

BAKER BLOOM

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Offres de consulting et d'accompagnement en expérience client

Sweet Matcha (500 € TTC) · Dark Earl Grey (1 500 € TTC)

Version en vigueur au 09/04/2026

ARTICLE 1 — IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

Société	Baker Bloom
Forme juridique	EURL
Gérante	Doriane Baker
SIRET	89863243500027
Adresse	61 rue de Lyon 75012 Paris
Email	hello@bakerbloom.com

ARTICLE 2 — CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à toutes les prestations de services conclues entre Baker Bloom et ses clientes professionnelles (B2B), dans le cadre de ses offres de consulting et d'accompagnement en expérience client et customer care.

Les présentes CGV régissent les deux offres suivantes :

- Sweet Matcha : consulting en expérience client — 500 € TTC ;
- Dark Earl Grey : accompagnement en expérience client sur un mois — 1 500 € TTC.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Les CGV prévalent sur tout autre document de la Cliente, sauf accord écrit contraire.

ARTICLE 3 — DESCRIPTION DES OFFRES

Les deux offres sont des prestations de services réalisées à distance, par visioconférence et transmission de documents numériques, adaptées au secteur d'activité de chaque cliente.

Sweet Matcha — 500 € TTC

Formulaire préparatoire à compléter sous 48h
Travail d'analyse en amont par le Prestataire
Une session de consulting en visioconférence (60-90 min)
Remise d'un livret de synthèse avec plan d'actions priorisé sous 5 jours ouvrés

Dark Earl Grey — 1 500 € TTC

Formulaire préparatoire à compléter sous 48h
Travail d'analyse en amont par le Prestataire
Quatre sessions hebdomadaires en visioconférence (60 min chacune)
Suivi par email/DM entre les sessions
Remise d'un design d'expérience client, de process documentés et de KPI

ARTICLE 4 — TARIFS

Les tarifs des prestations sont les suivants :

Sweet Matcha — 500 € TTC

Dark Earl Grey — 1 500 € TTC

500 € TTC — paiement unique par virement bancaire

1 500 € TTC — paiement en une ou deux fois par virement bancaire

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Baker Bloom applique la TVA selon le régime en vigueur au jour de la facturation.

ARTICLE 5 — MODALITÉS DE COMMANDE ET DE PAIEMENT

La commande est réputée ferme et définitive après réunion des deux conditions suivantes : (1) signature du contrat de prestation par les deux Parties, (2) réception du paiement intégral par virement bancaire sur le compte de Baker Bloom.

Aucune prestation ne sera réalisée avant réception du paiement. Les coordonnées bancaires sont communiquées lors de l'envoi du contrat.

Tout retard de paiement donne lieu à l'application de pénalités de retard au taux légal, exigibles de plein droit dès le jour suivant la date d'échéance, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce.

ARTICLE 6 — DROIT DE RÉTRACTATION ET ANNULATION

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux relations entre professionnels (B2B). À ce titre, la Cliente ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, réservé aux consommateurs non-professionnels.

Toute annulation après signature du contrat et encaissement est définitive et ne donne pas lieu à remboursement, sauf cas de force majeure dûment justifié au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas de force majeure, les Parties conviennent de se rapprocher dans les meilleurs délais pour trouver une solution amiable, pouvant consister en un report de tout ou partie de la prestation.

En cas d'annulation à l'initiative du Prestataire pour motif légitime, les sommes réglées sont remboursées dans un délai de 14 jours — intégralement pour Sweet Matcha, au prorata des sessions non réalisées pour Dark Earl Grey.

ARTICLE 7 — REPORT DE SESSION (Dark Earl Grey)

Cet article s'applique exclusivement à l'offre Dark Earl Grey.

En cas d'empêchement exceptionnel, chaque Partie peut demander le report d'une session sous réserve d'en informer l'autre Partie au moins 24 heures à l'avance. Toute session non reportée dans ce délai par la Cliente est réputée réalisée et ne donne pas lieu à compensation.

Les sessions reportées sont à reprogrammer dans le cadre du mois contractuel, sans prolongation automatique de la durée de l'accompagnement, sauf accord écrit exprès des Parties.

ARTICLE 8 — OBLIGATIONS DES PARTIES

8.1 Obligations du Prestataire

Baker Bloom s'engage à réaliser les prestations avec soin, professionnalisme et dans les délais convenus, en adaptant ses recommandations au secteur d'activité et au contexte spécifique de chaque cliente.

8.2 Obligations de la Cliente

La Cliente s'engage à compléter le formulaire préparatoire dans les délais impartis, à se rendre disponible aux sessions convenues et à fournir des informations exactes et complètes.

Pour l'offre Dark Earl Grey, la Cliente s'engage également à mettre en oeuvre activement les actions définies conjointement entre chaque session. L'efficacité de l'accompagnement repose sur cette implication. L'absence de mise en oeuvre ne saurait engager la responsabilité du Prestataire.

ARTICLE 9 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des contenus, méthodes, outils et documents créés ou utilisés par Baker Bloom dans le cadre de ses prestations sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et demeurent sa propriété exclusive.

La Cliente dispose d'un droit d'usage personnel et professionnel sur les livrables qui lui sont remis (livret de synthèse pour Sweet Matcha ; design d'expérience client, process et KPI pour Dark Earl Grey). Toute reproduction, diffusion, revente ou transmission à des tiers est interdite sans accord écrit préalable du Prestataire.

ARTICLE 10 — RESPONSABILITÉ

Baker Bloom est soumise à une obligation de moyens. Ses recommandations constituent des conseils professionnels dont la mise en oeuvre relève de la seule responsabilité de la Cliente.

Baker Bloom ne peut être tenue responsable des résultats obtenus par la Cliente, ni des préjudices indirects ou consécutifs résultant de la mise en oeuvre ou de la non-mise en oeuvre des recommandations formulées.

La responsabilité de Baker Bloom est en tout état de cause limitée au montant TTC de la prestation concernée.

ARTICLE 11 — CONFIDENTIALITÉ ET DONNÉES PERSONNELLES

Baker Bloom s'engage à traiter les informations partagées par la Cliente avec la plus stricte confidentialité, pour une durée de 3 ans après la fin de la prestation.

Les données personnelles collectées sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD — Règlement UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés. Elles sont utilisées exclusivement dans le cadre de la réalisation de la prestation commandée et ne sont pas transmises à des tiers sans accord de la Cliente.

La Cliente dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données personnelles, qu'elle peut exercer en adressant une demande à l'adresse email mentionnée à l'article 1.

ARTICLE 12 — DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV ou du contrat de prestation, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant tout recours judiciaire.

À défaut d'accord amiable dans un délai de 30 jours à compter de la notification du litige, celui-ci sera porté devant le Tribunal de commerce de Paris, seul compétent, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

ARTICLE 13 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Si l'une des clauses des présentes CGV est déclarée nulle, non écrite ou inapplicable par une décision de justice, les autres clauses demeurent en vigueur.

Le fait pour Baker Bloom de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des clauses des présentes CGV ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Baker Bloom se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la signature du contrat de prestation.