

CGV Tailerco Pôle Créateurs

Article 1 – Identification

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont proposées par Tristan Flogny, entrepreneur individuel (EI), exerçant sous le nom commercial Tailerco (ci-après « Tailerco »).

- Adresse : 5 chemin rural 10, 91470 Limours
- SIRET : 13035765000014
- E-mail : contact@tailerco.com
- Téléphone et WhatsApp : +33 7 68 10 19 48
- Site : tailerco.com

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts. Les prix indiqués sont des prix nets, sans TVA à ajouter.

Article 2 – Champ d'application

Les CGV s'appliquent à toutes les prestations du pôle Créateurs vendues par Tailerco à des consommateurs : configuration de setups de streaming et d'enregistrement, et abonnements de support.

Elles s'adressent aux clients résidant en France métropolitaine. Toute demande d'un client résidant ailleurs fait l'objet d'une proposition spécifique.

Un client qui agit pour les besoins de son activité professionnelle (par exemple un streamer immatriculé) doit le signaler avant le devis. Les dispositions propres aux consommateurs, notamment le droit de rétractation et la médiation de la consommation, ne lui sont alors pas applicables.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date d'acceptation du devis. Le devis accepté et les CGV forment ensemble le contrat. En cas de contradiction, le devis prévaut.

Article 3 – Offres et prix

Tailerco propose trois formules de configuration (Starter, Standard et Pro) et deux abonnements de support (Essentiel et Prioritaire). Leur contenu indicatif et leurs prix sont présentés sur tailerco.com.

Le contenu exact de la prestation est fixé par le devis remis après l'appel diagnostic. Il liste les éléments livrés et les limites techniques constatées. Seuls ces éléments engagent Tailerco.

La formule Pro, fondée sur l'automatisation d'événements de diffusion en direct, est réservée aux clients qui diffusent en direct.

Les frais de déplacement éventuels sont indiqués séparément sur le devis. Le passage d'une formule à une formule supérieure est facturé à la différence de prix entre les deux.

Article 4 – Parcours de commande

1. Le client réserve un appel diagnostic gratuit et sans engagement sur tailerco.com. Cet appel sert à identifier son matériel, ses usages et la formule adaptée.
2. Tailerco lui adresse par e-mail un devis numéroté, valable 15 jours, qui renvoie aux présentes CGV.
3. Le client accepte le devis en payant le lien de paiement qui y figure. Le paiement vaut acceptation du devis et des CGV. Le contrat est conclu à la date du paiement.
4. Tailerco envoie alors au client un lien privé de réservation du créneau d'intervention. Lors de la réservation, le client confirme avoir accepté les CGV et indique s'il demande l'exécution avant la fin du délai de rétractation (article 6).
5. Tailerco confirme la commande par e-mail, avec les CGV en pièce jointe.

Tailerco peut refuser une commande pour un motif légitime, notamment une incompatibilité technique constatée au diagnostic.

Article 5 – Paiement

Les prestations de configuration sont payables en totalité à l'acceptation du devis, avant la réservation du créneau. Pour la formule Pro, réalisée en deux sessions, le paiement couvre les deux sessions.

Le paiement s'effectue par le lien de paiement sécurisé joint au devis (carte bancaire, Apple Pay, Google Pay), ou par virement bancaire sur accord préalable de Tailerco.

Les abonnements de support sont payables mensuellement et d'avance, selon le moyen indiqué lors de la souscription.

Une facture est remise au client après chaque paiement.

Article 6 – Droit de rétractation

Le client consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter, sans motif ni frais. Ce délai court à compter de la conclusion du contrat, c'est-à-dire du paiement du devis ou de la souscription à un abonnement.

Pour l'exercer, le client adresse avant l'expiration du délai une déclaration claire à contact@tailerco.com, en utilisant s'il le souhaite le formulaire en annexe.

Tailerco rembourse la totalité des sommes versées dans les 14 jours suivant la réception de la rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé par le client.

Exécution avant la fin du délai. Si le client souhaite que la prestation commence avant la fin des 14 jours, il doit le demander expressément lors de la réservation du créneau. Dans ce cas :

- s'il se rétracte après le début de l'exécution, il doit à Tailerco un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à la rétractation (par exemple, la première session d'une formule Pro) ;
- il perd son droit de rétractation une fois la prestation entièrement exécutée, à condition d'avoir demandé l'exécution et reconnu cette perte.

Pour un abonnement de support, cette demande est faite lors de la souscription.

Article 7 – Annulation et report

Les règles suivantes s'appliquent sans préjudice du droit de rétractation prévu à l'article 6.

Par le client :

- Plus de 48 heures avant le créneau, le client peut reporter son rendez-vous gratuitement, ou annuler et obtenir le remboursement intégral.
- Moins de 48 heures avant le créneau, ou en cas d'absence, 50 % du prix de la session concernée sont conservés par Tailerco en compensation du temps réservé. Le solde est remboursé sous 14 jours.
- Un retard de plus de 30 minutes sans prévenir est assimilé à une absence.

Pour la formule Pro, le prix d'une session correspond à la moitié du prix total.

Par Tailerco :

- Si Tailerco doit annuler ou reporter un créneau, il propose au client au moins deux nouveaux créneaux dans les 10 jours, y compris en dehors des disponibilités publiées.

- Si l'annulation ou le report intervient moins de 48 heures avant le créneau, le client choisit entre le remboursement intégral et un nouveau créneau avec une réduction de 20 % sur le prix de la prestation.

Toute annulation ou demande de report se fait par écrit (WhatsApp ou e-mail).

Article 8 – Exécution de la prestation

La prestation est réalisée à distance ou au domicile du client, selon ce que prévoit le devis. Le contrat est toujours conclu en ligne avant tout déplacement.

Le client s'engage à :

- être présent, ou joignable, pendant toute la durée de l'intervention ;
- fournir un matériel en état de fonctionnement et une connexion internet suffisante ;
- sauvegarder ses données avant l'intervention ;
- disposer des licences des logiciels payants qu'il souhaite utiliser ;
- saisir lui-même ses identifiants de comptes (plateformes, réseaux sociaux, messageries) ;
- donner au diagnostic des informations exactes sur son matériel et ses usages.

Si l'intervention ne peut pas avoir lieu du fait du client (matériel absent ou hors service, client injoignable), l'article 7 s'applique comme en cas d'absence.

Accès à distance. Pour une intervention à distance, Tailerco utilise un logiciel de prise en main à distance. L'accès se fait uniquement avec l'accord du client, pendant la séance et à l'aide d'un code à usage unique. Le client peut l'interrompre à tout moment. Tailerco n'accède qu'aux éléments nécessaires à la prestation et désactive l'accès à la fin de la séance.

Tailerco ne conserve aucun mot de passe du client. Le client reste seul titulaire de ses comptes.

Article 9 – Sous-traitance

Tailerco peut confier à des prestataires une partie des travaux réalisables sans accès à la machine du client : visuels, structure d'un serveur Discord, préparation de fichiers de configuration. Il ne leur transmet que les informations nécessaires.

Aucun tiers n'accède à la machine ni aux comptes du client sans l'accord écrit préalable de celui-ci, mentionné au devis. Un accès administrateur temporaire à un serveur Discord est retiré à la livraison.

Tailerco reste seul responsable envers le client de l'ensemble de la prestation.

Article 10 – Livraison et garantie

La prestation est livrée lorsque les éléments listés au devis fonctionnent lors d'une séance de validation, en présence du client.

Les performances (qualité d'image, fluidité, stabilité de la diffusion) dépendent du matériel et de la connexion du client. Tailerco ne les garantit pas au-delà des limites indiquées au devis.

Pendant 7 jours après la livraison, le client peut signaler par écrit un défaut d'un élément livré. Tailerco le corrige gratuitement.

Cette garantie ne couvre pas les dysfonctionnements causés par :

- une modification réalisée par le client ou un tiers ;
- une mise à jour d'un logiciel, d'un système d'exploitation ou d'une plateforme tierce ;
- une panne ou une insuffisance du matériel ou de la connexion ;
- l'absence d'une licence logicielle.

Au-delà de 7 jours, ou pour un nouvel élément, l'intervention relève d'un abonnement de support ou d'une nouvelle prestation. Ces dispositions ne privent pas le client des droits qu'il tient de la loi.

Article 11 – Abonnements de support

Les abonnements de support sont réservés aux clients disposant d'un setup réalisé par Tailerco. Ils couvrent le suivi du setup, les corrections et ajustements mineurs, et les mises à jour légères. Ils ne couvrent pas les refontes, les nouvelles intégrations ni les évolutions de périmètre, qui font l'objet d'un devis.

Abonnement	Délai de réponse	Délai du créneau proposé
Support Essentiel	48 heures, jours ouvrés	5 jours ouvrés
Support Prioritaire	24 heures, 7 jours sur 7	48 heures

Définition de la réponse. La réponse est le message par lequel Tailerco prend en charge la demande et propose un créneau d'intervention. Les délais courent à compter de la réception de la demande sur le canal prévu ci-dessous.

Canaux. Les demandes de support se font par WhatsApp au +33 7 68 10 19 48. Les réclamations, résiliations et rétractations se font par e-mail à contact@tailerco.com.

Places limitées. Le Support Prioritaire est proposé dans la limite des places disponibles.

Durée et résiliation. L'abonnement est mensuel et sans engagement. Le client peut le résilier à tout moment depuis le formulaire en ligne accessible sur tailerco.com/resiliation. La résiliation prend effet à la fin du mois en cours. Le mois entamé n'est pas remboursé.

Suspension pour indisponibilité. Tailerco peut suspendre le support pour indisponibilité, en prévenant le client au moins 7 jours à l'avance. Le mois concerné est alors réduit au prorata des jours de suspension, ou non facturé si la suspension dépasse 15 jours. À défaut de préavis, une indisponibilité de plus de 48 heures donne droit au même prorata.

Évolution du prix. Toute modification du prix est notifiée au client au moins un mois avant son application. Le client peut résilier sans frais avant cette date.

Article 12 – Responsabilité

Tailerco s'engage à livrer une configuration fonctionnelle conforme au devis. Il ne s'engage pas sur l'audience, les revenus, la croissance ou le succès de la chaîne du client, qui dépendent de facteurs qu'il ne maîtrise pas.

Tailerco n'est pas responsable des dommages résultant :

- du contenu diffusé par le client, y compris l'usage de musiques, images ou marques sans autorisation ;
- des règles, sanctions ou dysfonctionnements des plateformes de diffusion ;
- d'une perte de données en l'absence de sauvegarde par le client ;
- d'un cas de force majeure.

Ces dispositions ne limitent pas la responsabilité de Tailerco en cas de manquement prouvé à ses propres obligations.

Article 13 – Propriété intellectuelle et références

Licence. Le client reçoit, dès le paiement complet, une licence d'utilisation et de modification des éléments livrés (scènes, réglages, scripts d'automatisation, documentation), pour son usage personnel. Il ne peut pas les revendre, les redistribuer ni les réutiliser pour des tiers.

Toute modification réalisée par le client ou un tiers met fin à la garantie et au support sur les éléments modifiés.

Éléments fournis par le client. Le client garantit disposer des droits sur les éléments qu'il fournit (logos, visuels, musiques, polices) et garantit Tailerco contre toute réclamation à ce titre.

Scène d'information. Tailerco peut ajouter au setup une scène non diffusée contenant ses coordonnées de support. Le client peut la supprimer librement.

Références. Avec l'accord exprès du client, recueilli lors de la réservation, Tailerco peut le citer comme référence (nom de chaîne, captures du setup). Pour un client mineur, cet accord est donné par son représentant légal. Il peut être retiré à tout moment par e-mail.

Article 14 – Données personnelles

Tailerco traite les données du client (identité, coordonnées, informations techniques sur son matériel, échanges) pour exécuter la prestation, facturer et assurer le support. Les factures sont conservées 10 ans, les autres données 5 ans après la fin de la relation.

Ces données peuvent être transmises aux prestataires de l'article 9, dans la limite du nécessaire. Elles ne sont jamais vendues.

Le client dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition, qu'il exerce par e-mail à contact@tailerco.com. Il peut saisir la CNIL. Le détail figure dans la politique de confidentialité disponible sur tailerco.com.

Article 15 – Clients mineurs

Le client doit être majeur. Pour un mineur, le contrat est conclu et payé par son représentant légal, qui accepte les CGV.

Le représentant légal est présent ou joignable pendant toute intervention, notamment à distance.

Tailerco peut suspendre ou refuser une prestation en cas de doute sérieux sur l'âge du client ou sur l'accord de son représentant légal.

Article 16 – Réclamations

Toute réclamation est adressée par écrit à contact@tailerco.com, en décrivant le problème et la prestation concernée. Tailerco y répond dans un délai de 15 jours.

Article 17 – Médiation de la consommation

En cas de litige non résolu après une réclamation écrite auprès de Tailerco, le client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation suivant :

- CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice
- Adresse : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

- Téléphone : 01 89 47 00 14 (du lundi au vendredi, de 10 h à 12 h)
- Site : www.cm2c.net – saisine en ligne : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php

Le client doit saisir le médiateur dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès de Tailerco.

Article 18 – Droit applicable et modification des CGV

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut d'accord amiable ou de médiation, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun. Le client consommateur peut notamment saisir la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat.

Tailerco peut modifier ses CGV. La version applicable à une prestation est celle acceptée avec le devis. Pour les abonnements en cours, toute nouvelle version est notifiée au client au moins un mois avant son application, et le client peut résilier sans frais avant cette date.

Version du 08/10/2026.

Annexe – Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de Tristan Flogny EI – Tailerco, 5 chemin rural 10, 91470 Limours,
contact@tailerco.com :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

- Prestation et numéro de devis : ...
- Commandé le : ...
- Nom du client : ...
- Adresse du client : ...
- Date : ...
- Signature du client (uniquement en cas de notification sur papier) : ...