

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Prestations audiovisuelles - vidéo, photographie, post-production et drone

Version 3.0 - 25 août 2026

## Prestataire

Donovan SURIRAY, entrepreneur individuel exerçant sous le nom commercial Kynora

Adresse : 2 LES CORBEILLERES, 44330 VALLET

SIREN : 107 683 997 - SIRET : 107 683 997 00012

APE : 59.11B - Production de films institutionnels et publicitaires

E-mail : dsuriray@kynorastudio.fr

Site : kynorastudio.fr

TVA : franchise en base, sous réserve de maintien du régime applicable.

## Sommaire

1. Objet et champ d'application
  2. Identification et documents contractuels
  3. Devis et formation du contrat
  4. Prix et conditions tarifaires
  5. Acompte et réservation
  6. Droit de rétractation des consommateurs
  7. Annulation et report à l'initiative du client
  8. Annulation et report à l'initiative de Kynora
  9. Organisation et réalisation de la prestation
  10. Drone, météo et contraintes extérieures
  11. Post-production, retours et modifications
  12. Délais, coopération du client et suspension
  13. Facturation, paiement et retard
  14. Livraison, versions de validation et fichiers de travail
  15. Propriété intellectuelle et droits d'utilisation
  16. Droit à l'image et communication de Kynora
  17. Responsabilité et force majeure
  18. Réclamations, médiation et litiges
- Annexe A. Demande de commencement anticipé
- Annexe B. Modèle de formulaire de rétractation

## Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les prestations proposées par Kynora, notamment en matière de captation et création vidéo, photographie, post-production audiovisuelle et, lorsqu'elle est prévue au devis, prise de vues par drone. Elles s'appliquent aux clients professionnels et aux clients consommateurs, sous réserve des dispositions impératives propres à chacun de ces statuts. Lorsqu'une disposition est réservée à l'un de ces statuts, elle est expressément identifiée. Toute condition particulière figurant au devis et acceptée par les parties prévaut, pour le projet concerné, sur une disposition générale incompatible des présentes CGV.

## Article 2 - Identification et documents contractuels

Le prestataire est Donovan SURIRAY, entrepreneur individuel exerçant sous le nom commercial Kynora, SIREN 107 683 997, SIRET 107 683 997 00012, dont l'établissement est situé 2 LES CORBEILLERES, 44330 VALLET. Son activité principale exercée est référencée sous le code APE 59.11B - Production de films institutionnels et publicitaires. Les mentions légales complètes du prestataire figurent en tête du présent document et sur les documents commerciaux applicables. L'ensemble contractuel est constitué du devis accepté, des présentes CGV dans leur version communiquée au client avant la conclusion du contrat et, le cas échéant, des annexes, autorisations ou conditions particulières expressément acceptées.

Le devis précise notamment la nature de la prestation, les livrables, le prix, les options, les conditions particulières, ainsi qu'une date ou une période prévisionnelle d'exécution ou de livraison adaptée au projet.

## Article 3 - Devis et formation du contrat

Sauf indication contraire portée sur le devis, celui-ci est valable pendant 30 jours calendaires à compter de sa date d'émission. Le contrat est formé lorsque le devis est accepté selon le procédé proposé par Kynora et, lorsqu'un acompte est prévu, sous réserve du versement de celui-ci pour confirmer la réservation du créneau. La validation interne d'un devis dans l'outil de facturation de Kynora ne vaut pas, à elle seule, acceptation par le client. Toute modification substantielle du périmètre après acceptation peut donner lieu à un devis complémentaire ou à un avenant soumis à l'accord du client avant exécution.

## Article 4 - Prix et conditions tarifaires

Les prix applicables sont ceux figurant sur le devis accepté. Ils sont exprimés dans la devise indiquée sur le devis et tiennent compte du régime fiscal de Kynora au jour de l'émission. Les prestations, options, frais et éventuels déplacements sont facturés conformément au devis. Aucun supplément lié à une modification demandée par le client n'est exécuté et facturé sans information préalable et accord sur son principe et son prix. Lorsqu'une difficulté technique ou une mauvaise estimation interne à Kynora augmente le temps nécessaire sans modification du périmètre imputable au client, ce temps supplémentaire n'entraîne pas de facturation additionnelle.

## Article 5 - Acompte et réservation

Un acompte de 30 % du montant concerné est demandé systématiquement pour toute prestation nécessitant la présence physique de Kynora, notamment une captation, un tournage, une séance photographique ou une mission incluant un déplacement. Pour une prestation exclusivement réalisée en post-production, un acompte de 30 % est demandé par défaut lorsque le temps de travail estimé dépasse 14 heures. Pour une estimation de 14 heures ou moins, aucun acompte n'est demandé par défaut, sauf condition particulière justifiée et indiquée au devis. L'acompte constitue un paiement partiel du prix et s'impute sur le montant final effectivement dû. Lorsqu'une option conditionnelle prévue au devis, telle qu'une option drone, n'est finalement pas réalisée et n'est pas facturée, l'acompte déjà versé s'impute sur le montant restant dû au titre des prestations effectivement exécutées.

Les règles du présent article s'appliquent sans préjudice du droit de rétractation légal du consommateur lorsqu'il est applicable. Kynora - CGV V2 - 25/08/2026 Page 2

## Article 6 - Droit de rétractation des consommateurs

Lorsqu'un contrat de prestation de services est conclu avec un consommateur à distance ou hors établissement et que le droit de rétractation est applicable, le consommateur dispose en principe d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour l'exercer, sans avoir à motiver sa décision. Le consommateur peut exercer son droit au moyen du formulaire figurant en annexe ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Si le consommateur souhaite que l'exécution commence avant l'expiration du délai de rétractation, Kynora recueille sa demande expresse selon les modalités légales et lui demande de reconnaître qu'après exécution complète du contrat il ne disposera plus du droit de rétractation.

Si le consommateur exerce valablement son droit après avoir demandé le commencement anticipé mais avant exécution complète, il est redevable, dans les conditions prévues par la loi, du montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Les pénalités d'annulation ou de report prévues par

les présentes CGV ne se substituent jamais à l'exercice valable d'un droit légal de rétractation.

## Article 7 - Annulation et report à l'initiative du client

Les dispositions du présent article s'appliquent hors exercice valable d'un droit légal de rétractation, hors force majeure et sous réserve des dispositions impératives applicables. En cas d'annulation communiquée moins de 7 jours calendaires avant la date réservée d'une prestation nécessitant une présence physique, l'acompte de réservation reste acquis à Kynora au titre de l'immobilisation tardivement libérée du créneau, sous réserve du pouvoir du juge d'apprécier ou de modérer une clause pénale dans les conditions prévues par la loi. Lorsqu'un report est demandé au moins 7 jours calendaires avant la date prévue et qu'une nouvelle date peut être convenue, aucun frais de report n'est appliqué et l'acompte peut être affecté à la nouvelle date.

Pour un report tardif, demandé moins de 7 jours calendaires avant la date réservée, et pour un même projet : au premier report tardif, Kynora conserve 25 % de l'acompte initial et restitue le solde ; au deuxième, Kynora conserve 50 % de l'acompte initial et restitue le solde ; le troisième report tardif est traité comme une annulation tardive et l'acompte initial est conservé intégralement. Lorsqu'après un report tardif le client souhaite réserver une nouvelle date nécessitant une présence physique, cette nouvelle réservation est confirmée par un nouvel acompte de 30 % selon l'article 5. Les parties peuvent toujours convenir par écrit d'une solution plus favorable au client compte tenu des circonstances particulières.

## Article 8 - Annulation et report à l'initiative de Kynora

En cas d'annulation imputable à Kynora, les sommes versées au titre de l'acompte pour la prestation annulée sont intégralement restituées, sans préjudice des droits impératifs dont le client pourrait disposer. En cas de demande de report à l'initiative de Kynora, une nouvelle date est proposée. Si elle est acceptée, l'acompte reste affecté à la prestation reportée. Si aucune nouvelle date ne peut être convenue, l'acompte est intégralement restitué. Les événements relevant de la force majeure ou d'une impossibilité opérationnelle extérieure non imputable à Kynora sont traités conformément aux articles 10 et 17.

## Article 9 - Organisation et réalisation de la prestation

Dans le périmètre prévu au devis, Kynora prend en charge les démarches de production relevant raisonnablement de son activité professionnelle et de la mission confiée. Le client demeure tenu de coopérer et de fournir les informations, accès, validations et autorisations qui ne peuvent raisonnablement être obtenus que par lui, notamment lorsqu'il contrôle le lieu, les personnes ou les éléments nécessaires à la prestation. Lorsqu'un client impose ou fournit un logo, une musique, une photographie, une vidéo, une police, un texte ou tout autre élément tiers, il garantit disposer des droits et autorisations nécessaires à l'utilisation demandée. Kynora peut refuser l'intégration d'un élément dont l'utilisation apparaît manifestement illicite ou insuffisamment autorisée.

Kynora - CGV V2 - 25/08/2026 Page 3 Un retard raisonnable du client ou des participants n'entraîne pas de pénalité financière automatique. Toutefois, si le retard réduit le temps disponible, Kynora ne garantit pas la réalisation de l'intégralité du programme initial. Une prolongation éventuelle dépend des disponibilités de Kynora et, si elle entraîne un temps de prestation supplémentaire, peut faire l'objet d'un complément préalablement convenu.

## Article 10 - Drone, météo et contraintes extérieures

Toute prestation de prise de vues par drone reste conditionnée à la faisabilité réglementaire, météorologique, technique et sécuritaire du vol au moment de sa réalisation. Kynora conserve la décision opérationnelle finale de réaliser ou non un vol lorsqu'il estime que les conditions de sécurité ou la réglementation ne permettent pas de l'effectuer dans des conditions appropriées. Cette décision ne peut imposer la réalisation d'un vol interdit ou dangereux. Lorsque le drone constitue une option complémentaire et que cette option ne peut pas être réalisée pour une raison météorologique, réglementaire ou de sécurité indépendante du client, la prestation principale est maintenue lorsqu'elle reste réalisable et l'option drone non exécutée n'est pas facturée sur la facture finale.

Une mauvaise météo ou une restriction opérationnelle n'est pas automatiquement qualifiée de force majeure ; la force majeure est appréciée conformément à l'article 17 et aux critères légaux.

## Article 11 - Post-production, retours et modifications

Sauf disposition différente au devis, les prestations de post-production comprennent par défaut : 1 série de retours pour un livrable de moins de 10 minutes ; 2 séries pour un livrable d'une durée comprise entre 10 minutes et 1 heure ; 3 séries pour un livrable de plus d'une heure. Une série de retours correspond à un ensemble cohérent de demandes regroupées et transmis en une seule communication après réception d'une version destinée à validation. Les retours sont adressés par e-mail à dsuriray@kynorastudio.fr. Le client dispose de 7 jours calendaires après l'envoi d'une version de validation pour transmettre ses retours. Des demandes complémentaires envoyées avant que Kynora n'ait commencé le traitement de la série peuvent, à la discrétion raisonnable de Kynora, être intégrées à

la même série. Les demandes communiquées après traitement d'une série peuvent constituer une nouvelle série. Les retours inclus couvrent les ajustements restant conformes au brief, au périmètre et à la direction validés. Une modification substantielle de structure, de concept, de direction artistique ou de périmètre peut donner lieu à un chiffrage complémentaire soumis à l'accord du client avant exécution. Les séries supplémentaires non incluses au devis peuvent être facturées selon le temps supplémentaire nécessaire ou selon un prix convenu avec le client avant leur réalisation.

## **Article 12 - Délais, coopération du client et suspension**

Le devis indique une date ou une période prévisionnelle d'exécution ou de livraison adaptée au projet. Pour un consommateur, cette indication est fournie conformément aux obligations légales applicables. Les délais supposent que le client transmette en temps utile les informations, éléments, validations et retours nécessaires. Un retard imputable à ces éléments peut entraîner un décalage du calendrier sans engager la responsabilité de Kynora pour ce décalage. En l'absence de réponse du client dans les 7 jours calendaires suivant l'envoi d'une version de validation, Kynora adresse une relance. En l'absence de réponse 7 jours calendaires supplémentaires, soit 14 jours après l'envoi initial, le projet peut être suspendu. La reprise intervient dès que possible après réception de la réponse du client, en fonction du planning alors disponible.

Les projets demeurés actifs peuvent être traités en priorité et le délai initial de livraison n'est plus garanti. Cette suspension n'entraîne pas, à elle seule, de pénalité financière. En cas d'imprévu technique ou de difficulté de production ou post-production imputable à Kynora, celui-ci informe le client dans les meilleurs délais et communique, lorsque cela est possible, une nouvelle estimation. Le temps supplémentaire correspondant n'est pas facturé lorsqu'il ne résulte pas d'une modification demandée par le client.

## **Article 13 - Facturation, paiement et retard**

Sauf condition différente portée au devis ou à la facture, les factures sont payables dans un délai de 15 jours à compter de leur émission. Kynora - CGV V2 - 25/08/2026 Page 4 La procédure interne de relance de Kynora prévoit, à titre indicatif, une première relance amiable le lendemain de l'échéance, une seconde relance huit jours après l'échéance et, en l'absence de règlement quinze jours après l'échéance, le recours possible à une mise en demeure ou à une démarche de recouvrement. Clients professionnels : tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel nécessaire, l'exigibilité de pénalités de retard calculées au taux prévu par les dispositions applicables et indiqué sur les documents de facturation. Sauf stipulation plus précise conforme à la loi, le taux de référence retenu est le taux de refinancement semestriel de la Banque centrale européenne majoré de 10 points.

L'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement de 40 euros est également due dans les conditions légales. Clients consommateurs : l'indemnité forfaitaire B2B de 40 euros n'est pas appliquée. Kynora n'ajoute pas de frais amiables forfaitaires non prévus par la loi. La livraison des livrables définitifs peut être suspendue jusqu'à encaissement intégral des sommes exigibles, sous réserve des droits impératifs du client.

## **Article 14 - Livraison, versions de validation et fichiers de travail**

Les versions de validation (V1, V2, V3, etc.) sont transmises exclusivement afin de permettre au client de contrôler le projet et d'adresser ses retours. Elles ne constituent pas les livrables définitifs et ne sont pas destinées à être publiées ou exploitées comme telles. Les livrables définitifs prévus au devis sont remis après encaissement intégral du solde exigible de la prestation. Seuls les livrables expressément prévus au devis sont dus au client. Sauf stipulation contraire, les rushes, fichiers projet, fichiers sources, compositions, éléments graphiques de travail, caches, médias intermédiaires et versions de validation ne sont pas compris dans la livraison. Kynora peut conserver certains éléments de travail pour les besoins de réalisation, suivi, preuve ou reprise éventuelle du projet selon sa politique de conservation et les règles applicables.

Cette conservation ne constitue pas un service d'archivage ou de sauvegarde garanti au bénéfice du client. Le client est responsable de la sauvegarde des livrables définitifs qui lui sont remis.

## **Article 15 - Propriété intellectuelle et droits d'utilisation**

Sous réserve des droits de tiers et dans la mesure où Kynora est titulaire des droits concernés, les droits patrimoniaux expressément définis ci-dessous prennent effet après paiement intégral de la prestation correspondante. Droit de reproduction : le client est autorisé à reproduire les livrables définitifs sur les supports nécessaires à ses besoins propres, personnels ou professionnels et à sa communication, notamment supports numériques, sites internet, réseaux sociaux, plateformes vidéo, présentations, supports internes et supports de communication. Droit de représentation : le client est autorisé à communiquer et représenter les livrables définitifs au public dans le cadre de ses besoins propres et de sa communication, notamment en ligne, lors de présentations, événements, salons ou projections liés à son activité ou à l'usage prévu au devis.

Adaptations techniques : sont autorisées les adaptations strictement nécessaires aux formats et supports de diffusion du client, telles que redimensionnement, compression, sous-titrage ou déclinaison de format, à condition de ne pas dénaturer l'oeuvre ni porter atteinte au droit moral de l'auteur. La destination de ces droits est limitée aux besoins propres du client et à sa communication. Le territoire est le monde entier. La durée correspond à la durée légale de protection des droits concernés, sous réserve des droits de tiers incorporés au projet, qui peuvent être soumis à des licences plus limitées. Sauf accord écrit spécifique, ne sont pas inclus : la revente autonome des livrables ou des images, leur mise à disposition dans une banque d'images ou de contenus, la sous-licence à un tiers, ou la cession autonome des droits reçus.

Une utilisation dépassant ce périmètre fait l'objet d'un accord écrit complémentaire. Le droit moral de l'auteur, lorsqu'il est applicable, demeure attaché à son titulaire conformément au droit français. Les éléments tiers intégrés au projet, notamment musiques, polices, images ou contenus sous licence, restent soumis à leurs propres conditions.

## **Article 16 - Droit à l'image et communication de Kynora**

La réalisation d'une prestation pour un client n'emporte pas automatiquement autorisation pour Kynora d'utiliser l'image des personnes filmées ou photographiées, ni d'exploiter la réalisation à des fins de portfolio ou de communication. Kynora - CGV V2 - 25/08/2026 Page 5 Lorsque Kynora souhaite présenter une réalisation sur son site, son portfolio, ses réseaux sociaux ou ses supports commerciaux, une autorisation distincte est sollicitée selon le contexte et les personnes concernées. Le refus d'autoriser cette utilisation n'affecte ni la qualité, ni le prix, ni la livraison de la prestation commandée. L'autorisation peut distinguer notamment la diffusion de la réalisation complète, d'extraits, d'une sélection photographique, ainsi que les supports autorisés.

Lorsque des personnes identifiables autres que le client apparaissent dans les contenus, les autorisations nécessaires sont appréciées selon le contexte. Une vigilance particulière est appliquée aux mineurs et aux personnes mises individuellement en avant.

## **Article 17 - Responsabilité et force majeure**

Kynora s'engage à exécuter les prestations prévues au devis avec le soin normalement attendu d'un professionnel de l'audiovisuel, dans la limite du périmètre contractuel convenu. Kynora ne peut être tenu responsable d'un retard ou d'une impossibilité résultant directement d'un défaut de coopération du client, d'informations ou d'éléments fournis tardivement, d'un refus d'accès, d'une autorisation relevant du client non obtenue, ou de l'utilisation imposée par le client d'un élément pour lequel celui-ci ne dispose pas des droits nécessaires, sous réserve des obligations propres de Kynora. Constitue un cas de force majeure l'événement répondant aux critères de l'article 1218 du Code civil. En cas d'empêchement temporaire, l'exécution est suspendue dans les conditions légales, sauf si le retard justifie la résolution.

En cas d'empêchement définitif, les conséquences sont celles prévues par la loi. Les difficultés météorologiques, techniques ou réglementaires qui n'atteignent pas les critères de la force majeure peuvent néanmoins justifier une adaptation ou un report opérationnel lorsqu'elles rendent une captation dangereuse, interdite ou raisonnablement inexécutable, conformément notamment à l'article 10.

## **Article 18 - Réclamations, médiation et litiges**

En cas de difficulté, le client est invité à adresser d'abord une réclamation écrite à Kynora à l'adresse [dsuriray@kynorastudio.fr](mailto:dsuriray@kynorastudio.fr) afin de rechercher une solution amiable. Clients consommateurs : après réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante, le consommateur peut, conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives à la médiation des litiges de la consommation, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Kynora : CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice 49 rue de Ponthieu 75008 Paris Tél. : 01 89 47 00 14 Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php> E-mail : [litiges@cm2c.net](mailto:litiges@cm2c.net) A défaut de résolution amiable ou de médiation lorsqu'elle est applicable, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles légales applicables.

Aucune clause des présentes CGV ne prive un consommateur des règles impératives de compétence juridictionnelle dont il bénéficie. Kynora - CGV V2 - 25/08/2026 Page 6

## ANNEXE A - DEMANDE DE COMMENCEMENT ANTICIPE

A utiliser lorsqu'un consommateur conclut un contrat à distance ou hors établissement et souhaite que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation. Projet / devis :

Nom du client : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
☐ Je demande expressément à Kynora de commencer l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours. ☐ Je reconnais qu'après exécution complète du contrat par Kynora, je ne disposerai plus du droit de rétractation pour cette prestation, dans les conditions prévues par la loi. Je suis informé que si j'exerce valablement mon droit de rétractation après le commencement demandé mais avant l'exécution complète, je pourrai être tenu au paiement du montant correspondant au service déjà fourni, dans les conditions légales. Signature / validation sur support durable : \_\_\_\_\_

## ANNEXE B - MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

Le présent modèle est destiné aux situations dans lesquelles le droit de rétractation du consommateur est applicable. Il peut être envoyé à Kynora par un moyen permettant d'exprimer sans ambiguïté la volonté de se rétracter. A l'attention de : Kynora - Donovan SURIRAY Adresse : 2 LES CORBEILLERES, 44330 VALLET E-mail : dsuriray@kynorastudio.fr Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante : \_\_\_\_\_ Devis / commande n° : \_\_\_\_\_  
Date de conclusion du contrat : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Nom du consommateur : \_\_\_\_\_  
Adresse du consommateur : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Signature (uniquement en cas d'envoi papier)  
: \_\_\_\_\_ Kynora - CGV V2 - 25/08/2026 Page 7

## Statut de cette version

Cette version finalise la V2 en renseignant les informations d'identification issues de l'avis de situation au répertoire SIRENE du 20/07/2026 et en supprimant l'annexe interne « Points à compléter avant mise en service ».

Les documents distincts éventuellement nécessaires - notamment politique de confidentialité/RGPD et autorisations de diffusion ou de droit à l'image - ne sont pas intégrés aux présentes CGV et doivent être gérés séparément selon les situations.