



Conditions Générales de Ventes

Terminologie

Le présent document est réalisé dans le cadre de l'activité de Pauline BANS, domiciliée au 12 rue Henri Dunant, à Linselles (59126) en France, immatriculée au SIRET 89517739200027.

Le terme « utilisateur » concerne toute personne qui utilise le site internet, pour le consulter, ou naviguer dessus.

Le terme « client » renvoie vers toute personne qui fait appel aux services de la graphiste.

Le terme « prestation » désigne les services effectués par Pauline BANS.

Le terme « prestataire » renvoie vers Pauline BANS, prise en sa qualité de professionnelle.

Le terme « commande » fait référence aux œuvres de l'esprit réalisées par la graphiste.

L'appellation « graphiste » concerne la dénomination de la graphiste lors d'une prestation de services.

Quels sont les services proposés par la graphiste ?

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la graphiste Pauline BANS et de son client. Ce présent document vaut contrat et lie la Clientèle à la graphiste.

La mission principale de la graphiste porte sur la création de supports visuels de communication avec cession du droit de reproduction au client, moyennant rémunération.

Les différentes prestations sont :

- Création d'une identité visuelle, durée approximative de 7 semaines à partir de la validation du devis et réception de l'acompte.
- Création d'un support de communication imprimé, durée approximative de 3 semaines à partir de la validation du devis et réception de l'acompte.
- Création d'un décor packaging, durée approximative de 4 semaines à partir de la validation du devis et réception de l'acompte.
- Création d'illustration, durée approximative de 5 semaines à partir de la validation du devis et réception de l'acompte.

Pour de meilleures conditions de travail pour la graphiste, un maximum de 2 modifications seront acceptées, après validation du devis ou du bon à tirer. Aucune demande au-delà de ces 2 modifications ne sera acceptée, et le montant final de la prestation restera dû.



Si nécessaire, la graphiste se réserve le droit de modifier les services proposés sur son site internet, sans délai de préavis. Tout utilisateur de ce site internet ou client est tenu de consulter régulièrement les conditions générales de vente.

A quoi s'engage la graphiste ?

La graphiste est soumise à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de sa prestation, conformément au droit commun des contrats. Son obligation porte sur la délivrance d'une commande conforme à la demande du client. Cette obligation de moyens s'explique par le fait que la graphiste ne peut atteindre la perfection et les projections idéales du client, mais elle se rapproche au plus possible de la demande.

La graphiste s'engage à exercer ses missions dans l'intérêt du client. La cession des droits de reproduction au client se déroule à compter du paiement effectif de la commande réalisée.

La graphiste garantit au Client que les commandes sont exemptes de vices cachés et sont conformes à ce qui était convenu.

La graphiste ne saurait être tenue pour responsable en cas de réception défectueuse des commandes, du fait des services de livraison. Toute réclamation concernant la qualité des services de livraison devra être portée directement au Prestataire concerné.

En cas de force majeure ou à la suite d'un événement fortuit, la graphiste ne saurait être tenue pour responsable à l'égard du client. La Clientèle sera informée, par tout moyen, des suites de ces événements. La force majeure s'entend, en vertu de l'article 1218 du Code Civil, comme étant un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

La graphiste s'engage à traiter les données personnelles du client ou de l'Utilisateur à des fins professionnelles et pour ses missions prévues dans le contrat.

La Clientèle ou l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou de limitation du traitement, conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018). Toute réclamation à ce sujet doit être portée, de préférence, directement auprès de la graphiste, afin de trouver une solution adaptée.

En cas de différend, la Clientèle ou l'Utilisateur peut librement le signaler à la CNIL, avec les informations légales en sa possession sur l'identité de la graphiste ; au Préambule des présentes conditions générales de vente.

La durée de conservation et d'utilisation des données personnelles ne pourra pas excéder 3 ans, à compter de la première obtention de ces derniers.

Enfin, la graphiste s'engage à une politique stricte de confidentialité, et ne pourra divulguer aucune information donnée à l'occasion de la réalisation de ses missions, et à la fin du présent contrat. La Clientèle s'engage également à respecter une stricte politique de confidentialité dans le cadre de ce contrat, et ne pourra fournir d'informations à caractère privé concernant la graphiste. Afin d'améliorer les services proposés, la graphiste se réserve le droit d'utiliser un retour statistique de ses prestations à des fins professionnelles (sur ses supports de communication, pour rendre un rapport d'analyse commercial de ses pratiques...).



A quoi je m'engage lorsque je fais appel à la graphiste ?

La Clientèle s'engage à dialoguer avec intelligence, à fournir un détail précis de ses attentes afin d'orienter au mieux la graphiste dans la réalisation de ses missions.

La Clientèle s'engage également à préciser au mieux ses attentes, dans les cases prévues à cet effet lors de sa commande ou directement auprès de la graphiste.

La Clientèle s'engage à verser la somme due au titre des commandes, conformément à la politique tarifaire en vigueur.

La Clientèle se soumet sans réserve aux présentes conditions générales de vente.

La graphiste peut revenir vers la Clientèle après une prestation pour lui proposer de remplir un questionnaire de satisfaction client, qui sera utilisé uniquement à des fins professionnelles, et dans le respect de la politique de protection des données personnelles de ce présent document.

La Clientèle a conscience que tout devis non signé a une durée de validité d'un mois à compter de la date d'envoi. Toute signature du contrat vaut acceptation du devis et des conditions générales de vente. Cela équivaut à une renonciation expresse du droit de rétractation, pour une délivrance des services avant le délai éventuel de rétractation.

La Clientèle accepte que pour confirmer le début de la mission, elle devra valider sans réserve un bon à tirer soumis, constituant en un devis et un récapitulatif de la trame visuelle commandée. Sans quoi, la mission ne pourra pas commencer. Dès lors, la Graphiste travaillant sur la base de ce bon à tirer refusera toute contestation concernant la trame visuelle qui aura été validée par la clientèle, en retour du bon à tirer.

La Clientèle comprend que la mission confiée pourra servir pour la promotion commerciale des prestations réalisées par la Graphiste, afin de faire connaître son activité et prospecter, notamment par l'utilisation de portfolios, ou des réseaux sociaux, et du site internet.

Le client, en souscrivant aux services de la Graphiste, reconnaît expressément disposer de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et annexes sur le nom de la marque. Le client reconnaît s'est assuré, au préalable, de la disponibilité de la marque auprès de l'INPI, et confirme à la Graphiste que, le cas échéant, le présent contrat ne pourra être remis en cause.

La Graphiste se décharge de toute responsabilité, en cas de violation des droits de propriété intellectuelle de tiers, concernant la marque ou le logo exploité dans le cadre de ce projet.

Combien je dois payer pour bénéficier des prestations ?

LES PRESTATIONS FACTURÉES À L'HEURE

La graphiste facture ses prestations en fonction d'un tarif horaire fixe, pour les missions contractuelles définies, et variable pour les missions urgentes ou réalisées en dehors du champ de mission contractuel.



Le tarif horaire des prestations est de 50 € TTC.

La facture émise le 10 du mois prend en compte les heures réalisées lors du mois précédent.

Pour comptabiliser ses heures, dans le cadre de la mission, la graphiste estime un nombre d'heures nécessaires pour la mission, et envoie un devis au client.

Avant tout démarrage de la mission, le devis doit impérativement être renvoyé au prestataire et signé par le client.

Il est précisé au client que le devis n'est que prévisionnel, et qu'il fera l'objet d'un réajustement au réel au moment de la facturation, sur la base du décompte du nombre d'heures effectuées par le prestataire sur la période.

Dans le cadre de la mission contractuelle, le client peut demander à tout moment la progression des heures décomptées du prestataire.

Pour toute mission exceptionnelle, urgent ou hors du champ du contrat, le prestataire facture 70€ TTC, et a un délai de quarante huit heures pour accepter ou refuser la mission, et en proposer les modalités, notamment concernant la deadline.

Sur demande, un forfait horaire peut être convenu par les parties et précisé par devis, pour la réalisation des missions contractuelles, sur la base d'un mois, renouvelable tacitement.

En cas d'incohérence entre le tarif affiché sur le site internet et le tarif sur les conditions générales de vente, le tarif applicable est celui qui figure dans ces présentes conditions générales de vente.

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont les virements bancaires. Lors de la validation du devis, et afin de commencer le projet, un acompte de 50% de la somme totale sera demandée. Une fois le virement reçu le projet sera alors débuté. Le reste de la somme sera ensuite dû une fois le projet finalisé.

La somme correspondante au montant dû pour la commande est exigible à la date de la demande, dès la réception de la facture.

Par exception, il est permis au client de solder le prix de vente en 3 fois, à condition que la graphiste ait accepté au préalable de proposer une facilité de paiement.

Pour cela, une facture est envoyée au client, pour acquittement, chaque mois, à compter de la commande comme suit :

- ACOMPTE 30% : paiement au lancement du projet
- SOLDE DE 35% : paiement le mois suivant le lancement du projet
- SOLDE DE 35% : paiement mois+1 suivant le lancement du projet

En cas de retard ou échec de prélèvement, la facilité de paiement prend fin et la graphiste se réserve le droit de facturer l'intégralité des sommes restantes au client.



La graphiste est exonérée de la TVA en application des articles 151 et 293 B du Code Général des Impôts. La graphiste s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Les impayés entraînent immédiatement la suspension aux accès des services pour le client en cause. Les frais de rejet seront supportés intégralement par le client.

Les tarifs proposés dans le cadre de réductions et les promotions accordées sont définis ou accordés par le prestataire dans un délai déterminé. Aucun escompte ni acompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. Les pénalités de retard sont égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Le montant des indemnités pour frais de recouvrement est de 40 € HT.

AUTRES PRESTATIONS :

Pour la rémunération de ses missions, la graphiste prévoit cela :

- Pack Floraison : 800 € TTC
- Pack Bouquet : 1600 € TTC

Les tarifs exigibles sont ceux en vigueur au jour de la réservation pour une prestation de service.

Les tarifs sont indiqués en euros et calculés toutes taxes comprises. Aucun frais de TVA ne sera supporté par le consommateur final. La graphiste est exonérée de TVA en vertu des articles 151 et 293 B du Code Général des Impôts.

La graphiste s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les services réservés aux prix indiqués lors de la validation de la commande auprès de la graphiste. Le cas échéant, le prix applicable pour une demande de prestation sera le prix en vigueur dans ces présentes conditions générales de vente.

Les tarifs proposés dans le cadre de réductions et les promotions accordées sont définis ou accordés par la graphiste dans un délai déterminé. Aucun escompte ni acompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Lors de la validation du devis, et afin de commencer le projet, un acompte de 50% de la somme totale sera demandée. Une fois le virement reçu le projet sera alors débuté. Le reste de la somme sera ensuite dû une fois le projet finalisé.

Les moyens de paiement acceptés par la graphiste sont les virements bancaires. La somme correspondante au montant dû pour la commande est exigible à la date de la demande, dès la réception de la facture.

En principe, le prix de vente est exigible dès la commande, et aucun délai de paiement n'est accepté.

Par exception, il est permis au client de solder le prix de vente en 3 fois, à condition que la graphiste ait accepté au préalable de proposer une facilité de paiement.

Pour cela, une facture est envoyée au client, pour acquittement, chaque mois, à compter de la commande comme suit :

- ACOMPTE 30% : paiement au lancement du projet



- SOLDE DE 35% : paiement le mois suivant le lancement du projet
- SOLDE DE 35% : paiement mois+1 suivant le lancement du projet

En cas de retard ou échec de prélèvement, la facilité de paiement prend fin et la graphiste se réserve le droit de facturer l'intégralité des sommes restantes au client.

Quelles sont mes garanties concernant la livraison des commandes ?

Concernant les commandes, la graphiste étudie les demandes et se réserve le droit de refuser une commande si les conditions de travail ne semblent pas pertinentes, comme dans les cas suivants d'indisponibilité ou de charge de travail trop importantes.

Concernant la livraison de la commande, cette dernière s'effectue aux frais exclusifs du client, et se réalise de manière dématérialisée, par un envoi de fichiers informatiques correspondant à la commande du Client.

Le délai de livraison moyen est de 5 semaines. Il est rallongé d'autant de fois que des modifications demandées par le client auront été acceptées par la Graphiste.

Ce délai tient compte des besoins en termes de travail de la graphiste et doit être respecté par la clientèle. La Graphiste refuse de travailler dans des conditions d'urgence.

Impression :

La vérification des fichiers avant envoies sera faites, cependant la graphiste n'aura aucune responsabilité dans le cas où l'impression ne serait pas conforme, dans le cas où la faute se révélerait être de l'imprimeur. Dans le cas où la cause de problème ne peut être défini, la graphiste ne se porte également pas garante.

Est-ce que je deviens propriétaire des œuvres livrées ?

Les éléments fournis par la graphiste dans le cadre de ses missions restent de l'ordre de sa propriété intellectuelle. Tous droits de reproduction, modification et de diffusion sont réservés. La reproduction, partielle ou totale, des supports mis à la disposition des clients ne peut être effectuée sans l'accord exprès de la graphiste.

Dès lors, la graphiste reste titulaire de ses droits d'auteur et de ses droits patrimoniaux concernant la création de ses œuvres.

Chaque œuvre et chaque support de communication (papier, numérique, électronique, oral...) restent sous la propriété intellectuelle et le droit d'auteur de la graphiste. La cession des droits de reproduction s'effectue à la date du paiement des commandes.



La Clientèle s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de prestations connexes à celles exercées par la graphiste. Aucune action de parasitisme et de concurrence déloyale ne sera tolérée. Il est strictement interdit à la Clientèle de procéder au don ou à la revente des supports écrits, oraux ou vidéos délivrés par la graphiste, sous peine de poursuites judiciaires.

La cession des droits de reproduction s'effectue à la date du paiement complet des commandes par le client, qui supporte donc les frais et pertes pouvant être subis tout au long du processus d'expédition et de livraison. Les commandes fournies doivent obligatoirement garder une mention expresse à la graphiste, correspondant à sa signature professionnelle.

La durée des droits de reproduction et de représentation des œuvres est prévue pour 10 ans à compter de la date du paiement, dans le cadre de l'Union européenne uniquement, et pour les actions de communication, vente et publicité en ligne.

Comment mettre fin à la collaboration ?

Le droit applicable dans le cadre de ce contrat de prestation de services est le droit français.

Pour se rétracter

Conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours, pour annuler sa commande sans frais dans ce délai, et aucun versement ne peut être demandé pendant ce délai, sauf en cas de renonciation expresse au bénéfice de ce délai. La renonciation expresse du client au délai de rétractation permet d'exiger le paiement de la commande avant la fin des 14 jours légaux, à compter de l'inscription. Pour se rétracter, le client peut l'effectuer par tout moyen, sans avoir à se justifier.

Le droit de rétractation n'est pas applicable pour les confections personnalisées et pour les produits numériques descellés après leur envoi.

Pour annuler une commande

Le Client peut annuler sa commande, à condition de prévenir la graphiste par écrit au moins 15 jours avant la date prévue de livraison, pour bénéficier d'une annulation sans frais et d'un remboursement de 90% des sommes versées. La résiliation de la commande doit être communiquée à la graphiste par le biais d'un mail à l'adresse : studiocreatif@paulinebans.com.

En cas d'annulation du client moins de 48h avant l'envoi de la commande, aucun remboursement ne sera effectué.

La graphiste peut également être amenée à reporter les dates de livraison en cas de retard pris dans les commandes. Dans ce cas, elle s'engage à informer par écrit la Clientèle dans les plus brefs délais.



Pour une réclamation

En cas de différend entre la graphiste et un de ses clients, ce dernier doit lui adresser une réclamation par écrit. La graphiste dispose de deux semaines pour effectuer un retour par écrit.

Si aucune solution proposée ne convient au client, les parties s'efforceront de trouver une issue favorable, à l'amiable, avant toute procédure judiciaire.

Pour une résiliation

Pour résilier le contrat, la partie à l'origine de la demande doit envoyer une lettre recommandée avec avis de réception à l'autre partie, et respecter un délai de préavis d'un mois à compter de la date de réception de la lettre de résiliation.

Si cela est fait dans un délai plus court, une pénalité supplémentaire de 15% du montant total prévu dans le cadre de la prestation de services restera à la charge de la partie demanderesse. Si la demande émane du client, cette pénalité s'ajoute en plus du montant déjà perçu par la Prestataire au titre de ses missions.

Pour un litige contractuel

En cas de litige, la clientèle professionnelle s'engage à saisir la voie de l'amiable, avant toute procédure judiciaire.

Dans tous ces cas de figure, les différends et litiges doivent rester strictement confidentiels et ne peuvent pas faire l'objet d'une crise médiatique causée par l'une des parties.

Dans le cadre d'un litige, et en l'absence de solution amiable, le Tribunal compétent est celui du Prestataire (Tribunal de Lille).

Date de la dernière mise à jour : 27/02/2024