

Conditions Générales de Prestation de Services

1. Parties au contrat

1.1 Identité du Prestataire

Les présentes conditions générales de prestation de services (ci-après les « CGPS ») s'appliquent à l'ensemble des prestations de création graphique (ci-après les « Prestations ») réalisées par :

- La société Hevica (ci-après le « Prestataire »)
- Forme juridique : société à responsabilité limitée (SARL) au capital social de 3 000,00 Euros
- Adresse professionnelle : 8 Grand Rue 67360 WALBOURG - France
- Numéro SIREN : 107 151 193
- Numéro de TVA intracommunautaire : FR6752107151193
- Coordonnées de contact : +33 6 62 73 87 69 – contact@hevica.fr – www.hevica.fr

1.2 Identité du Client

Le terme « Client » désigne toute personne physique ou morale qui sollicite ou commande des Prestations de création graphique auprès du Prestataire, par tout moyen de contact.

Un Client consommateur est toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, et qui commande les Prestations pour un usage principalement privé.

Un Client professionnel est toute personne physique ou morale qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, et qui commande les Prestations pour les besoins de cette activité.

2. Généralités et champ d'application

2.1 Objet des CGPS

Les présentes CGPS ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de toute commande de Prestations de création graphique passée par le Client auprès du Prestataire, et ce quel que soit le canal de commande utilisé.

2.2 Date des CGPS

Les CGPS sont applicables à compter du 01 juin 2026 et remplacent toute version antérieure. La date de dernière mise à jour figure en pied de page du document.

2.3 Modification des CGPS

Le Prestataire se réserve la faculté de modifier les CGPS à tout moment. Les CGPS applicables sont celles en vigueur à la date d'acceptation du devis par le Client. Les modifications ultérieures n'ont pas d'effet sur les contrats déjà conclus, sauf accord écrit des Parties.

2.4 Accès aux CGPS

Les CGPS sont remises ou mises à disposition du Client sur un support durable avant toute commande. Elles peuvent également être communiquées sur simple demande adressée au Prestataire.

2.5 Acceptation des CGPS

Toute demande de Prestations et, à plus forte raison, toute acceptation de devis emporte adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGPS, à l'exclusion de toutes conditions générales d'achat du Client.

2.6 Hiérarchie contractuelle

En cas de contradiction entre plusieurs documents contractuels, l'ordre de priorité suivant s'applique :

- Le devis accepté et ses éventuelles conditions particulières ou annexes ;
- Les présentes CGPS ;
- Tout autre document contractuel communiqué par le Prestataire.

3. Premier contact

3.1 Prise de contact

Le premier contact entre le Client et le Prestataire peut intervenir par tout moyen. À ce stade, aucune obligation réciproque de contracter ne pèse sur les Parties.

Le Prestataire peut demander au Client des informations préalables (par exemple : activité, objectifs, budget indicatif, délais souhaités, contraintes techniques ou réglementaires etc..) afin d'évaluer la faisabilité de la demande.

3.2 Qualification du besoin (brief)

Avant toute émission de devis, le Client s'engage à fournir un brief aussi complet que possible (par exemple : informations sur la marque, cible, supports envisagés, contraintes graphiques, textes, éléments visuels existants, etc.).

Le Prestataire peut proposer un accompagnement ou une prestation spécifique de cadrage / atelier de brief, facturée le cas échéant, lorsque le besoin nécessite un travail approfondi de clarification.

4. Devis, commande et formation du contrat

4.1 Émission du devis

Sur la base du brief jugé suffisamment complet, le Prestataire adresse au Client un devis détaillé, sur support durable, dans un délai indicatif de 7 jours ouvrés. Le devis précise notamment :

- la description des Prestations par lots / phases ;
- le nombre de propositions créatives et d'itérations incluses ;
- la nature et le format des livrables (taille, résolution, format, versions, langues, etc.) ;
- le prix des Prestations, hors taxes, le cas échéant le taux de TVA et le prix toutes taxes comprises ;
- les modalités de paiement (acompte, échéances, pénalités de retard) ;
- les conditions de cession ou licence de droits d'auteur, renvoyant à l'article 8 des présentes ;
- le cas échéant, les informations relatives au droit de rétractation pour les Clients consommateurs.

Sauf mention écrite contraire, les devis sont valables pendant une durée de 30 jours calendaires à compter de leur date d'émission.

4.2 Acceptation du devis et formation du contrat

Le contrat est formé à la première des dates entre :

- la signature du devis portant la mention « Bon pour accord » (ou équivalent) ;
- la validation écrite du devis par tout moyen (e-mail de confirmation, validation en ligne) ;
- le paiement de l'acompte mentionné au devis.

Toute demande de modification substantielle du périmètre après acceptation du devis donnera lieu, si le Prestataire l'accepte, à l'émission d'un devis complémentaire ou d'un avenant.

À défaut d'acceptation du devis complémentaire par le Client, le Prestataire exécute la mission dans les limites du devis initialement accepté.

5. Exécution de la mission

5.1 Engagements du Prestataire

5.1.1 Calendrier

Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations conformément au calendrier indicatif convenu par mail entre les Parties.

Ce calendrier suppose la coopération active du Client (validation dans les délais, transmission des informations et contenus).

Les délais sont automatiquement prolongés en cas de retard du Client ou de survenance d'un événement de force majeure ou assimilé.

5.1.2 Obligation de moyen

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyen. Il s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables, au regard des règles de l'art de sa profession et des usages du secteur, pour fournir des Prestations conformes au brief validé et au devis, sans garantir un résultat économique particulier (par exemple : augmentation de chiffre d'affaires, nombre de vues, etc.).

5.1.3 Respect des règles de l'art

Le Prestataire garantit intervenir avec diligence, compétence et professionnalisme, conformément aux standards de la création graphique, et à informer régulièrement le Client de l'avancement de la mission, notamment par des points d'étape et des demandes de validation.

5.1.4 Incapacité de travail

En cas d'incapacité de travail du Prestataire (maladie, accident, etc.) dûment justifiée, celui-ci informe le Client dans les meilleurs délais. Les délais de réalisation sont alors automatiquement suspendus pour la durée de l'incapacité.

Si l'indisponibilité excède 6 semaines, chaque Partie peut mettre fin au contrat par écrit. Le Prestataire facture alors au prorata les Prestations déjà réalisées, sans autre indemnité de part et d'autre.

5.1.5 Responsabilité

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable que des dommages directs prouvés résultant d'une faute démontrée dans l'exécution des Prestations.

Sauf faute lourde ou dolosive, la responsabilité globale du Prestataire est, toutes causes confondues, limitée au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre de la mission en cause.

En particulier, le Prestataire ne répond pas :

- des conséquences liées à des informations incomplètes, erronées ou tardives fournies par le Client ;
- des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, atteinte à l'image de marque, etc.).

5.2 Engagements du Client

5.2.1 Transmission des informations nécessaires

Le Client s'engage à transmettre au Prestataire, dans les délais convenus, l'ensemble des informations, contenus (textes, images, logos, polices, chartes, éléments juridiques obligatoires etc..) et accès techniques nécessaires à la réalisation des Prestations.

Le Prestataire peut suspendre la mission en cas de carence du Client, après l'en avoir informé. Les délais et, le cas échéant, les coûts peuvent être révisés en conséquence.

5.2.2 Garantie sur les contenus fournis

Le Client garantit disposer de tous les droits et autorisations nécessaires sur les contenus qu'il transmet au Prestataire (notamment droits d'auteur, droits voisins, droits à l'image, marques, données personnelles). Il garantit le Prestataire contre toute réclamation ou action d'un tiers fondée sur ces contenus.

5.2.3 Respect des échéances convenues

Le Client s'engage à respecter les échéances de validation et de retour indiquées par mail par le Prestataire (validation des propositions, retours sur corrections, fourniture des éléments).

À défaut de retour du Client dans le délai indiqué au devis (ou, à défaut, dans un délai de 7 jours calendaires), les livrables sont réputés validés à ce stade, aux fins de poursuite de la mission et de facturation intermédiaire.

5.2.4 Interlocuteurs dédiés

Le Client désigne un ou deux interlocuteurs référents, dotés du pouvoir de décision et d'arbitrage, chargés de centraliser et transmettre les demandes et validations au Prestataire. Celui-ci n'est pas tenu de prendre en compte des demandes émanant d'autres personnes non habilitées.

5.3 Cadre de travail

5.3.1 Horaires

Sauf accord particulier, le Prestataire intervient les jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés en France et Alsace-Moselle) et sur des plages horaires usuelles de bureau. Les échanges en dehors de ces plages sont possibles à titre exceptionnel et ne constituent pas un droit acquis.

5.3.2 Vacances

Le Prestataire informe le Client en amont de ses périodes de congés planifiées affectant le calendrier de la mission. Les délais de réalisation sont le cas échéant ajustés d'un commun accord.

5.3.3 Messageries

Le canal de communication privilégié entre le Prestataire et son Client est le mail.

Les échanges via messageries sociales (WhatsApp, Facebook, LinkedIn, etc) sont possibles mais ne remplacent pas les validations formelles par e-mail et ne sont pas garantis comme canal unique de suivi.

6. Livrables, validations et modifications

6.1 Pré-livrables et validation

La mission comporte, sauf stipulation contraire au devis, au moins une phase de présentation de pré-livrables (maquettes, esquisses, prototypes, captures d'écran, etc.). Le devis précise le nombre de pistes créatives et de séries de modifications incluses.

Le Client formule ses retours par écrit dans un email, de manière claire et consolidée et dans le délai indiqué. Le Prestataire intègre les retours dans la limite du nombre d'itérations prévues au devis.

6.2 Modifications hors périmètre

Toute demande :

- de modifications excédant le nombre d'itérations incluses,
- de changement substantiel du brief initial (nouvelle cible, changement complet de style, ajout de nouveaux supports, etc),

donne lieu, si le Prestataire l'accepte, à une facturation complémentaire selon un tarif horaire ou forfaitaire précisé au devis ou dans un avenant.

6.3 Livraison des fichiers

Les livrables finaux sont fournis, après validation définitive, dans les formats précisés au devis.

6.3.1 Propriété des fichiers sources

Sauf stipulation expresse contraire, les fichiers sources restent la propriété du Prestataire et ne sont pas livrés au Client. Seuls les fichiers d'export nécessaires à l'exploitation courante sont fournis.

La cession ou la mise à disposition des fichiers sources peut être convenue dans le devis ou un avenant, moyennant une rémunération spécifique.

6.3.2 Format des fichiers livrés

Les formats, dimensions et résolutions des fichiers livrés sont définis au devis.

Toute demande ultérieure de conversion ou d'adaptation à d'autres formats peut donner lieu à facturation complémentaire.

6.4 Validation du BAT

Lorsque cela est pertinent, un bon à tirer (BAT) est soumis au Client.

La validation écrite du BAT par le Client par email vaut acceptation définitive des livrables, tant sur le fond que sur la forme.

À compter de cette validation, le Prestataire ne peut être tenu responsable des erreurs non signalées (fautes, omissions, mentions légales manquantes, etc.), sous réserve de son obligation de conseil raisonnable.

7. Honoraires, facturation et paiement

7.1 Honoraires principaux

Les honoraires sont fixés au devis, soit au forfait par mission ou par phase, soit sur la base d'un tarif horaire multiplié par le nombre d'heures estimées. Sauf mention contraire, les prix sont indiqués en euros hors taxes.

7.2 Honoraires complémentaires

Peuvent donner lieu à honoraires complémentaires, après information du Client :

- les modifications hors périmètre visées à l'article 6.2 ;
- les travaux urgents impliquant un traitement prioritaire (soir / week-end / jours fériés) ;
- toute prestation non prévue initialement au devis (par exemple : nouveaux supports, déclinaisons supplémentaires, retouches après validation du BAT, etc.).

7.3 Autres frais

Les frais externes nécessaires à la réalisation de la mission (par exemple : impressions, achats de polices ou d'images, prestations de sous-traitants, déplacements significatifs, etc.) sont soit inclus dans le forfait, soit refacturés au Client sur justificatifs, selon les modalités prévues au devis.

7.4 Acompte et échancier de paiement

Sauf mention contraire au devis :

- un acompte de 30% du montant total H.T. est exigé à l'acceptation du devis ;
- le solde est facturé à la livraison des livrables finaux ou selon l'échéancier précisé au devis (factures intermédiaires par phase, par exemple).

Le démarrage et/ou la poursuite de la mission sont subordonnés à l'encaissement effectif de l'acompte et/ou des échéances.

7.5 Délais de paiement et pénalités de retard

Sauf autre délai convenu au devis, les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission. Tout retard de paiement entraîne, sans mise en demeure préalable, l'application :

- de pénalités de retard calculées au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal, appliquées au montant TTC de la facture impayée, à compter du lendemain de la date d'échéance ;
- pour les Clients professionnels, d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

En cas d'impayés, les relances sont adressées au Client selon le calendrier suivant :

- 1ère relance simple par e-mail : 30 jours après l'émission de la facture
- 2e relance simple par e-mail : 45 jours après l'émission de la facture
- Lettre recommandée avec accusé réception de mise en demeure de payer : 60 jours après l'émission de la facture.

En cas de retard de paiement répété ou significatif, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution des Prestations ou de résilier le contrat dans les conditions de l'article 9.

7.6 TVA

Le Prestataire est, à la date des présentes, soumis au régime de la franchise en base de TVA. En conséquence, les factures sont émises hors taxe avec la mention « TVA non applicable, article 293 B du CGI ».

En cas de dépassement des seuils ou de changement de régime, la TVA deviendra applicable conformément à la réglementation en vigueur. Dans ce cas, le montant TTC des factures sera ajusté en conséquence, sans modifier le prix hors taxes convenu.

Pour les Clients établis hors de France, il appartient au Client de se renseigner sur les règles de TVA et autres taxes indirectes applicables dans son pays et d'accomplir les démarches qui lui incombent. Le Prestataire peut, sans y être tenu, porter à la connaissance du Client les règles qu'il connaît à titre d'information, sans que cela ne constitue un conseil fiscal personnalisé.

8. Propriété intellectuelle

8.1 Droit moral

8.1.1 Définition

Le Prestataire, en tant qu'auteur des créations réalisées, conserve, en toutes circonstances, ses droits moraux, comprenant notamment le droit à la paternité (droit au nom) et le droit au respect de l'œuvre, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

8.1.2 Crédit et droit de publicité

Le Client s'engage à créditer le Prestataire selon les usages (mention discrète du type « Création graphique : www.hevica.fr ») lorsque cela est pertinent, et à ne pas altérer les créations d'une manière susceptible d'y porter atteinte.

Le Prestataire se réserve le droit de mentionner les réalisations effectuées pour le Client sur ses documents de communication externe, de publicité (site internet, portfolio, réseaux sociaux etc.) et lors de démarchages de prospection commerciale.

8.1.3 Modification substantielle des créations

Toute modification substantielle des créations par le Client ou par un tiers nécessite l'accord écrit préalable du Prestataire, sans préjudice de la cession de droits patrimoniaux éventuellement convenue.

8.2 Droits patrimoniaux

8.2.1 Définition des droits patrimoniaux

Les créations réalisées par le Prestataire dans le cadre de la mission (notamment, sans que cette liste soit limitative : recherches, esquisses, concepts, fichiers sources, maquettes, livrables intermédiaires et finaux) sont protégées par le Code de la propriété intellectuelle.

À ce titre, le Prestataire est titulaire, sauf stipulation contraire, de l'ensemble des droits patrimoniaux d'auteur sur ces créations, et notamment des droits de reproduction, de représentation, d'adaptation, de traduction, de transformation, d'arrangement et, plus généralement, de toute exploitation, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit.

8.2.2 Cession des droits patrimoniaux – Étendue – Contrefaçon

Les droits patrimoniaux éventuellement cédés au Client le sont dans les seules limites expressément définies au devis accepté (notamment quant aux supports, territoires, durées, volumes, langues, modes et finalités d'exploitation).

Toute reproduction, représentation, communication au public, adaptation, traduction, transformation, arrangement, diffusion, distribution, ou plus généralement toute exploitation, intégrale ou partielle, des créations, non prévue au devis ou aux présentes et/ou réalisée sans le consentement écrit et préalable du Prestataire, est strictement interdite et est constitutive d'un acte de contrefaçon engageant la responsabilité du Client.

À défaut de précision contraire dans le devis, le Client bénéficie uniquement d'un droit d'utilisation non exclusif, personnel et non transférable, pour la durée, sur les supports et dans les territoires indiqués audit devis.

8.2.3 Propriété et transfert des droits – Condition de paiement

Le Prestataire demeure seul titulaire des droits patrimoniaux sur les créations tant que le prix de la mission, et le cas échéant les compléments facturés, n'a pas été intégralement réglé. Le transfert au Client des droits patrimoniaux éventuellement cédés n'intervient qu'à compter du paiement intégral et effectif de l'ensemble des sommes dues au titre de la mission, sans préjudice du droit du Prestataire de faire constater et sanctionner toute exploitation non autorisée antérieure à ce paiement.

Dans tous les cas, les droits moraux de l'auteur demeurent inaliénables et imprescriptibles et restent attachés au Prestataire, conformément au Code de la propriété intellectuelle.

8.3 Clause IA (Intelligence artificielle)

Le Prestataire peut, lorsque cela est pertinent, recourir à des outils d'intelligence artificielle (IA) à titre d'assistance créative, en restant seul responsable des choix artistiques finaux et de la cohérence d'ensemble du projet.

Le Prestataire s'engage à :

- sélectionner des outils d'IA présentant des garanties raisonnables au regard des droits de propriété intellectuelle et de la protection des données ;
- ne pas intégrer dans ces outils, à des fins d'entraînement ou de réutilisation, des données confidentielles ou sensibles du Client, au-delà de ce qui est strictement nécessaire à la réalisation de la mission ;
- informer le Client, sur demande, de l'utilisation d'outils d'IA dans le cadre de la mission.

Le Client reconnaît que certains outils d'IA peuvent comporter des limites techniques (résultats partiellement aléatoires, biais, etc.). Il conserve la possibilité de refuser l'usage de tels outils sur simple demande écrite avant le démarrage de la mission. Dans ce cas, le Prestataire proposera, si cela est possible, une approche alternative, éventuellement avec un impact sur le budget et les délais.

9. Annulation / résiliation de commande

Le Client peut annuler une commande avant le début de la mission en le notifiant par écrit au Prestataire. Dans ce cas :

- L'acompte versé reste acquis au Prestataire à titre d'indemnité forfaitaire ;
- Si des travaux préparatoires ont déjà été réalisés, le Prestataire peut facturer, en plus, les heures ou phases effectivement effectuées.

En cas de résiliation en cours de mission, à l'initiative du Client ou du Prestataire hors cas de faute grave ou de force majeure :

- les Prestations déjà réalisées, livrées ou en cours de réalisation sont facturées au prorata, sur la base des tarifs convenus ;
- aucune des Parties ne peut prétendre à des dommages-intérêts supplémentaires, sauf manquement grave de l'autre Partie.

Chaque Partie peut résilier de plein droit le contrat en cas de manquement grave par l'autre Partie à l'une de ses obligations essentielles (notamment défaut de paiement pour le Client, non-réalisation répétée des Prestations pour le Prestataire), après mise en demeure envoyée par recommandé avec accusé de réception restée infructueuse pendant un délai de 15 jours calendaires.

10. Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un retard ou d'un manquement à ses obligations contractuelles dû à un événement de force majeure au sens du droit français (événement extérieur, imprévisible et irrésistible), tel que, notamment, grèves générales, pannes massives de réseaux, catastrophes naturelles, épidémies, conflits armés.

En cas de survenance d'un tel événement, la Partie concernée informe l'autre Partie dans les meilleurs délais. L'exécution de la mission est suspendue pendant la durée de l'événement. Si la situation perdure au-delà de 30 jours calendaires, chaque Partie peut résilier le contrat par écrit, sans indemnité, sous réserve du paiement des Prestations déjà réalisées.

11. Données personnelles

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Prestataire est susceptible de traiter des données à caractère personnel concernant des contacts, collaborateurs ou clients du Client (nom, fonction, coordonnées, etc.).

Le Prestataire s'engage à :

- ne traiter ces données que pour les besoins de la mission et conformément aux instructions légitimes du Client ;
- mettre en œuvre des mesures de sécurité raisonnables ;
- conserver les données pendant la durée strictement nécessaire à la mission et/ou aux obligations légales ;
- respecter les droits des personnes concernées (accès, rectification, effacement, etc.), toute demande étant à adresser à contact@hevica.fr.

Pour les traitements de données réalisés par le Client au moyen des livrables fournis (sites web, supports de communication, formulaires, etc.), le Client demeure seul responsable de sa conformité au RGPD et aux lois locales applicables.

12. Langue du contrat

Les présentes CGPS sont rédigées en langue française. En cas de traduction dans une autre langue pour des Clients situés en Belgique ou en Suisse, seule la version française fera foi en cas de difficulté d'interprétation.

13. Droit applicable

Les présentes CGPS et les contrats conclus entre le Prestataire et le Client sont soumis au droit français, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables dans le pays de résidence d'un Client consommateur.

14. Règlement des litiges

En cas de différend lié à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des CGPS ou d'un contrat de mission, les Parties s'efforcent de rechercher au préalable une solution amiable par échanges écrits et, le cas échéant, réunion ou visio-conférence.

À défaut d'accord amiable dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la première notification écrite du différend :

- Si le Client est un professionnel : compétence exclusive est donnée aux tribunaux du ressort du siège social du Prestataire, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.
- Si le Client est un consommateur au sens du droit applicable : le Client peut saisir soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du droit commun, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. Il est également informé de la possibilité de recourir à un dispositif de médiation de la consommation, dont les coordonnées seront précisées sur demande ou sur le site du Prestataire, si celui-ci est tenu d'y adhérer.