Conditions générales de vente et de prestation de services

S&T Agency Dream Make

Les présentes conditions générales de vente et de prestation de services s'appliquent à l'ensemble des devis, factures, contrats, commandes, missions et prestations réalisés par :

S&T Agency Dream Make SARL-S
30, Grand-Rue
L-3650 Kayl
Luxembourg
TVA : LU36328879
RCS : B293114
Autorisation d'établissement : 10176738/0
E-mail : info@st-agency.lu
Téléphone : +352 691 887 979
Site internet : www.st-agency.lu

Ci-après dénommée « S&T Agency » ou « le Prestataire ».

Les présentes conditions générales s'adressent exclusivement à des clients professionnels, ci-après dénommés « le Client ».

Toute validation de devis, signature de contrat, confirmation écrite, accord par e-mail ou paiement d'un acompte implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales, sauf accord écrit contraire entre les parties. Les conditions particulières figurant sur un devis ou un contrat prévalent sur les présentes conditions générales.

1. Objet

S&T Agency est une agence de marketing et de communication qui propose notamment les prestations suivantes :

- stratégie marketing, conseil en communication et gestion de campagnes publicitaires en ligne (Meta, Google et autres plateformes) ;
- branding, création de logo et d'identité visuelle ;
- création, refonte et maintenance de sites internet ;
- gestion des réseaux sociaux et création de contenus ;
- photographie, vidéo et motion design ;
- print, textile personnalisé (vêtements de travail, tenues de sport, etc.) et objets publicitaires ;
- relations presse et événementiel ;

et, plus généralement, toute prestation convenue avec le Client dans le cadre d'un devis, d'une offre, d'un contrat ou d'un accord écrit.

Le contenu exact de la mission, les livrables attendus, les délais, les modalités financières et les conditions particulières sont définis dans le devis, le contrat ou l'accord écrit conclu entre les parties.

2. Devis et validation de commande

Les devis établis par S&T Agency sont valables pendant une durée de 30 jours à compter de leur date d'émission, sauf mention contraire indiquée sur le devis.

La commande est considérée comme ferme et définitive dès validation écrite du devis par le Client, que cette validation soit réalisée par signature, accord par e-mail, message écrit ou paiement de l'acompte demandé.

Toute modification demandée par le Client après validation du devis pourra faire l'objet d'un devis complémentaire ou d'une facturation supplémentaire.

S&T Agency se réserve le droit de refuser toute demande qui sortirait du cadre initialement convenu ou qui ne serait pas compatible avec ses disponibilités, ses compétences ou ses engagements en cours.

3. Prix

Les prix indiqués dans les devis et factures sont exprimés en euros, hors TVA ou TVA comprise selon les mentions indiquées sur les documents émis.

Les prix sont établis sur base des informations transmises par le Client au moment de la demande. Toute information incomplète, erronée ou modifiée ultérieurement pourra entraîner une adaptation du prix ou l'émission d'un devis complémentaire.

Sauf mention contraire au devis, les prix n'incluent pas les frais de déplacement en dehors du Grand-Duché de Luxembourg, les budgets publicitaires, les frais de licences, de banques d'images, de polices, de musiques, d'hébergement ou de nom de domaine, ni les frais de livraison.

Les prestations non prévues dans le devis initial feront l'objet d'une facturation complémentaire après accord du Client.

4. Acompte

Selon la nature, le montant ou la durée de la mission, S&T Agency peut demander le paiement d'un acompte avant le démarrage de la prestation.

Sauf mention contraire dans le devis, cet acompte pourra représenter jusqu'à 50 % du montant total de la commande. Pour les commandes de print, de textile et d'objets personnalisés, un acompte pouvant aller jusqu'à 100 % du coût de fabrication pourra être exigé avant le lancement de la production.

Le démarrage de la mission ou de la production pourra être suspendu jusqu'à réception effective de l'acompte demandé.

5. Conditions de paiement

Sauf mention contraire indiquée sur le devis ou la facture, les factures émises par S&T Agency sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission.

Le paiement s'effectue par virement bancaire sur le compte indiqué sur la facture.

Les prestations récurrentes (gestion des réseaux sociaux, gestion de campagnes, maintenance, hébergement, etc.) sont facturées selon la périodicité prévue au devis ou au contrat.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé, sauf accord écrit contraire.

Toute contestation relative à une facture doit être formulée par écrit dans un délai de 8 jours calendrier à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, la facture sera considérée comme acceptée.

6. Retard de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance, S&T Agency se réserve le droit de suspendre immédiatement toute prestation en cours, y compris la diffusion de campagnes, la mise en ligne ou la maintenance d'un site internet, sans que cette suspension ne puisse être considérée comme une faute ou donner lieu à une quelconque indemnité au profit du Client.

Tout retard de paiement pourra entraîner, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application d'intérêts de retard calculés au taux légal applicable aux transactions commerciales.

S&T Agency pourra également réclamer une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, S&T Agency se réserve le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, notamment en cas de recours à un avocat, à une société de recouvrement ou à toute autre procédure nécessaire.

7. Exécution des prestations

S&T Agency s'engage à exécuter les prestations convenues avec sérieux, professionnalisme et diligence, conformément au devis, au contrat ou à l'accord écrit conclu avec le Client.

Les délais de réalisation éventuellement communiqués sont donnés à titre indicatif, sauf engagement écrit contraire.

Le Client s'engage à fournir à S&T Agency, dans les délais nécessaires, l'ensemble des informations, documents, accès, contenus, validations, coordonnées, éléments graphiques, textes, photos, vidéos ou autres éléments indispensables à la bonne réalisation de la mission.

Tout retard, absence de réponse, modification tardive ou transmission incomplète d'informations par le Client pourra entraîner un report des délais de réalisation, sans que S&T Agency ne puisse en être tenue responsable.

Sauf mention contraire au devis, chaque création comprend deux séries de modifications. Les modifications supplémentaires seront facturées au temps passé ou selon un devis complémentaire.

8. Publicité en ligne et réseaux sociaux

Les budgets publicitaires (Meta, Google, LinkedIn ou toute autre plateforme) sont distincts des honoraires de S&T Agency. Sauf accord contraire, ils sont réglés directement par le Client auprès des plateformes, au moyen de son propre moyen de paiement.

S&T Agency ne peut être tenue responsable des décisions des plateformes tierces, notamment refus ou suspension d'une publicité ou d'un compte, modification des algorithmes, des règles de diffusion, des tarifs ou des fonctionnalités.

Le Client reste propriétaire de ses comptes publicitaires, pages et comptes de réseaux sociaux.

9. Sites internet

Sauf mention contraire au devis, le nom de domaine et l'hébergement sont enregistrés au nom du Client, qui en reste propriétaire et responsable du renouvellement. Lorsque S&T Agency les gère pour le compte du Client, ils sont refacturés selon les conditions prévues au devis.

Le site est considéré comme livré dès sa mise en ligne ou, à défaut, dès la validation écrite du Client. Les évolutions demandées après la mise en ligne font l'objet d'un devis complémentaire.

Sauf contrat de maintenance, S&T Agency n'est pas tenue d'assurer les mises à jour techniques, la sécurité, les sauvegardes ou le bon fonctionnement du site après sa livraison, ni la compatibilité avec les évolutions ultérieures des navigateurs, extensions ou services tiers.

Le Client est responsable du contenu publié sur son site ainsi que des mentions légales, de la politique de confidentialité et de la conformité de son activité en ligne à la réglementation applicable.

10. Photo, vidéo et motion design

Les prises de vue sont réalisées aux dates, horaires et lieux convenus avec le Client. Toute annulation ou tout report demandé par le Client moins de 48 heures avant la date prévue pourra donner lieu à la facturation des frais engagés et d'une partie de la prestation.

Le Client est responsable de l'obtention des autorisations nécessaires pour les lieux de tournage ainsi que du droit à l'image des personnes, de ses collaborateurs et des biens photographiés ou filmés à sa demande.

S&T Agency remet une sélection de photos ou un montage final dans les formats prévus au devis. Les rushs, images non retenues et fichiers de travail ne sont pas remis, sauf accord spécifique.

En cas de mauvaises conditions météorologiques empêchant une prise de vue en extérieur, la séance pourra être reportée d'un commun accord, sans frais pour l'une ou l'autre des parties.

11. Print, textile et objets personnalisés

Toute fabrication est précédée d'un bon à tirer (BAT) ou d'une maquette transmis au Client. Le lancement de la production n'intervient qu'après validation écrite de ce BAT par le Client, qui assume la responsabilité des textes, orthographes, dimensions, couleurs, tailles et quantités validés.

Les produits étant fabriqués sur mesure, toute commande validée ne peut être annulée, modifiée, reprise ni échangée une fois la production lancée.

De légères différences de teinte entre l'écran, le BAT et le produit fini, ainsi que des tolérances de fabrication, de positionnement du marquage et de quantité (plus ou moins 5 %) usuelles dans la profession, ne peuvent justifier un refus de la commande ou une réduction de prix.

Les délais de fabrication et de livraison dépendent des fournisseurs et des stocks disponibles. Ils sont donnés à titre indicatif.

Le Client vérifie la marchandise à la réception et signale par écrit tout défaut apparent ou toute non-conformité dans un délai de 8 jours calendrier. Lorsque le textile ou le support est fourni par le Client, S&T Agency ne peut être tenue responsable de sa qualité ni de sa réaction au marquage.

12. Livrables et propriété intellectuelle

Dans le cadre de ses prestations, S&T Agency remet au Client des fichiers finaux prêts à l'utilisation.

Sauf mention contraire prévue au devis, les droits d'utilisation des créations finales (logos, visuels, photos, vidéos, textes, etc.) sont cédés au Client pour les usages prévus, à compter du paiement intégral de la prestation. Avant ce paiement intégral, les créations restent la propriété de S&T Agency.

Sauf mention contraire prévue au devis ou accord écrit spécifique, les fichiers sources, documents de travail, fichiers modifiables, rushs, maquettes non retenues, pistes créatives, méthodes, concepts préparatoires et supports internes restent la propriété de S&T Agency.

La remise de fichiers sources ou de fichiers modifiables pourra faire l'objet d'un accord spécifique et d'une facturation complémentaire.

13. Validation des contenus et livrables

Le Client est tenu de relire, contrôler et valider les contenus, textes, visuels, documents, supports, fichiers, recommandations ou livrables transmis par S&T Agency avant toute diffusion, impression, publication, utilisation commerciale ou transmission à un tiers.

La validation écrite du Client, y compris par e-mail ou message, vaut acceptation définitive du livrable.

Après validation, S&T Agency ne pourra être tenue responsable d'une erreur, omission, faute d'orthographe, information inexacte, mauvaise interprétation, problème de mise en page ou élément non conforme qui aurait été validé par le Client.

Toute modification demandée après validation pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

14. Éléments fournis par le Client

Le Client garantit disposer de l'ensemble des droits, autorisations et licences nécessaires concernant les éléments transmis à S&T Agency, notamment logos, marques, photos, vidéos, textes, musiques, documents, accès, données, informations commerciales ou contenus de toute nature.

Le Client garantit S&T Agency contre toute réclamation, action ou demande d'un tiers relative à l'utilisation des éléments fournis par le Client.

S&T Agency ne pourra être tenue responsable en cas d'utilisation d'éléments transmis par le Client sans les droits ou autorisations nécessaires.

15. Responsabilité

S&T Agency est tenue à une obligation de moyens et non de résultat, sauf accord écrit contraire.

S&T Agency ne garantit pas l'atteinte d'un chiffre d'affaires, d'un volume de ventes, d'un nombre de prospects, d'un résultat publicitaire, d'une performance commerciale, d'un taux d'engagement, d'un positionnement dans les moteurs de recherche ou de tout autre résultat spécifique, sauf engagement expressément prévu par écrit.

S&T Agency ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à une décision prise par le Client, à une mauvaise utilisation des livrables, à une modification effectuée par le Client ou par un tiers, à des informations erronées transmises par le Client ou à un retard imputable au Client.

La responsabilité de S&T Agency est limitée au montant effectivement payé par le Client pour la prestation concernée.

16. Confidentialité

Les parties s'engagent à conserver confidentielles les informations commerciales, financières, stratégiques, techniques ou organisationnelles communiquées dans le cadre de leur collaboration.

Cette obligation de confidentialité reste valable après la fin de la mission.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations déjà publiques, connues légitimement avant leur communication ou obtenues légalement auprès d'un tiers.

17. Références commerciales

Sauf demande écrite contraire du Client, S&T Agency se réserve le droit de mentionner le nom du Client et de présenter les réalisations effectuées dans ses références commerciales, portfolio, site internet, réseaux sociaux, présentations commerciales ou supports de communication.

Cette présentation se fera dans le respect de la confidentialité des informations sensibles ou stratégiques du Client.

18. Force majeure

S&T Agency ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution en cas d'événement indépendant de sa volonté, notamment panne technique, maladie, accident, incendie, catastrophe naturelle, grève, problème ou retard fournisseur, rupture de stock, coupure de service, décision administrative, problème informatique, indisponibilité d'une plateforme tierce ou tout autre événement de force majeure.

Dans un tel cas, les obligations des parties seront suspendues pendant la durée de l'événement concerné.

19. Sous-traitance

S&T Agency se réserve le droit de faire appel à des partenaires, freelances, imprimeurs, fabricants, prestataires ou sous-traitants pour l'exécution de certaines prestations, tout en restant l'interlocuteur principal du Client.

20. Données et accès

Lorsque le Client transmet des accès à des comptes, plateformes, outils, réseaux sociaux, espaces publicitaires, sites internet, hébergements ou logiciels, il reste responsable de la gestion générale de ses accès, mots de passe, autorisations et droits d'administration.

S&T Agency s'engage à utiliser ces accès uniquement dans le cadre de la mission convenue.

Le Client est invité à modifier ou révoquer les accès transmis à la fin de la collaboration ou lorsque ceux-ci ne sont plus nécessaires.

21. Protection des données personnelles

S&T Agency traite les données personnelles de ses clients et contacts dans le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD), uniquement pour la gestion de la relation commerciale, l’exécution des prestations et la facturation.

Lorsque, dans le cadre de sa mission, S&T Agency traite des données personnelles pour le compte du Client (par exemple des formulaires de contact, fichiers clients ou audiences publicitaires), le Client reste responsable du traitement et garantit disposer d’une base légale pour ce traitement.

Toute demande relative aux données personnelles peut être adressée à info@st-agency.lu.

22. Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être formulée par écrit dans un délai de 8 jours calendrier à compter de la livraison du livrable ou de la réalisation de la prestation concernée.

À défaut de réclamation dans ce délai, la prestation sera considérée comme acceptée.

Les réclamations ne suspendent pas l’obligation de paiement des factures arrivées à échéance, sauf accord écrit contraire entre les parties.

23. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales sont soumises au droit luxembourgeois.

En cas de litige, les parties s’engagent à rechercher une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

À défaut d’accord amiable, tout litige relatif à l’interprétation, l’exécution ou la validité des présentes conditions générales, des devis, contrats, factures ou prestations sera soumis aux tribunaux compétents du Grand-Duché de Luxembourg.

Version du 13 novembre 2026.