



Annexe A

Services d'Abonnement

Document à lire conjointement avec les Conditions Générales de Service

Date d'entrée en vigueur : 25 mars 2026

monagencecreative.com

English version available at: monagencecreative.com/tos

La présente Annexe A régit les services créatifs fournis par la Société dans le cadre d'un abonnement. Elle complète les Conditions Générales de Service et doit être lue conjointement avec celles-ci. Les termes définis utilisés dans la présente Annexe sans y être définis ont le sens qui leur est attribué dans les Conditions Générales.

Définitions

Aux fins de la présente Annexe, les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous. Les termes définis utilisés dans la présente Annexe sans y être définis ont le sens qui leur est attribué dans les Conditions Générales de Service.

« **Brief** » désigne une demande écrite soumise par le Client via le tableau Kanban partagé (ou tout autre canal convenu par écrit) précisant les Livrables souhaités, la direction créative, les matériaux de référence, les formats cibles ainsi que tout délai ou exigence pertinent. Un Brief est réputé complet lorsqu'il contient les informations suffisantes pour permettre à la Société de démarrer la production sans clarification supplémentaire.

« **Jour Ouvré** » désigne tout jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié en France.

« **Livrables** » désigne les productions créatives finales réalisées par la Société en réponse à un Brief, dans les formats spécifiés dans ledit Brief ou convenus par écrit. Sauf mention expresse dans le Brief ou dans un accord écrit distinct, les Livrables n'incluent pas les travaux intermédiaires, les pistes créatives abandonnées, les ébauches internes ou les fichiers sources (lesquels font l'objet de dispositions spécifiques à l'article A10).

« **Révision** » désigne une demande du Client visant à modifier un Livrable déjà présenté pour examen, sous réserve que les modifications demandées demeurent dans le périmètre du Brief initial.

« **Tâche** » désigne une demande de production unitaire soumise par le Client via le tableau Kanban partagé, correspondant à un Brief et aux Livrables qui y sont associés.

A1. Formules d'abonnement

Les formules d'abonnement sont décrites sur le site internet de la Société. La tarification est déterminée par le niveau de rapidité de livraison sélectionné lors de la souscription. La Société se réserve le droit de modifier les tarifs et les caractéristiques des formules, sous réserve du respect des obligations de notification prévues dans les Conditions Générales.

A1.1 Formule Design

La Formule Design couvre l'ensemble des services de production créative référencés sur le site internet de la Société (notamment la création publicitaire, les visuels pour réseaux sociaux, le design d'e-mails, l'identité de marque, le logo, le web design, l'UI/UX, Webflow/Framer/Wix, le montage vidéo, la retouche photo, les images CGI, les visuels IA, la mise en page de packaging, les mockups, le print et les présentations).

Capacité de production et objectifs de livraison par niveau :

Niveau	Tarif / mois	Tâches max. / mois	Objectif de livraison
Standard	1 750 EUR	Jusqu'à 4	5-6 jours ouvrés
Priorité	2 500 EUR	Jusqu'à 8	3-4 jours ouvrés
Élite	3 200 EUR	Jusqu'à 12	48 heures

La capacité maximale de tâches par niveau représente la limite théorique atteignable lorsque le Client soumet des Briefs clairs sans délai, fournit ses retours rapidement et ne demande aucune révision entre les Tâches. Le volume effectivement produit au cours d'une période de facturation dépend de la complexité des Tâches, du nombre de cycles de révision, des délais de réponse du Client et des délais de validation. La Société ne

garantit pas un nombre minimum de Tâches achevées par mois. La capacité non utilisée n'est pas reportable sur la période de facturation suivante.

A1.2 Formule Croissance

La Formule Croissance comprend l'ensemble des prestations de la Formule Design, augmentées d'un service de rédaction à forte conversion (accroches, hooks, CTA, ton de marque, microcopy et messages de campagne).

La tarification de la Formule Croissance est déterminée par le niveau de rapidité de livraison sélectionné, tel qu'indiqué sur le site internet. La capacité de production et les objectifs de livraison sont identiques à ceux du niveau correspondant de la Formule Design.

A1.3 Outils d'intelligence artificielle dans le cadre de l'abonnement

La Société peut recourir à des outils d'intelligence artificielle dans le cadre de son processus de production pour l'exécution des Tâches d'abonnement. Cela comprend, à titre d'exemple, l'intégration d'un packshot produit dans un environnement lifestyle généré par IA, la retouche de visuels assistée par IA ou la production de visuels pour réseaux sociaux à partir de matériaux de marque existants. Dans tous ces cas, l'IA est utilisée comme outil de production pour livrer un livrable défini demandé par le Client.

Toute Tâche d'abonnement recourant à des outils d'IA demeure une Tâche standard, soumise au même processus de production, aux mêmes objectifs de livraison et aux mêmes règles de révision que toute autre Tâche.

A1.4 La Production de Campagne IA n'est pas incluse

L'abonnement n'inclut pas la Production de Campagne IA, qui constitue une prestation distincte régie par l'Annexe C. Une demande est qualifiée de Production de Campagne IA, et échappe par conséquent au périmètre de l'abonnement, lorsque les trois critères suivants sont réunis :

- Périmètre : la demande porte sur plus d'une composition distincte nécessitant une direction créative originale.
- Finalité : la production est destinée à constituer une campagne publicitaire ou marketing complète.
- Volume : les Livrables sont conçus pour couvrir simultanément plusieurs canaux ou formats.

Lorsqu'un Brief Client répond à ces critères, la Société ne le traitera pas comme une Tâche d'abonnement et proposera une prestation distincte de Production de Campagne IA dans le cadre de l'Annexe C.

A1.5 Prestations exclues

Sauf confirmation expresse par écrit, l'abonnement n'inclut pas :

- Les prises de vue photo ou vidéo sur site.
- Le développement d'applications web full-stack avec systèmes back-end sur mesure ou intégrations tierces.
- La production 3D.
- L'ingénierie structurelle de packaging.
- L'achat média, la gestion de comptes publicitaires ou les garanties de performance.
- L'hébergement de sites internet ou d'applications et l'enregistrement de noms de domaine.
- La Production de Campagne IA, telle que définie à l'article A1.4 ci-dessus.

A2. Processus de travail

A2.1 Soumission des Tâches

Le Client soumet ses Tâches via un tableau Kanban partagé (Trello par défaut, ou toute plateforme équivalente offrant des fonctionnalités identiques, convenue par écrit). Le tableau comprend trois colonnes : Backlog, Tâche Active et Validé.

A2.2 Une seule tâche active à la fois

Chaque abonnement donne accès à un (1) slot de production. La Société traite une seule tâche active à la fois, de manière séquentielle. Le Client décide quelle tâche est déplacée dans la colonne Tâche Active. Des slots de production simultanés supplémentaires peuvent être négociés par accord écrit.

A3. Délais de livraison

Les objectifs de livraison varient selon le niveau, conformément au tableau figurant à l'article A1.1. Il s'agit d'objectifs indicatifs et non de garanties. Selon la complexité de la Tâche, la Société peut livrer une première ébauche pour retour ou une Tâche finalisée directement. La Société se réserve la faculté de livrer en avance sur l'objectif annoncé. Les retards causés par des Briefs incomplets ou imprécis, des retours tardifs, des éléments manquants ou des dépendances tierces prolongeront proportionnellement les délais de livraison et ne constitueront pas un manquement imputable à la Société. La Société accuse réception de chaque nouveau Brief dans un délai d'un (1) Jour Ouvré suivant sa soumission. Si la Société estime qu'un Brief est incomplet ou nécessite des précisions, elle en informe le Client dans un délai de deux (2) Jours Ouvrés. Les objectifs de livraison visés à l'article A1.1 courent à compter de la date à laquelle le Brief est confirmé comme complet et la Tâche est déplacée dans la colonne Tâche Active.

A3.1 Tâches Standard

Une Tâche Standard désigne un ensemble de livrables orientés exécution, produits à partir d'éléments existants et d'une direction créative établie, dont le volume reste raisonnable au regard de l'objectif de livraison du niveau sélectionné. À titre d'exemple, une Tâche peut comprendre des bannières e-commerce, des déclinaisons de formats pour réseaux sociaux (1:1, 9:16, 16:9) et une bannière hero pour newsletter, le tout produit à partir de visuels existants. Elle peut également inclure l'adaptation d'une campagne en plusieurs formats ou langues, sous réserve que les éléments sources et la direction créative soient entièrement définis. Une Tâche devient Non Standard lorsqu'elle nécessite une direction créative ou un développement conceptuel devant être validé par le Client avant le démarrage de la production, lorsque le volume de livrables impose un planning de production dédié, ou lorsqu'elle porte sur la création d'éléments structurellement complexes tels que catalogues produits, dépliants, design ou intégration de landing pages, identité de marque et logos, présentations, montage vidéo complexe ou motion design, ou création de visuels IA. Dans ces cas, la Société communiquera un délai estimé avant le début des travaux ou proposera de scinder la demande en plusieurs Tâches.

A4. Paiement, renouvellement et résiliation

A4.1 Redevances

Les redevances d'abonnement sont facturées au début de chaque période de facturation et sont exigibles dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de la facture, sauf délai de paiement différent convenu par écrit sur le bon de commande. Tous les prix s'entendent hors taxes applicables, sauf mention contraire.

A4.2 Retard de paiement

Les dispositions relatives aux retards de paiement sont définies à l'article 9 des Conditions Générales et s'appliquent intégralement aux factures d'abonnement.

A4.3 Poursuite et résiliation

L'abonnement se poursuit de mois en mois jusqu'à ce que l'une des Parties décide d'y mettre fin. La Société émet une nouvelle facture au début de chaque période de facturation. Chacune des Parties peut mettre fin à l'abonnement à tout moment en notifiant l'autre Partie (un courrier électronique suffit). Aucun préavis formel, aucune procédure de résiliation, pénalité ni frais ne s'applique aux engagements mensuels. Dès réception d'une notification de résiliation, la Société en accuse réception par écrit dans un délai de deux (2) Jours Ouvrés. Le Client conserve l'accès au service jusqu'à la fin de la période de facturation en cours déjà réglée.

Pour les engagements annuels ou à durée déterminée, la Société adresse un rappel de renouvellement au moins trente (30) jours calendaires avant la date de renouvellement, indiquant clairement les conditions de renouvellement, le montant applicable et la date limite pour s'y opposer. À défaut d'opposition du Client avant la date limite indiquée, l'engagement est renouvelé pour une durée identique. Les conditions de résiliation applicables aux engagements annuels ou à durée déterminée sont définies dans le bon de commande ou le cahier des charges signé et prévalent sur le présent article.

La Société notifie toute augmentation tarifaire au moins trente (30) jours calendaires avant son entrée en vigueur. Pour les abonnements annuels, les modifications tarifaires ne s'appliquent qu'à la prochaine date de renouvellement.

A5. Révisions et reprises

Dans le cadre d'un abonnement actif, le Client peut demander des modifications, reprises ou refontes sur tout Livrable, sans frais supplémentaires, sous réserve que les modifications demandées demeurent dans le périmètre du Brief initial. Chaque Livrable donne droit à deux (2) cycles de Révision. Un « cycle » correspond à un ensemble consolidé de retours transmis en une seule fois. Les cycles supplémentaires au-delà des deux (2) inclus seront traités dans la mesure du raisonnable, mais réduiront la capacité de production disponible pour la période de facturation en cours. Chaque demande de révision supplémentaire allonge le délai d'achèvement et impacte le nombre de Tâches que la Société est en mesure de traiter au cours de la même période. Toute demande modifiant substantiellement la direction créative, ajoutant de nouveaux Livrables ou élargissant le périmètre au-delà du Brief initial constitue une nouvelle Tâche et doit faire l'objet d'un Brief distinct.

Les demandes soumises après la fin de l'abonnement ne seront pas traitées, sauf renouvellement par le Client.

A6. Politique de suspension temporaire

Le Client peut solliciter une (1) suspension temporaire par mois de facturation réglé, sous réserve des conditions suivantes :

- La demande de suspension est adressée par écrit au moins 72 heures avant la fin de la période de facturation en cours.
- Le Client n'a pas déjà utilisé de suspension pour la même période de facturation.

La suspension ne donne lieu à aucun remboursement. Le temps d'abonnement non utilisé peut être réactivé dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de suspension. La Société se réserve le droit de refuser une demande de suspension lorsque des demandes répétées porteraient matériellement atteinte à l'organisation de la production.

A7. Politique de remboursement

Les redevances d'abonnement ne sont pas remboursables, sauf disposition impérative contraire du droit applicable. La Société ne procède à aucun remboursement au titre de tâches non utilisées, de mois partiels ou de changements d'avis.

Si un remboursement est exceptionnellement accordé par écrit, la Société pourra exiger que le Client cesse d'utiliser l'ensemble des Livrables produits au cours de la période remboursée.

A8. Communication et collaboration

La prestation d'abonnement est entièrement réalisée via le tableau Kanban partagé. L'ensemble des briefs, retours, demandes de révision et validations doivent être soumis sous forme de commentaires sur les tâches du tableau. La Société n'inclut pas dans la prestation le temps de réunion, les appels vidéo, les appels téléphoniques ou la correspondance par e-mail.

Les parties peuvent utiliser des moyens complémentaires pour étayer un brief ou clarifier un retour, tels qu'une vidéo Loom, une capture d'écran annotée ou un document de référence, sous réserve que ces éléments soient joints directement à la tâche concernée sur le tableau. Ces éléments ne se substituent pas au brief et sont considérés comme purement accessoires.

Les échanges initiaux d'intégration (invitations aux outils, partage de ressources, configuration des accès) peuvent avoir lieu par e-mail ou lors d'un unique appel d'onboarding.

A9. Livraison des fichiers et stockage

Les Livrables sont stockés dans un espace Dropbox mis à disposition par la Société. Le Client bénéficie d'un accès à cet espace pendant toute la durée de l'abonnement actif.

La Société conservera les fichiers du Client pendant trente (30) jours calendaires suivant la fin de l'abonnement. Au-delà de ce délai, la continuité de l'accès ne peut être garantie et la Société décline toute responsabilité en cas de perte de données. Il appartient au Client de télécharger et de conserver ses propres copies de sauvegarde de l'ensemble des Livrables avant la fin de l'abonnement.

Toute tâche en cours d'exécution au moment de la fin de l'abonnement et non achevée ne sera pas livrée. Aucun livrable partiel ne sera transmis. Si le Client souhaite que la Société finalise une telle tâche, il devra renouveler l'abonnement pour une période de facturation supplémentaire.

A10. Propriété intellectuelle — Abonnement

Dès réception du paiement intégral d'une période de facturation, le Client se voit concéder une licence mondiale, perpétuelle et exclusive d'utilisation, de reproduction, de distribution, de représentation, d'adaptation et de modification de l'ensemble des Livrables produits au cours de ladite période, à des fins internes ou commerciales.

Cette licence exclusive est accordée sous réserve du droit limité de la Société de présenter les Livrables dans son portfolio, ses études de cas et ses supports promotionnels, conformément aux stipulations des Conditions Générales. Si le Client souhaite bénéficier d'une exclusivité totale excluant tout usage en portfolio, cette condition doit faire l'objet d'un accord écrit dans le bon de commande ou le cahier des charges et peut donner lieu à un complément tarifaire.

Les fichiers sources et les formats de travail seront fournis sur demande lorsque cela s'avère raisonnablement nécessaire au regard de l'utilisation envisagée.

Les dispositions relatives à la propriété intellectuelle prévues à l'article 5 des Conditions Générales s'appliquent intégralement aux Livrables réalisés dans le cadre de l'abonnement.

A11. Protection des données

Les dispositions relatives à la protection des données prévues à l'article 14 des Conditions Générales s'appliquent intégralement aux prestations d'abonnement. Lorsque la nature des prestations rend le traitement de données personnelles vraisemblable, la Société fournit un DPA au Client dès la phase d'intégration ou sur demande.