

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre Mme Daphné MARLIÈRE, écrivain public, qui exerce sous le nom commercial « La plume qui virevolte », (ci-après « l'écrivain »), et ses clients.

1. Généralités : Tous les devis, contrats et engagements de l'écrivain sont régis par la loi ainsi que par les présentes conditions générales dont le client reconnaît avoir pris connaissance. Toute signature du devis implique de la part du client l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales et le consentement à leurs différentes clauses, en particulier celle visée au point 12 (RGPD). Aucune clause différente ne sera opposable à l'écrivain, à moins que celui-ci ne l'ait acceptée par écrit. Les présentes conditions générales pourront éventuellement être complétées par des conditions particulières qui seront, dans ce cas, annexées aux présentes.

2. Nature, date et lieu des prestations : Les prestations fournies par l'écrivain visent à répondre à une demande de rédaction de biographie, livre, livre de photographies, récit de vie, récit de voyage ou de tout autre événement familial, personnel ou associatif. L'écrivain pourra réaliser des photographies afin de les intégrer à l'ouvrage rédigé, ou numériser des documents (photographies ou autres). L'écrivain peut également proposer la mise en page de l'ouvrage ainsi que le suivi de son impression. Cette liste de prestations n'étant pas exhaustive, l'écrivain se réserve le droit d'ajouter, supprimer ou modifier tout service, le client étant informé de toute modification ayant un impact sur le contrat en cours d'exécution.

L'écrivain n'intervient qu'à la demande du client. Les entretiens préparatoires à la réalisation de la prestation auront lieu au domicile du client ou dans un autre endroit à sa convenance.

3. Offre et annulation : A la demande du client, l'écrivain établira un devis écrit précisant notamment le détail des prestations envisagées, le tarif et le délai de prévisionnel de livraison. L'écrivain se réserve le droit de refuser ou de mettre fin à l'exécution de toute prestation contraire à ses valeurs ou à la loi.

Toute commande est contraignante pour le client. L'écrivain est lié par son offre lorsque le client lui remet, dans le mois de son envoi ou de sa remise, le devis signé pour accord et s'acquitte du paiement d'un acompte correspondant à 30 % du prix total.

Toute annulation de la commande doit être faite par courrier recommandé avec accusé de réception. Elle n'est valable que moyennant acceptation écrite par l'écrivain. En cas d'annulation, le client est redevable d'une indemnité forfaitaire minimale de 10 % du prix de la commande, sauf preuve d'un dommage supérieur par l'écrivain.

4. Délai de livraison : Les prestations commandées seront réalisées dans le délai indiqué sur le devis, compte tenu de la tolérance habituelle propre à la nature de l'activité et d'un éventuel cas de force majeure. Ce délai n'a qu'une valeur indicative, et, par conséquent, n'est pas impératif à moins que les parties n'en conviennent expressément. Son inobservation ne

peut donner lieu ni à indemnité, ni à annulation, sauf engagement ferme par écrit de la part de l'écrivain.

Le client s'engage à mettre à disposition de l'écrivain tous les moyens, documents, informations et contenus nécessaires à la réalisation des prestations définies dans le délai convenu. Tout retard dans leur transmission entraînera une prolongation du délai de livraison. Cette prolongation ne peut en aucun cas donner lieu à résiliation du contrat, ni à un remboursement des sommes versées.

5. Prix : Les tarifs fixés dans le devis s'entendent en euros et feront l'objet de facturations.

Les déplacements de l'écrivain dans un rayon de 10 kilomètres à partir de son siège seront inclus dans le prix total du devis. Au-delà, le client sera redevable d'une indemnité de 0.35 euro par kilomètre. L'article 293B du Code général des impôts s'applique en ce qui concerne la TVA qui n'est donc pas applicable.

Les tarifs appliqués dans un premier devis ne lient pas l'écrivain pour les éventuels devis futurs.

6. Paiement : Toutes les factures sont payables au comptant (*soit en espèces, soit par chèque postal ou bancaire, soit par virement bancaire*). Toute facture non payée à son échéance portera, de plein droit, intérêt de retard au taux correspondant au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, sans mise en demeure préalable, l'échéance du terme en tenant lieu. Les montants restants dus à l'écrivain seront par ailleurs majorés d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour les frais internes de recouvrement (conformément au décret n°2012-1115 du 02.10.2012) et sans préjudice des frais de Justice éventuels et du droit de l'écrivain d'établir son préjudice réel et d'en réclamer la complète indemnisation.

Toute contestation de facture doit, à peine de déchéance, être adressée à l'écrivain par courrier recommandé, dans un délai de huit jours à partir de la date de la facture.

L'écrivain se réserve le droit de refuser une commande si le client n'a pas payé une facture antérieure, l'absence de règlement d'une facture entraînant la suspension des commandes jusqu'à complet paiement.

7. Responsabilité et validation du projet : Le client est responsable de la véracité des données transmises à l'écrivain.

L'écrivain ne pourra pas être tenu responsable en cas d'impossibilité de réaliser les prestations dans le délai convenu en cas d'une erreur dans les coordonnées fournies par le client. L'écrivain ne pourra pas être tenu responsable des conséquences de l'utilisation ou de la modification des travaux par le client, ni des dommages causés par une éventuelle inexécution par le client de ses obligations découlant des présentes conditions générales.

En cas de perte des données informatiques, un arrangement amiable sera proposé au client pour le dédommager. Si le client n'est pas satisfait, il pourra annuler sa commande sans préavis.

L'écrivain décline toute responsabilité en cas de mauvaise conservation ou de dégâts causés à l'ouvrage par le client. En cas

de défaut lors de l'impression, l'écrivain s'engage à négocier directement avec l'imprimeur.

L'écrivain est tenu à une obligation de moyens, et non de résultat. Aucune garantie particulière n'est donnée sur les ouvrages. Lorsqu'une impression d'un ouvrage est prévue dans le devis, l'écrivain soumettra un bon à tirer (« BAT ») au client qui le validera par écrit avant impression définitive des exemplaires commandés. Cet accord sur le bon à tirer vaut tant pour le fond que pour la forme. L'écrivain ne pourra pas être tenu responsable des éventuelles inexactitudes subsistant après validation du BAT.

8. Livraison et réclamations : Les documents seront livrés par courriel ou remis en mains propres. Ils ne pourront pas être livrés par voie postale, sauf dérogation expresse dans le devis.

Les documents imprimés seront fournis reliés et sans ISBN. Les fichiers informatiques seront fournis au format « PDF », l'écrivain ne pouvant être tenu responsable en cas de problème de lecture, conversion de fichier, incompatibilité de logiciel, versions différentes de logiciel ou dysfonctionnement du matériel informatique ou du réseau Internet du client.

A la réception de l'ouvrage, le client dispose d'un délai de 48 heures pour émettre ses réclamations par écrit concernant les éventuels défauts de conformité par rapport aux prestations visées dans le devis. Passé ce délai, l'ouvrage est réputé conforme à la commande.

9. Force majeure : Tout cas de force majeure ou fait fortuit libère l'écrivain de plein droit de tout engagement sans que le client puisse prétendre à des dommages et intérêts. Sont entre autres considérées comme des cas de force majeure les situations suivantes : accidents, mobilisation, guerre, incendie, inondation, interruption ou retard de transport, manque de matières premières, bris de matériaux, conditions climatiques exceptionnelles, incendie, grève, lock-out, interruption de la fourniture d'énergie, vol et embouteillages exceptionnels ou tout autre cause entravant l'activité de l'écrivain ou celle de ses fournisseurs / sous-traitants ou amenant un chômage total ou partiel chez l'écrivain ou chez ses fournisseurs / sous-traitants. Dans de telles circonstances, l'écrivain prévient le client par courriel/courrier dans les 24 heures de la date de survenance des événements.

10. Propriété : Le client garantit que l'exécution de la prestation ne sera pas constitutive d'une contrefaçon ou d'une violation des droits d'un tiers. Il déclare qu'il dispose notamment des droits, autorisations et licences pour les images, photos, logos, dessins, etc. qui seront fournis à l'écrivain dans le cadre de la réalisation de la prestation commandée. L'ouvrage demeure la propriété de l'écrivain jusqu'au paiement intégral des sommes dues par le client. Il ne peut donner lieu à une diffusion commerciale (la diffusion étant donc limitée à l'entourage proche du client), sauf en cas d'accord écrit antérieur à la signature du devis.

11. Confidentialité : L'écrivain s'engage à respecter la confidentialité des entretiens préparatoires à la réalisation de la prestation. Les entretiens pourront être enregistrés sur dictaphone, sauf refus par écrit du client. L'écrivain s'engage à respecter la confidentialité de ces enregistrements et à les détruire dès la validation du BAT. L'écrivain s'engage notamment à ne pas communiquer les données fournies à des tiers, sauf accord préalable et écrit du client. Sauf refus par écrit du client, celui-ci accepte que l'écrivain utilise l'ouvrage réalisé dans le cadre de la promotion de son activité (en montrant un

exemple à un futur client). L'écrivain s'engage à ne pas faire ce type de promotion par Internet et à ne pas remettre copie de l'ouvrage à des tiers.

12. RGPD : L'écrivain met tout en œuvre pour assurer la protection des données personnelles du client, en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Afin d'accomplir les prestations visées dans le devis et les présentes conditions générales, l'écrivain est amené à traiter (*c'est-à-dire collecter, enregistrer, conserver, adapter, modifier, consulter, utiliser, communiquer, transmettre, diffuser, effacer, etc.*) plusieurs données personnelles que le client lui aura fournies. Ces données seront uniquement accessibles et traitées par l'écrivain, responsable de leur traitement et sensibilisé à leur confidentialité, à leur utilisation légitime et précise ainsi qu'à leur sécurité.

Les données personnelles sont utilisées soit avec le consentement du client, soit pour exécuter la mission visée par la prestation, soit en vertu d'une obligation légale, soit pour sauvegarder des intérêts vitaux, soit pour exécuter une mission d'intérêt public. Les données personnelles peuvent inclure les coordonnées du client, son parcours de vie, les anecdotes qu'il confie à l'écrivain, sa profession, sa composition de famille, des photographies, etc. Le droit à l'image fait également l'objet du consentement visé par les présentes conditions générales.

En traitant ces données personnelles, l'écrivain poursuit deux finalités principales : la gestion administrative et la réalisation de la prestation commandée.

Les droits suivants sont reconnus au client dans le cadre du RGPD : droits d'information, d'accès et de rectification des données, à la suppression et la restriction des données, à leur portabilité, d'opposition à un traitement de données. Pour exercer ces droits ou pour toute demande relative à l'application du RGPD, le client peut adresser un courrier / courriel à l'écrivain. Les données seront conservées dans un délai raisonnable et conformément à la loi. Seules les adresses électroniques et postales seront conservées dans le cadre de la promotion des activités de l'écrivain. Il appartient au client de corriger les données transmises en cas de modification.

13. Site Internet : Le site www.laplumequivolte.fr et son contenu sont régis par le Code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction partielle ou intégrale est interdite, sauf autorisation écrite préalable. La responsabilité de l'écrivain ne pourra pas être engagée en ce qui concerne le contenu ou les informations figurant sur les autres sites Internet ou réseaux sociaux dont le lien apparaît sur le site www.laplumequivolte.fr. L'écrivain décline toute responsabilité en ce qui concerne les conséquences d'une mauvaise interprétation ou utilisation des informations disponibles sur le site www.laplumequivolte.fr.

14. Nullité : La nullité d'une ou plusieurs des clauses du contrat n'entraîne pas la nullité du reste du contrat.

15. Litige : En cas de litige, l'écrivain cherchera prioritairement une solution amiable. Toute demande sera traitée avec bienveillance. Tout litige relatif à la conclusion, l'exécution, l'interprétation ou la résiliation du contrat relève de la compétence des Tribunaux de LILLE. Tous les frais en rapport avec le recouvrement par voie judiciaire, y compris les honoraires d'avocats, seront poursuivis sur le client. Le droit français sera toujours d'application, à l'exclusion de toute autre réglementation internationale dont l'exclusion est autorisée.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre entreprise a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 Avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND