

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

PULS - Mireille Dos Santos · Décoration immersive · Scénographie · Création artistique · Direction artistique & graphisme · Branding · Community management · Vidéo · Expertise IA. Micro-entreprise, SIRET 818 021 040 00022, TVA non applicable (art. 293 B CGI), siège 21b rue Jules Ferry 63720 Chappes. contact@puls.art · www.puls.art. RC Pro Hiscox (via Orus) n° RCPH278605886 (monde hors USA/Canada). Version juin 2026.

Objet & acceptation. Les présentes CGV régissent les ventes et prestations de PULS (la Prestataire) au profit de tout Client, particulier (consommateur) ou professionnel. Toute commande ou devis signé emporte acceptation pleine et sans réserve des CGV, qui prévalent sur tout document du Client. On entend par consommateur la personne physique agissant hors activité professionnelle ; les dispositions sur la rétractation, les garanties légales et la médiation ne bénéficient qu'aux consommateurs.

Art. 1 - Prestations

Œuvres originales et éditions limitées (10 ex. max, numérotées, signées), créations personnalisées ou sur mesure ; direction artistique, graphisme, identités visuelles ; décoration immersive et scénographie (conception et direction artistique uniquement) ; branding et community management ; création vidéo et motion design ; expertise IA. Les visuels du site sont les plus fidèles possibles mais n'engagent pas une similitude parfaite (effets de vernis sélectif notamment). Sauf mention au devis, les prestations graphiques et vidéo incluent une proposition et deux séries de modifications ; au-delà, avenant tarifé. Les prestations de communication, réseaux et IA relèvent d'une obligation de moyens, sans garantie de résultat (audience, engagement, ventes). Créations IA : cadre juridique en évolution (Règlement UE 2024/1689), protection par le droit d'auteur non garantie, aucune garantie absolue d'absence de similarité ; obligations de transparence à la charge du Client lors de la diffusion.

Art. 2 - Prix & paiement

Prix en euros, TVA non applicable. Tarifs du site ou du devis au moment de la commande ; devis valable 30 jours. Frais de livraison et frais annexes (déplacements, licences, impressions tierces) à la charge du Client. Services : acompte de 50 % à la signature, solde à la livraison, sauf échéancier au devis. Retard de paiement : pour un professionnel, intérêts au taux BCE majoré de 10 points et indemnité forfaitaire de 40 € (art. L.441-10 et D.441-5 C. com.) ; pour un consommateur, intérêts au taux légal après mise en demeure. PULS peut suspendre la prestation en cas de défaut de paiement après mise en demeure de 8 jours. Aucun livrable, fichier source ni droit n'est transmis avant paiement intégral.

Art. 3 - Commande & livraison

Commande ferme à réception du paiement (œuvres en stock) ou de l'acompte et du devis signé (sur mesure, services). Expédition : 5 à 10 jours ouvrés (stock), 2 à 4 semaines (personnalisé). Transfert des risques à la remise du bien ; pour le consommateur, à la prise de possession physique (art. L.216-4 C. conso.). Livrables numériques transmis par e-mail ou espace sécurisé selon les délais du devis (indicatifs). PULS n'est pas responsable des retards du transporteur ni des retards imputables au Client, qui suspendent les délais.

Art. 4 - Rétractation (consommateurs)

Pour une œuvre non personnalisée en stock : 14 jours calendaires à compter de la réception pour se rétracter sans motif, par déclaration non ambiguë (e-mail à contact@puls.art ou formulaire ci-après), bien retourné intact dans son emballage d'origine sous 14 jours, frais de retour à la charge du Client ; remboursement sous 14 jours, différé jusqu'à récupération du bien. **Pas de rétractation** (art. L.221-28) pour les œuvres personnalisées ou sur mesure, les services pleinement exécutés avec accord et renonciation exprès, et les contenus numériques dont l'exécution a commencé après accord et renonciation exprès. **Formulaire type** : « À PULS,

21b rue Jules Ferry 63720 Chappes, contact@puls.art : je notifie ma rétractation du contrat de vente du bien [...], commandé/reçu le [...], nom, adresse, date, signature (si papier). »

Art. 5 - Garanties légales (consommateurs)

Œuvres et biens physiques : garantie légale de conformité (art. L.217-3 s. C. conso., 2 ans, réparation ou remplacement, présomption d'antériorité) et garantie des vices cachés (art. 1641 s. C. civ., 2 ans dès la découverte). Les variations propres à la création (nuances, matière, vernis sélectif) ne sont pas des défauts. Mise en œuvre : contact@puls.art.

Art. 6 - Propriété intellectuelle

Toutes les créations PULS (œuvres, graphismes, identités, logos, scénographies, décors, vidéos, contenus, visuels IA) restent sa propriété intellectuelle exclusive (art. L.111-1 s. CPI) jusqu'à cession écrite. L'achat d'une œuvre ne transfère que le support physique : toute reproduction, diffusion ou exploitation commerciale (réseaux sociaux inclus) est interdite sans accord écrit ; le droit moral est inaliénable (art. L.121-1 CPI). Pour les prestations, le paiement ne vaut pas cession : PULS concède un droit d'usage non exclusif limité aux supports, usages, territoire et durée du devis. Toute cession de droits patrimoniaux exige une clause écrite expresse (art. L.131-3 CPI) et une contrepartie dédiée ; fichiers sources et plans restent à PULS sauf stipulation. Le Client garantit détenir les droits sur les éléments qu'il fournit (textes, logos, images, marques, musiques) et garantit PULS contre tout recours de tiers.

Art. 7 - Droit à l'image & portfolio

Pour toute œuvre ou vidéo représentant des personnes identifiables, le Client garantit disposer des autorisations (droit à l'image) et dégage PULS de toute responsabilité. Le Client est seul responsable des contenus, marques, musiques et images qu'il fournit, et s'engage à ne pas associer les créations PULS à des contenus illicites, diffamatoires ou haineux. **Portfolio** : PULS conserve un droit permanent de présentation et de référence sur toutes ses créations, y compris le branding et les logos réalisés pour le Client, et peut les reproduire, exposer, diffuser et citer (avec le nom et le logo du Client à titre de référence) sur ses réseaux sociaux (reels, stories, coulisses inclus), son site, son portfolio, ses dossiers de candidature, appels d'offres, concours, expositions et tout support de démarchage, présent ou futur. Ce droit reste acquis après la fin de la mission et après cession éventuelle des droits, sauf renonciation écrite de PULS ; il exclut toute exploitation commerciale directe au profit d'un tiers. Le Client qui s'y oppose doit le notifier par écrit avant la livraison ; à défaut, l'autorisation est acquise.

Art. 8 - Scéno, déco immersive & tiers

PULS intervient comme conceptrice et directrice artistique, non comme maître d'œuvre, bureau d'études ou de contrôle. La réalisation matérielle confiée à des tiers (menuisiers, imprimeurs, installateurs, électriciens) se fait sous la responsabilité du Client ou du prestataire principal : PULS n'est pas responsable des malfaçons, non-conformités, retards ou dommages d'exécution. Le Client (ou l'exploitant) garantit la conformité des lieux aux normes applicables (sécurité incendie, évacuation, électricité, solidité, accessibilité ERP), obtient les autorisations et souscrit les assurances requises. Toute réclamation sur l'exécution physique s'adresse au prestataire concerné.

Art. 9 - Community management

Les comptes et pages sociales restent la propriété du Client, qui fournit les accès et en assure la sécurité ; PULS les restitue en fin de mission. PULS respecte les CGU des plateformes et n'est pas responsable de leurs décisions (suspension, suppression, algorithme). Sauf mandat exprès, les contenus sont validés par le Client avant publication, qui reste responsable de sa ligne éditoriale. Modération et gestion de crise relèvent d'une obligation de moyens.

Art. 10 - Obligations du Client

Le Client fournit à temps informations, contenus, accès et validations, désigne un interlocuteur unique, valide les bons à tirer (sa validation écrite lui transfère la responsabilité des erreurs non détectées), ne utilise pas les livrables avant paiement intégral et garantit que ses contenus respectent les droits des tiers. Non-sollicitation (professionnels) : ne pas débaucher les sous-traitants ou partenaires présentés par PULS pendant 12 mois. Tout retard du Client suspend les délais ; abandon de plus de 60 jours : facturation du travail réalisé et acompte conservé.

Art. 11 - Responsabilité & assurance

Obligation de moyens, sauf stipulation contraire. PULS a souscrit une RC Pro auprès de Hiscox (n° RCPH278605886). Sa responsabilité n'est pas engagée en cas de force majeure (art. 1218 C. civ.), d'informations erronées ou d'éléments sans droits fournis par le Client, de mauvaise utilisation des livrables, de défauts imputables à des tiers ou au lieu, de défaillance de plateformes ou d'outils tiers, ou d'évolutions réglementaires postérieures (IA). Sauf faute lourde ou dolosive, la responsabilité envers un professionnel est limitée aux dommages directs et plafonnée aux sommes encaissées pour la mission ; les dommages indirects (perte de CA, de clientèle, d'image, de données) sont exclus. Ces limites ne s'appliquent pas là où la loi l'interdit (consommateurs, dommages corporels).

Art. 12 - Conservation des œuvres

Éviter l'exposition directe au soleil, les milieux humides, trop chauds ou à fortes variations thermiques et la proximité d'une source de chaleur ; nettoyage au chiffon doux sec ou à peine humide, sans produit chimique. Toute altération due au non-respect de ces consignes exclut la responsabilité de PULS, sans préjudice des garanties légales dues aux consommateurs.

Art. 13 - Réclamations

Réclamations à contact@puls.art. Dommage au transport : réserves auprès du transporteur et e-mail avec photos sous 48 h, à défaut aucune réclamation transport (hors garanties légales). Contestation d'un livrable de service : par écrit sous 7 jours ouvrés, à défaut livrable réputé accepté.

Art. 14 - Confidentialité & RGPD

Chaque partie traite comme confidentielles les informations échangées, pendant la relation et 3 ans après. Les données personnelles (nom, adresse, e-mail, coordonnées bancaires) sont traitées par PULS, responsable de traitement, conformément au RGPD (UE 2016/679), pour la gestion des commandes et, avec consentement, la prospection ; jamais cédées à des tiers commerciaux ; conservées le temps nécessaire et aux obligations légales. Droits d'accès, rectification, effacement, limitation, portabilité et opposition : contact@puls.art ; réclamation possible auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Art. 15 - Médiation (consommateurs)

Après réclamation écrite préalable restée infructueuse, le consommateur peut recourir gratuitement à la médiation de la consommation (art. L.612-1 s. C. conso.) ; les coordonnées du médiateur compétent sont communiquées sur demande. Plateforme européenne de règlement des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Art. 16 - Droit applicable & litiges

Droit français. Recherche prioritaire d'une solution amiable (30 jours). À défaut : tribunaux du ressort du siège de PULS pour les professionnels ; règles légales de compétence pour les consommateurs, sans préjudice de la médiation. Nullité d'une clause : les autres restent valables. Non-renonciation. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de commande ; e-mails et enregistrements font foi entre les parties.