

Conditions générales de vente

Version applicable aux prestations Pop com' – Graphisme intuitif auprès des professionnels, indépendants, entreprises, associations et autres personnes morales.

1. Identité du prestataire et objet

Les présentes conditions générales de vente régissent les prestations réalisées par :

Sandrine Malavieille – EI
SIRET : 829 695 998 00015
7 rue de l'Amitié – 44220 Couëron
Courriel : popcom.graphisme@gmail.com
Téléphone : 07 45 29 89 75

exerçant sous le nom commercial : Pop com' – Graphisme intuitif

Les présentes CGV s'appliquent aux prestations réalisées auprès de professionnels, indépendants, entreprises, associations et autres personnes morales. Les présentes CGV ne s'appliquent pas aux contrats conclus avec des consommateurs. Elles peuvent notamment concerner :

- conseil et accompagnement en communication ;
- identité visuelle et création de logo ;
- direction artistique ;
- conception de supports de communication imprimés ou numériques ;
- illustration ;
- photographie et création visuelle ;
- conception éditoriale et mise en page ;
- supports destinés aux réseaux sociaux ;
- conception ou mise en forme de sites internet ;
- accompagnement à la fabrication et à l'impression ;
- accompagnement ponctuel ou récurrent en communication.

La prestation comprend exclusivement les éléments mentionnés dans le devis, la proposition commerciale ou le contrat accepté par le client. En cas de contradiction entre les présentes CGV et les dispositions particulières figurant au devis ou au contrat, les dispositions particulières du devis ou du contrat prévalent.

2. Formation de la commande

La commande devient ferme après :

- acceptation du devis, de la proposition commerciale ou du contrat ;
- acceptation des présentes CGV ;
- paiement de l'acompte prévu, lorsqu'un acompte est demandé.

Sauf mention différente au devis, un acompte de 30 % du montant total est demandé à la commande. L'acceptation du devis engage les deux parties sur le périmètre, les livrables, le tarif et les modalités définis. Le démarrage de la prestation peut être conditionné à la réception des éléments nécessaires à sa réalisation : textes, photographies, logos existants, accès techniques, documents, contenus, informations ou validations. L'acompte permet notamment de réserver un créneau de production. Il ne signifie pas que le travail peut effectivement commencer si les éléments nécessaires n'ont pas été transmis.

3. Validité du devis et modification du périmètre

Sauf indication contraire, les devis sont valables pendant 30 jours à compter de leur date d'émission. Toute demande modifiant sensiblement le périmètre initial peut entraîner une révision du tarif et du calendrier. Sont notamment considérés comme une évolution du périmètre :

- l'ajout de supports ou de formats ;
- l'ajout important de contenus ;
- une nouvelle orientation graphique après validation d'une direction ;
- une restructuration importante du projet ;
- l'ajout de fonctionnalités à un site internet ;
- une demande nécessitant un temps de recherche ou de conception non prévu initialement.

Le prestataire informe alors le client avant de réaliser le travail supplémentaire. Un devis complémentaire ou un avenant peut être proposé.

4. Prix

Les prix applicables sont ceux indiqués dans le devis accepté et sont exprimés en euros. TVA non applicable – article 293 B du Code général des impôts, tant que ce régime reste applicable au prestataire. Les tarifs sont établis notamment en fonction :

- du périmètre de la mission ;
- du volume de travail estimé ;
- de la complexité du projet ;
- du nombre de supports ou livrables ;
- des contraintes techniques ;
- du nombre de cycles de corrections ;
- des délais demandés ;
- des droits d'exploitation éventuellement cédés.

Sauf indication contraire, aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé. Les éventuelles remises sont précisées directement dans le devis. Les dépenses engagées auprès de prestataires tiers ne sont pas comprises sauf mention expresse : impression, fabrication, achat de photographies, licences, hébergement, nom de domaine, plugins, thèmes, abonnements ou autres services externes.

5. Modalités de paiement

Sauf disposition particulière indiquée au devis :

- 30 % sont versés à la commande ;
 - le solde est réglé selon l'échéancier indiqué sur le devis ou la facture.
- Pour les projets importants ou réalisés sur plusieurs mois, un paiement échelonné peut être convenu. Les règlements sont effectués par virement bancaire, sauf accord contraire. La livraison des fichiers définitifs, la mise en ligne d'un site ou la cession des droits d'exploitation peuvent être conditionnées au règlement intégral des sommes dues.

6. Retard de paiement

Toute somme due par un client professionnel et non réglée à son échéance entraîne de plein droit, sans rappel préalable, l'application de pénalités de retard calculées au taux directeur semestriel de la Banque centrale européenne majoré de 10 points. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est également due de plein

droit conformément aux articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à cette indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire pourra être demandée sur justificatifs dans les conditions prévues par la réglementation. En cas de retard de paiement, Pop com' peut suspendre la prestation, la livraison des fichiers définitifs ou la mise en ligne jusqu'au règlement des sommes exigibles.

7. Organisation du projet et interlocuteur référent

Pour assurer un suivi fluide du projet, le client désigne, lorsque cela est nécessaire, un interlocuteur référent chargé de centraliser les échanges, contenus, remarques et validations. Cette disposition est particulièrement importante lorsque plusieurs personnes participent à la décision au sein d'une entreprise, d'une association ou d'une équipe. Les éventuels désaccords internes au client doivent être arbitrés avant transmission des demandes à Pop com'. Les remarques contradictoires ou transmises successivement par plusieurs interlocuteurs peuvent entraîner un temps de travail supplémentaire et, si nécessaire, une adaptation du tarif ou du calendrier. Les réunions, rendez-vous ou ateliers compris dans la prestation sont ceux prévus au devis. Toute réunion supplémentaire importante peut faire l'objet d'une facturation complémentaire.

8. Délais et calendrier

Les délais communiqués sont établis en fonction des informations disponibles et de la charge de travail connue au moment de la commande.

Ils commencent à courir après réception :

- du devis accepté ;
- de l'acompte lorsqu'il est prévu ;
- des éléments nécessaires au démarrage du projet.

Le client s'engage à transmettre ses contenus, informations et validations dans les délais convenus. Tout retard du client peut entraîner un décalage du calendrier sans engager la responsabilité de Pop com'. Un calendrier initial peut également être réévalué lorsque le périmètre de la mission évolue. Les délais des prestataires extérieurs, notamment imprimeurs, fabricants, hébergeurs ou éditeurs de logiciels, ne peuvent être garantis par Pop com'.

9. Urgence et délais raccourcis

Toute demande nécessitant une réalisation dans un délai inférieur au délai habituellement nécessaire peut faire l'objet d'une majoration tarifaire précisée avant commande. Une prestation urgente reste soumise aux disponibilités de Pop com'.

10. Contenus fournis par le client

Le client est responsable :

- de l'exactitude des textes et informations transmis ;
- de la qualité des photographies, logos et documents fournis ;
- de la vérification des coordonnées, prix, dates et mentions diffusées ;
- de l'obtention des autorisations nécessaires ;
- des droits d'utilisation sur les contenus transmis.

Le client garantit qu'il dispose des droits nécessaires à l'utilisation des textes, photographies, illustrations, logos, vidéos, musiques ou autres éléments confiés à Pop com'. Pop com' ne peut être tenue responsable d'une violation de droits résultant d'un contenu fourni par le client.

11. Identité visuelle, noms commerciaux et marques

Dans le cadre d'une création de logo ou d'identité visuelle, Pop com' réalise une création graphique correspondant au brief et au périmètre définis. Sauf prestation spécifique mentionnée au devis, cette mission ne comprend pas :

- une recherche juridique d'antériorité ;
- une vérification exhaustive de disponibilité du nom commercial ou de la marque ;
- une recherche de disponibilité auprès de l'INPI ou d'organismes équivalents ;
- le dépôt ou l'enregistrement d'une marque ;
- une consultation juridique spécialisée.

Le client reste responsable du choix et de la disponibilité juridique du nom, de la marque, du slogan ou de tout autre signe distinctif qu'il souhaite utiliser. Lorsque le projet le justifie, il est recommandé au client d'effectuer les vérifications nécessaires avant la finalisation ou le déploiement de l'identité.

12. Corrections, ajustements et modifications

Le nombre de cycles de corrections inclus est indiqué au devis. Un cycle correspond à un ensemble cohérent de remarques regroupées et transmises après présentation d'une version. Le client est invité à centraliser ses remarques avant de les transmettre. Les corrections comprises concernent des ajustements compatibles avec la direction et le périmètre déjà définis. Peuvent notamment faire l'objet d'une facturation complémentaire :

- une nouvelle direction créative après validation ;
- des corrections dépassant le nombre prévu ;
- un changement important de contenu ;
- l'ajout de nouveaux supports ;
- des demandes successives provenant de plusieurs décideurs ;
- une restructuration du projet après validation ;
- des contenus transmis tardivement nécessitant la reprise d'un travail déjà réalisé.

Aucune prestation supplémentaire importante n'est facturée sans en informer préalablement le client.

13. Validation

Le client est responsable de la vérification des éléments présentés avant validation finale :

- textes ;
- coordonnées ;
- noms ;
- dates ;
- prix ;

- photographies ;
- mentions obligatoires ;
- liens ;
- contenus et informations diverses.

Lorsque le projet est destiné à l'impression, la validation du BAT ou du fichier final vaut accord pour fabrication. Lorsque le projet concerne un support numérique ou un site internet, la validation finale vaut accord sur la version présentée dans le périmètre défini. Toute modification demandée après validation finale peut faire l'objet d'une nouvelle facturation.

14. Impression et fabrication

Lorsque l'impression est commandée directement par le client, Pop com' fournit les fichiers prévus au devis et peut apporter des conseils concernant le support, les papiers ou les finitions. Lorsque le client confie à Pop com' un accompagnement à la fabrication, celui-ci peut comprendre selon le devis :

- la recherche de prestataires ;
- les demandes de prix ;
- les échanges techniques ;
- la préparation ou l'adaptation des fichiers ;
- la vérification des caractéristiques ;
- le suivi de fabrication ou de livraison.

Cette prestation ne constitue pas nécessairement une revente des produits imprimés. Les variations légères de teinte, de coupe, de papier ou de rendu inhérentes aux procédés de fabrication ne peuvent être assimilées à une erreur de conception graphique lorsqu'elles proviennent du processus industriel ou du prestataire concerné.

15. Sites internet et prestations numériques

Lorsqu'une prestation concerne la création ou la modification d'un site internet, seuls les services indiqués au devis sont compris. Sauf indication contraire, ne sont notamment pas inclus :

- l'achat ou le renouvellement du nom de domaine ;
- l'hébergement ;
- les abonnements aux plateformes ;
- les licences de thèmes ou extensions payantes ;
- la maintenance après livraison ;
- les mises à jour ultérieures ;
- la rédaction des mentions légales ;
- la rédaction de la politique de confidentialité ;
- la rédaction des conditions générales propres à l'activité du client ;
- un audit juridique ;
- un audit d'accessibilité ;
- une certification de conformité réglementaire ;
- un accompagnement SEO récurrent.

Le client reste responsable des obligations légales et réglementaires applicables à son activité et à son site. Lorsqu'un service tiers est nécessaire – hébergeur, CMS, plugin, service d'emailing, outil de réservation, plateforme de paiement ou autre – son fonctionnement dépend de son propre éditeur. Pop com' ne peut garantir la pérennité, la disponibilité ou l'évolution future d'un service extérieur qu'elle ne contrôle pas. Toute maintenance ou assistance après livraison fait l'objet d'une prestation distincte lorsqu'elle n'est pas prévue au devis.

16. Référencement et performances numériques

Lorsque des conseils ou optimisations de référencement naturel sont compris dans la prestation, Pop com' met en œuvre les actions prévues au devis selon les bonnes pratiques applicables au moment de la réalisation. Le référencement naturel dépend cependant de nombreux facteurs extérieurs. Aucune position précise dans les résultats d'un moteur de recherche, aucun volume de trafic, aucun nombre de demandes commerciales ni aucun résultat économique ne peuvent être garantis. La prestation constitue une obligation de moyens et non de résultat sur ces aspects.

17. Éléments et licences provenant de tiers

Certains projets peuvent utiliser, avec l'accord du client, des ressources provenant de tiers : typographies, photographies, illustrations, pictogrammes, musiques, thèmes, plugins, templates ou autres ressources. Ces éléments restent soumis aux licences de leurs auteurs ou éditeurs respectifs. Lorsqu'une licence doit être acquise directement par le client pour poursuivre l'utilisation d'un élément, Pop com' l'en informe. La transmission d'un fichier de travail n'entraîne pas automatiquement la transmission des licences détenues personnellement par Pop com'.

18. Propriété intellectuelle

Les créations originales réalisées par Sandrine Malavieille sont protégées par le Code de la propriété intellectuelle. Les droits d'auteur restent attachés à leur auteur tant qu'ils n'ont pas fait l'objet d'une cession écrite dans les conditions prévues par la loi. La remise des fichiers ou le paiement de la prestation de création n'entraînent pas, à eux seuls, la cession automatique de l'ensemble des droits d'auteur. Lorsque des droits d'exploitation sont cédés au client, leur nature et leur périmètre sont précisés dans le devis, la proposition commerciale ou un document contractuel associé. La cession précise notamment, selon le projet :

- les droits concernés ;
- les supports ou usages autorisés ;
- la destination des créations ;
- le territoire concerné ;
- la durée ;
- le caractère exclusif ou non de la cession lorsqu'il y a lieu.

La cession éventuelle des droits d'exploitation ne prend effet qu'après règlement intégral des sommes dues pour le projet. Le droit moral de l'auteur demeure attaché à Sandrine Malavieille conformément au Code de la propriété intellectuelle.

19. Fichiers livrés et fichiers sources

Les fichiers livrés sont ceux indiqués au devis. Sauf mention contraire, les fichiers de travail ou fichiers sources – notamment AI, PSD, INDD ou fichiers équivalents – ne font pas partie des livrables. Leur remise éventuelle doit être prévue au devis ou faire l'objet d'un accord spécifique. Elle peut donner lieu à une facturation complémentaire. La remise d'un fichier source ne modifie pas, à elle seule, l'étendue

des droits d'auteur cédés.

20. Droit de référence et confidentialité

Sauf demande de confidentialité formulée par le client, Pop com' peut présenter les créations réalisées dans son portfolio, sur son site internet, ses réseaux sociaux, ses présentations commerciales ou autres supports destinés à valoriser son activité. Lorsque le projet comporte des informations confidentielles ou qu'il n'a pas encore été rendu public, Pop com' s'engage à respecter les éventuelles contraintes de confidentialité convenues avec le client. Le client peut demander que certains contenus sensibles soient masqués ou anonymisés.

21. Prestations récurrentes

Lorsqu'un accompagnement récurrent est prévu – communication, création de contenus, réseaux sociaux, maintenance ou autre prestation régulière – sa durée, son périmètre, sa fréquence, ses modalités de renouvellement et de résiliation sont précisés dans le devis ou le contrat correspondant. Une prestation récurrente ne comprend que le volume de travail défini. Toute demande supplémentaire significative peut faire l'objet d'une facturation complémentaire.

22. Suspension ou abandon du projet

En cas d'interruption du projet à l'initiative du client après son démarrage, les travaux réalisés et les frais engagés restent dus. En cas d'absence de réponse du client pendant 45 jours calendaires malgré au moins une relance, le projet peut être considéré comme suspendu. La reprise dépend alors des disponibilités de Pop com' et peut nécessiter une révision du calendrier. Lorsque la reprise nécessite une réactualisation importante, la réouverture de fichiers anciens, une nouvelle préparation ou une remise à niveau technique, un complément tarifaire peut être proposé. En cas d'abandon définitif, les prestations réalisées jusqu'à la date d'arrêt restent dues.

23. Responsabilité

Pop com' s'engage à réaliser les prestations confiées avec soin et conformément au périmètre convenu. Le prestataire ne peut toutefois être tenu responsable des conséquences résultant :

- d'informations erronées fournies par le client ;
- d'un contenu utilisé sans autorisation par le client ;
- d'une modification réalisée par le client ou un tiers après livraison ;
- d'une mauvaise utilisation des fichiers ;
- d'une défaillance d'un prestataire ou service extérieur ;
- d'un problème d'impression ne résultant pas du fichier fourni ;
- de l'évolution ultérieure d'un logiciel, navigateur, plateforme ou service tiers ;
- d'un résultat commercial ou économique attendu mais non garanti.

Sauf disposition légale impérative contraire, Pop com' ne pourra être tenue responsable des dommages indirects tels qu'une perte de chiffre d'affaires, de clientèle, d'opportunité commerciale ou d'exploitation.

24. Données personnelles

Lorsque l'exécution d'une prestation implique que Pop com' traite des données personnelles pour le compte du client, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Lorsque cela est nécessaire au regard de la nature de la prestation, les modalités de ce traitement font l'objet de dispositions contractuelles complémentaires conformément à l'article 28 du RGPD.

25. Cas particulier du droit de rétractation entre professionnels

Les prestations commandées dans le cadre de l'activité professionnelle du client ne bénéficient en principe pas du droit de rétractation prévu pour les consommateurs. Par exception, certaines dispositions relatives au droit de rétractation peuvent s'appliquer aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du client et que celui-ci emploie cinq salariés ou moins, conformément à l'article L.221-3 du Code de la consommation. Lorsque ces conditions légales sont réunies, les dispositions correspondantes du Code de la consommation s'appliquent et prévalent sur les présentes CGV.

26. Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement répondant aux critères de la force majeure au sens du droit français. Lorsque l'événement est temporaire, l'exécution du contrat est suspendue pendant la durée de l'empêchement lorsque cela est possible. Les parties se rapprochent afin de déterminer les conséquences de l'événement sur le calendrier du projet.

27. Conservation des fichiers

Les fichiers de travail ne sont pas conservés indéfiniment. Pop com' garantit leur conservation pendant une durée de 12 mois après la livraison finale, sous réserve d'un incident technique indépendant de sa volonté. Passé ce délai, leur archivage ne peut être garanti. Le client est donc invité à sauvegarder les fichiers définitifs qui lui sont remis.

28. Réclamations et résolution amiable

En cas de difficulté concernant une prestation, le client est invité à contacter Pop com' afin de rechercher en priorité une solution amiable. Toute réclamation doit être suffisamment détaillée pour permettre l'identification du projet et du problème rencontré.

29. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'efforceront de rechercher préalablement une solution amiable. À défaut d'accord, les règles de compétence juridictionnelle applicables détermineront la juridiction compétente. Toute disposition particulière prévue au devis ou au contrat s'applique uniquement lorsqu'elle est juridiquement valable.