaut acceptation des CGV dans leur version en vigueur à cette date.

4. Devis et commande

Toute Prestation fait l'objet d'un Devis préalable. Le Devis est valable 15 jours à compter de son émission, sauf durée différente indiquée sur celui-ci. Seules les commandes écrites sont valables : Devis signé (signature manuscrite ou électronique) ou bon de commande du Client reprenant la référence du Devis. Un bon de commande qui s'écarte du Devis n'engage l'Agence qu'après acceptation écrite de sa part.

Les Prestations commencent à réception de la Commande et, le cas échéant, de l'acompte. Toute prestation commencée à la demande du Client avant signature est due au prix du Devis.

5. Modification, report et annulation

Toute modification de la Commande demandée par le Client doit être faite par écrit et donne lieu, si elle modifie le périmètre, le calendrier ou le prix, à un Devis complémentaire.

En cas d'annulation, d'interruption ou de report sine die d'une Commande par le Client, pour quelque cause que ce soit hors faute de l'Agence, le Client doit : la rémunération des travaux réalisés à la date de l'annulation, le remboursement des frais engagés et des dédits dus aux tiers (prestataires, supports, talents, lieux), et une indemnité égale à 20 % du montant HT restant à facturer. L'acompte reste acquis à l'Agence et s'impute sur ces sommes.

6. Collaboration et obligations des parties

L'Agence est tenue d'une obligation de moyens. Elle désigne un interlocuteur pour chaque projet et informe le Client de l'avancement.

Le Client fournit en temps utile les informations, contenus, accès et validations nécessaires et désigne un interlocuteur habilité à valider. Il est seul responsable de l'exactitude des informations qu'il transmet sur ses produits et services (composition, performances, allégations) et du respect de la réglementation propre à son secteur. Les retards du Client décalent d'autant le calendrier, sans que la responsabilité de l'Agence puisse être engagée.

7. Livraison, corrections et validation

Sauf mention contraire au Devis, les corrections incluses sont les suivantes :

- créations graphiques, supports imprimés et contenus éditoriaux : 2 tours ;
- contenus récurrents des réseaux sociaux : 1 tour, sur la base du planning éditorial validé ;
- films et vidéos : 2 tours sur le montage, puis 1 tour sur la version finale (étalonnage, mixage, sous-titres) ;
- sites et développements : recette selon l'article 16.

Au-delà, en cas de changement de brief ou de remise en cause d'un élément déjà validé, les corrections font l'objet d'un Devis complémentaire.

Le Client dispose de 5 jours ouvrés à compter de la remise d'un Livrable pour formuler par écrit des réserves motivées. À défaut, le Livrable est réputé validé. Toute diffusion ou mise en ligne par le Client vaut validation.

8. Prix et facturation

Les prix sont indiqués au Devis en euros hors taxes, au forfait ou au temps passé, et majorés de la TVA en vigueur. Les frais techniques, achats pour le compte du Client (production, impression, licences, talents, médias) et frais de déplacement hors Île-de-France sont facturés en sus, sur justificatifs, sauf s'ils sont inclus au Devis.

Les modalités de facturation (acompte, échéancier) sont fixées au Devis. À défaut de précision :

- pour la production audiovisuelle et événementielle, un acompte égal au montant des frais de production externes prévus au Devis ou, à défaut de détail, à 50 % du montant HT de la Commande, est facturé à la Commande ;
- les achats d'espace réglés par l'Agence en qualité de mandataire payeur sont facturés d'avance et payés avant leur engagement (article 11) ;
- les autres achats engagés pour le compte du Client peuvent être facturés d'avance ;
- le solde est facturé à la livraison.

Pour les Contrats récurrents, les prix peuvent être révisés une fois par an, à la date anniversaire, avec un préavis d'un mois.

9. Paiement et retards

Les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission, par virement. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Lorsque le Client subordonne ses paiements à l'émission d'un bon de commande, il l'émet dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la signature du Devis ou sa demande de démarrage. À défaut, le Devis signé ou l'accord écrit du Client, y compris par courrier électronique, vaut Commande : l'Agence facture sur cette base, et l'absence de bon de commande ne retarde ni l'échéance de la facture ni le point de départ du délai de paiement.

Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable :

- des pénalités de retard au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, sans

préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs si les frais réellement exposés sont supérieurs ;
- la faculté pour l'Agence de suspendre les Prestations en cours, après simple notification, jusqu'au paiement complet, sans que cette suspension puisse engager sa responsabilité.

Le Client ne peut opérer aucune compensation ni retenue sans accord écrit de l'Agence.

10. Contrats récurrents

La durée, la reconduction et le préavis des Prestations facturées au forfait périodique (notamment l'animation des réseaux sociaux, la gestion de campagnes, la maintenance, l'accompagnement) sont fixés au Devis ou au contrat. À défaut de précision :

- un Contrat conclu pour une durée déterminée (semestrielle, annuelle ou pluriannuelle) prend fin à son terme, sauf reconduction convenue par écrit ;
- un Contrat conclu sans durée peut être résilié par chaque partie par écrit avec un préavis de 2 mois, sans pouvoir prendre fin avant 3 mois d'exécution.

Les forfaits sont dus pour toute période entamée. Le volume non consommé sur une période n'est pas reportable, sauf mention contraire au Devis.

11. Achat d'espace publicitaire

L'achat d'espace pour le compte du Client s'effectue en qualité de mandataire, dans le cadre de la loi n° 93-122 du 29 janvier 1993 (loi Sapin), en vertu d'un contrat de mandat écrit signé avant tout engagement, qui précise les supports, la période, le budget maximal et, lorsque l'Agence règle elle-même les supports (mandataire payeur), les modalités de versement des fonds. La rémunération de l'Agence, au pourcentage ou au forfait, est fixée au Devis et ne peut provenir que du Client. Les factures des supports sont établies au nom du Client et peuvent lui être adressées directement ou par l'intermédiaire de l'Agence. Pour la publicité digitale, l'Agence remet au Client le compte rendu prévu par le décret n° 2017-159 du 9 février 2017.

Les budgets médias sont versés par le Client avant leur engagement, sauf accord écrit contraire. L'Agence n'engage aucune dépense au-delà du budget fixé par le mandat. L'Agence ne garantit pas les performances (audience, clics, conversions) des campagnes ; les objectifs chiffrés éventuels sont indicatifs. Les décisions des plateformes (refus, suspension de compte, modification des règles) ne peuvent engager sa responsabilité.

12. Marketing d'influence

Lorsque les Prestations comprennent des opérations avec des créateurs de contenus, l'Agence établit systématiquement avec chacun un contrat écrit conforme à la loi n° 2023-451 du 9 juin 2023. Le Client valide au préalable le choix des créateurs et les messages. Il garantit la conformité de ses produits et des allégations qu'il fournit, et le respect des règles propres à son secteur (santé, alimentation, alcool, jeux d'argent, finance notamment). Les contenus diffusés portent la mention de leur caractère commercial exigée par la loi.

13. Propriété intellectuelle

13.1 Créations de l'Agence

L'Agence cède au Client les droits patrimoniaux d'auteur sur les créations réalisées spécifiquement pour lui (droits de reproduction, de représentation et d'adaptation), sous réserve du paiement intégral du prix. La cession prend effet à ce paiement ; jusque-là, le Client bénéficie d'un simple droit d'utilisation, révocable en cas de défaut de paiement.

Le Devis précise l'étendue de la cession : supports, territoire, durée et destination. À défaut de précision, la cession vaut pour les supports et usages mentionnés au Devis, pour le monde entier s'agissant des exploitations en ligne (sites, réseaux sociaux, plateformes numériques) et pour la France s'agissant des autres supports, et pour une durée de 5 ans. Toute exploitation au-delà de ce périmètre fait l'objet d'un accord et d'une rémunération complémentaires.

Les éléments d'identité (logo, nom, charte) font l'objet d'une cession pour toute la durée des droits et pour le monde entier, moyennant le prix de cession indiqué au Devis.

13.2 Savoir-faire et outils de l'Agence

Restent la propriété de l'Agence, sauf accord écrit contraire : ses méthodes, savoir-faire, outils, gabarits, briques logicielles et codes sources génériques, ainsi que les fichiers de travail (fichiers sources ouverts, rushs, projets de montage). Ces fichiers ne font pas partie des Livrables. Leur remise est facturée au prix indiqué au Devis ou, à défaut, à 30 % du prix HT du Livrable concerné ; elle n'étend pas la cession prévue à l'article 13.1. Les éléments d'identité (logos) sont remis en formats vectoriels, qui ne constituent pas des fichiers sources.

13.3 Droits des tiers et droits des personnes

Les droits des tiers (photographies, musiques, typographies, banques d'images, droits voisins) et les droits à l'image des personnes sont acquis par l'Agence pour le compte du Client, dans l'étendue indiquée au Devis, et refacturés. L'Agence informe le Client de leurs limites ; le Client s'engage à ne pas les exploiter au-delà.

13.4 Éléments fournis par le Client

Le Client garantit détenir les droits sur les éléments qu'il remet (textes, images, marques, données) et autorise l'Agence à les adapter pour les besoins de la Commande. Il garantit l'Agence contre toute réclamation de tiers à ce titre.

13.5 Propositions non retenues

Les recommandations, concepts et créations présentés par l'Agence et non retenus, notamment lors d'une compétition, restent sa propriété. Le Client s'interdit de les utiliser, directement ou par un tiers. Conformément aux recommandations de l'AACC, la participation de l'Agence à une compétition donne lieu à une indemnité de compétition, dont le montant est convenu dans chaque consultation ; cette indemnité ne vaut pas cession.

14. Intelligence artificielle générative

L'Agence peut recourir à des outils d'intelligence artificielle générative dans la réalisation des Prestations, sous le contrôle de ses équipes. Elle n'y introduit pas d'informations confidentielles du Client, sauf dans des outils dont les conditions garantissent l'absence de réutilisation de ces données. Sur demande, elle indique au Client les Livrables dont des éléments significatifs ont été générés par ces outils. Ces éléments peuvent ne pas être protégés par le droit d'auteur ; la garantie de l'Agence porte alors sur l'absence, à sa connaissance, de reprise d'œuvres de tiers identifiables.

15. Comptes, accès et réversibilité

Les comptes de réseaux sociaux, régies publicitaires, outils d'analyse et noms de domaine exploités pour le Client sont ouverts au nom du Client, ou lui sont transférés à sa demande. L'Agence y dispose d'accès délégués, que le Client peut retirer à tout moment. À la fin du Contrat, sur demande écrite du Client et sous réserve du paiement des sommes dues, l'Agence lui remet les accès qu'elle détient et retire ses propres droits d'administration dans un délai de 15 jours. Les Livrables finaux sont remis dans leur format de diffusion ; les fichiers sources relèvent de l'article 13.2, et toute autre prestation de réversibilité fait l'objet d'un Devis.

16. Sites et développements numériques

Recette. Les développements font l'objet d'une recette par le Client selon le planning convenu. Les anomalies sont signalées par écrit dans un délai de 10 jours ouvrés suivant la mise à disposition en recette ; à défaut, ou dès la première mise en production du Livrable concerné, celui-ci est réputé accepté.

Garantie. L'Agence corrige gratuitement, pendant 3 mois à compter de la première mise en production de chaque lot (ou du site, en cas de livraison unique), les anomalies reproductibles affectant les fonctionnalités prévues au cahier des charges. La garantie ne couvre pas les interventions du Client ou de tiers, les évolutions de

navigateurs, de systèmes, d'extensions ou d'API tierces.

Maintenance et hébergement. Au-delà, la maintenance et les évolutions font l'objet d'un contrat ou d'un Devis spécifique. L'hébergement confié à un prestataire tiers relève des conditions de ce prestataire ; la responsabilité de l'Agence est limitée au montant annuel du contrat d'hébergement.

Noms de domaine et contenus. Le Client choisit ses noms de domaine et répond de leur disponibilité juridique. Il est éditeur de son site et responsable de ses contenus, de ses mentions légales et de sa politique de cookies.

17. Données personnelles

Lorsque l'Agence traite des données personnelles pour le compte du Client (gestion de communautés, jeux concours, emailing, fichiers de prospects, outils d'analyse), le Client est responsable de traitement et l'Agence sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. L'Agence s'engage à : ne traiter les données que sur instruction documentée du Client et pour la durée des Prestations ; en assurer la confidentialité et la sécurité ; ne recourir à un sous-traitant ultérieur qu'en l'imposant aux mêmes obligations et en informant le Client ; ne transférer de données hors de l'Union européenne qu'avec des garanties appropriées ; aider le Client à répondre aux demandes des personnes et à ses obligations de sécurité ; notifier toute violation de données dans les 48 heures de sa découverte ; supprimer ou restituer les données en fin de Contrat ; mettre à disposition les informations nécessaires aux audits. Le Client garantit la licéité de la collecte des données qu'il confie et de ses instructions. Les mesures de sécurité appliquées sont décrites dans le plan d'assurance sécurité de l'Agence, communiqué sur demande. Un accord de traitement détaillé peut être signé à la demande du Client.

18. Confidentialité

Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre partie dont elle a connaissance à l'occasion du Contrat (stratégies, résultats, briefs, tarifs, données), et ne les utilise que pour son exécution. Cette obligation s'étend aux salariés et sous-traitants de chaque partie, et dure pendant le Contrat et 2 ans après sa fin. Elle ne s'applique pas aux informations publiques, déjà connues ou obtenues légitimement d'un tiers.

19. Responsabilité et assurance

L'Agence répond des dommages directs causés par un manquement prouvé à ses obligations. Elle ne répond pas des dommages indirects, tels que perte de chiffre d'affaires, de clientèle, d'image ou de données, ni des dommages résultant des contenus, informations ou instructions fournis par le Client, ou de décisions de tiers (plateformes, supports, hébergeurs).

Sauf faute lourde ou dolosive, la responsabilité totale de l'Agence au titre d'une Commande est limitée au montant HT de cette Commande ; pour un Contrat récurrent, au montant HT facturé au cours des 12 derniers mois.

Le Client garantit l'Agence contre toute action de tiers résultant des contenus, produits ou informations qu'il fournit ou valide, y compris les frais de défense raisonnables.

L'Agence est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable ; une attestation est fournie sur demande.

20. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée en informe l'autre sans délai. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque partie peut résilier la Commande concernée par écrit ; les travaux réalisés et les frais engagés restent dus.

21. Références

Sauf refus écrit du Client, l'Agence peut citer son nom, reproduire son logo et présenter les réalisations publiées, dans ses supports de communication (site, réseaux sociaux, présentations commerciales) et dans ses dossiers de candidature aux prix et concours professionnels, pendant et après le Contrat. Aucune réalisation n'est présentée avant sa diffusion publique. L'Agence peut annoncer dans la presse le début de la collaboration ou le lancement d'une campagne, sauf opposition écrite du Client. Les résultats chiffrés non publics ne sont communiqués qu'avec son accord.

Les sites réalisés peuvent comporter une mention discrète de l'Agence en pied de page, les films une mention à leur générique et les éditions imprimées (brochures, rapports, livres) une mention dans leurs crédits. Les annonces publicitaires et les emballages n'en comportent pas, sauf accord du Client.

22. Éthique et communication responsable

L'Agence applique les recommandations de l'ARPP et veille à ce que les messages qu'elle conçoit ne soient ni trompeurs ni discriminatoires.

Le Client fournit les justificatifs de toute allégation environnementale ou sociale qu'il souhaite voir figurer dans sa communication. L'Agence peut refuser de diffuser une allégation non justifiée ou contraire à la réglementation, notamment au Code de la consommation, sans que ce refus constitue un manquement.

Chaque partie s'interdit tout acte de corruption ou de trafic d'influence et toute situation de conflit d'intérêts non déclarée dans le cadre du Contrat.

23. Non-sollicitation du personnel

Pendant le Contrat et 12 mois après sa fin, le Client s'interdit de solliciter ou d'embaucher, directement ou par une personne interposée, un salarié de l'Agence ayant participé aux Prestations, sauf accord écrit de l'Agence. En cas de manquement, le Client verse une indemnité égale à 6 mois du dernier salaire brut du salarié concerné.

24. Sous-traitance et cession

L'Agence peut sous-traiter tout ou partie des Prestations, notamment à une société de son groupe, en restant responsable de leur bonne exécution. Le Client ne peut céder le Contrat sans accord écrit de l'Agence. L'Agence peut le céder à une société qu'elle contrôle ou qui la contrôle, en informant le Client.

25. Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave d'une partie, l'autre peut résilier le Contrat de plein droit 30 jours après une mise en demeure restée sans effet, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique avec accusé de réception. En cas de résiliation pour manquement du Client, les sommes prévues à l'article 5 sont exigibles.

26. Dispositions diverses

Si une clause est déclarée nulle, les autres restent applicables. Le fait de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation. Les intitulés des articles sont indicatifs. Les échanges par courrier électronique valent écrit entre les parties. L'Agence peut modifier les CGV ; la version applicable est celle en vigueur à la date de la Commande.

27. Loi applicable et litiges

Les CGV et le Contrat sont soumis au droit français. Les parties s'efforcent de régler à l'amiable tout différend pendant 30 jours à compter de sa notification écrite. À défaut, tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation ou la fin du Contrat relève de la compétence exclusive du tribunal des activités économiques de Paris, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.