Conditions générales de vente

Multiplumes • Prestations d'écriture et assistance administrative

Version en vigueur à compter du 27 octobre 2026

Les présentes conditions générales de vente encadrent les prestations de rédaction, de réécriture, de relecture et de correction, d'accompagnement en écriture, ainsi que les prestations de secrétariat et d'assistance administrative. Elles s'appliquent aux clients particuliers et professionnels, y compris lorsque le contrat est conclu à distance. La proposition de services précise les modalités propres à chaque mission.

Article 1 Identification et définitions

Le Cabinet : Maud PETETIN EI, exerçant sous le nom commercial Multiplumes
2, rue Archinard – 26400 CREST
Téléphone : +33 6 72 22 96 84 • Courriel : contact@multiplumes.pro
Site : https://www.multiplumes.pro
SIRET : 851 897 090 00011 • TVA intracommunautaire : FR78851897090

Le Cabinet adhère au Syndicat national des prestataires et conseils en écriture (SNPCE) et exerce dans le respect de son code d'éthique, consultable sur https://www.snpce.fr. Assurance responsabilité civile professionnelle : Allianz Pro.

Le Client : la personne physique ou morale qui commande une prestation. Le Client consommateur est une personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle. Le Client professionnel agit pour les besoins de cette activité. Les protections légales applicables aux personnes morales non professionnelles restent réservées.

La Proposition de services : le devis ou contrat décrivant la mission, son périmètre, les livrables, son prix ou son mode de calcul, ses délais, les modalités de paiement et les éventuelles conditions particulières. Le Résultat des Prestations désigne les textes, corrections, conseils et autres livrables prévus par cette proposition.

Article 2 Formation du contrat

Après échange avec le Client, le Cabinet lui transmet une Proposition de services accompagnée des présentes CGV et, lorsqu'il est applicable, du formulaire de rétractation. Le Client en prend connaissance avant de s'engager. Le contrat est conclu lorsque le Cabinet reçoit la proposition acceptée et signée par le Client, pendant sa durée de validité.

Le Cabinet adresse au Client une copie du contrat et de ses annexes sur un support durable, notamment par courriel. Le travail commence après cette acceptation, la remise des éléments nécessaires et le règlement de l'acompte éventuellement prévu, sous réserve des règles relatives à la rétractation et aux contrats hors établissement.

Les conditions particulières acceptées par les deux parties prévalent sur les CGV en cas de contradiction, sous réserve des dispositions légales impératives. Toute modification nécessite un accord écrit. La version des CGV acceptée lors de la conclusion du contrat reste applicable à celui-ci ; une mise à jour du site ne la modifie pas.

Article 3 Prix et frais

La Proposition de services précise le prix en euros, hors taxes et toutes taxes comprises, ainsi que la TVA applicable. Lorsque le prix total ne peut être fixé à l'avance, elle indique le mode de calcul et les frais éventuels. Pour une facturation au temps passé, elle précise le tarif horaire, une estimation ou un budget convenu et les modalités de suivi du temps.

Le Cabinet informe le Client d'un dépassement prévisible de l'estimation avant de poursuivre les travaux concernés. Toute augmentation d'un budget plafond accepté requiert l'accord écrit préalable du Client. Les prestations supplémentaires font l'objet d'un accord sur leur contenu, leur prix et leur incidence sur les délais.

Les frais de déplacement, d'envoi ou autres frais supplémentaires ne sont facturés que s'ils ont été annoncés et acceptés par le Client avant leur engagement. Aucun supplément ne peut être imposé sur le seul fondement d'une formule générale mettant tous les frais à sa charge.

Article 4 Facturation et paiement

Sauf modalités différentes indiquées dans la Proposition de services, un acompte de 50 % du prix estimé est prévu et le solde est facturé à la livraison, payable à réception. Les sommes versées d'avance constituent des acomptes et non des arrhes. Les droits de rétractation, de résolution et de remboursement prévus par la loi demeurent applicables.

La Proposition de services peut prévoir une absence d'acompte, des échéances ou une facturation par chapitre, par étape ou en fin de mois. Elle fixe alors les dates ou délais de paiement. Chaque facture tient compte des acomptes déjà versés. Les délais convenus avec les professionnels respectent les plafonds légaux.

Pour un contrat conclu hors établissement soumis à l'article L. 221-10 du Code de la consommation, aucun paiement, acompte ou autre contrepartie n'est reçu avant l'expiration de sept jours à compter de sa conclusion, sauf exception légale applicable.

Les paiements s'effectuent en euros par virement bancaire ou par chèque, sous réserve de son encaissement. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Les présentes clauses ne privent pas le Client des moyens de contestation, de suspension ou de réduction du prix que lui reconnaît la loi.

Retard de paiement des clients professionnels

Des pénalités sont exigibles dès le lendemain de la date de règlement indiquée sur la facture, sans rappel. Le taux annuel retenu est celui de l'opération de refinancement la plus récente de la Banque centrale européenne, majoré de 10 points : taux en vigueur au 1er janvier pour le premier semestre, au 1er juillet pour le second semestre. Si un autre taux est expressément convenu, il ne peut être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est due par facture payée en retard. Des frais de recouvrement supérieurs peuvent donner lieu à une indemnisation complémentaire sur justificatifs, dans les limites de l'article L. 441-10 du Code de commerce. Aucune pénalité forfaitaire supplémentaire de 20 % n'est appliquée.

Retard de paiement des clients consommateurs

Les sommes impayées peuvent produire des intérêts au taux légal à compter de la mise en demeure. Ni l'indemnité professionnelle de 40 euros ni une pénalité forfaitaire de 20 % ne sont appliquées. Les frais de recouvrement et de procédure sont répartis conformément à la loi et aux éventuelles décisions de justice.

Article 5 Exécution et délais

Le Cabinet réalise les prestations décrites dans la Proposition de services avec diligence et selon les exigences professionnelles de son activité. Le Client transmet les documents, informations, consignes et validations nécessaires, dans les formats et aux échéances convenus. Il conserve une copie de ses originaux et des fichiers transmis.

La Proposition de services fixe une date de livraison ou un délai d'exécution et son point de départ, ainsi que les éventuelles étapes. Pour un travail progressif, elle peut fixer un délai par chapitre ou par lot reçu. Le Cabinet s'engage à respecter ces modalités.

Lorsqu'un retard du Client empêche effectivement l'avancement de la mission, le Cabinet l'en informe par écrit, précise les éléments manquants et les conséquences prévisibles. Le délai est prolongé de la durée du blocage imputable au Client. Tout délai supplémentaire de reprogrammation ou toute autre modification du calendrier fait l'objet d'un accord écrit.

En cas de retard du Cabinet, celui-ci informe le Client dès qu'il en a connaissance et lui propose un nouveau calendrier. Cette proposition ne vaut pas renonciation aux droits du Client. Le consommateur conserve notamment les droits prévus aux articles L. 216-6 et suivants du Code de la consommation : suspension du paiement et résolution du contrat dans les conditions légales, après délai supplémentaire raisonnable ou immédiatement dans les cas prévus par la loi. En cas de résolution relevant de ces dispositions, le remboursement intervient dans le délai légal de quatorze jours.

Le Résultat des Prestations est livré selon les modalités convenues, notamment par courriel, dans le format indiqué dans la Proposition de services. Les conditions d'envoi postal et les frais correspondants sont convenus à l'avance.

Article 6 Ajustements et réclamations

Le Client peut adresser ses demandes d'ajustements compris dans la prestation dans les quatorze jours calendaires suivant chaque livraison, sauf autre délai convenu dans la Proposition de services. Celle-ci peut préciser le nombre de relectures ou de séries d'ajustements incluses. Les demandes sont, dans la mesure du possible, regroupées et adressées par écrit.

Le Cabinet examine les réclamations et corrige sans surcoût les défauts qui lui sont imputables au regard de la commande acceptée. Le délai prévu pour les ajustements ne limite ni les garanties ni les recours légaux du Client. L'absence de réponse ne vaut pas reconnaissance définitive de la conformité du travail.

L'ajout de pages, le changement d'orientation, la remise d'une nouvelle version du manuscrit ou une demande dépassant le périmètre convenu constituent des modifications de commande, sauf si elles corrigent un manquement du Cabinet. Leur réalisation nécessite un accord écrit sur le complément de prix et le délai.

Article 7 Suspension et fin anticipée

En cas de manquement suffisamment grave, notamment de défaut de paiement ou de non-transmission d'éléments indispensables, la partie concernée peut suspendre ses obligations dans les conditions légales, en informant l'autre partie et en exposant les motifs. La suspension ne s'étend pas automatiquement aux autres contrats conclus entre les parties.

Hors rétractation et autres droits légaux, les parties peuvent convenir par écrit d'un arrêt anticipé et de son décompte. À défaut d'accord, les règles légales de résolution ou de résiliation s'appliquent. Aucune confiscation automatique de l'acompte ni exigibilité automatique de toutes les autres factures ne résulte de l'arrêt d'une mission.

Article 8 Droit de rétractation

Contrats concernés et délai

Le Client consommateur qui conclut un contrat à distance ou hors établissement bénéficie d'un délai de quatorze jours pour se rétracter sans avoir à justifier sa décision. Pour les prestations de services, ce délai court à compter de la conclusion du contrat. Le jour de conclusion n'est pas compté. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les professionnels bénéficient également de ce droit pour les contrats conclus hors établissement lorsque les conditions de l'article L. 221-3 du Code de la consommation sont réunies : objet du contrat hors de leur activité principale et effectif inférieur ou égal à cinq salariés. La seule qualité de professionnel n'écarte donc pas ce droit dans ces situations.

Exercice de la rétractation

Avant l'expiration du délai, le Client adresse une déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter, ou le formulaire annexé, à Maud PETETIN EI – Multiplumes, 2, rue Archinard, 26400 CREST, ou à contact@multiplumes.pro. Le formulaire n'est pas obligatoire. Le Client conserve la preuve de l'envoi de sa demande.

Remboursement

Le Cabinet rembourse les sommes reçues au plus tard quatorze jours après avoir été informé de la décision de rétractation, sous déduction, le cas échéant, du montant correspondant aux services déjà fournis dans les conditions précisées ci-dessous. Le remboursement utilise le même moyen de paiement, sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais pour le Client.

Commencement avant la fin du délai

Le Cabinet ne commence la prestation avant l'expiration du délai de rétractation que sur demande expresse du Client concerné. Cette demande est recueillie séparément de l'acceptation des CGV, par une déclaration expresse ; elle figure sur un support durable pour les contrats hors établissement. Le Cabinet en conserve la preuve et en remet une copie au Client.

Si le Client se rétracte après un commencement ainsi demandé, il doit uniquement le montant proportionnel au service effectivement fourni jusqu'à la communication de sa décision, rapporté au prix total convenu. Si ce prix est excessif, le montant est calculé sur la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due à ce titre lorsque les exigences légales de demande expresse ou d'information préalable n'ont pas été respectées.

Le droit de rétractation n'est perdu avant la fin du délai que lorsque la prestation est entièrement exécutée et que le Client a, avant son commencement, donné son accord préalable et exprès à cette exécution et reconnu qu'il perdrait alors son droit. Le seul commencement des travaux, leur caractère personnalisé ou l'acceptation des CGV ne suffisent pas à supprimer ce droit.

Article 9 Force majeure

En cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, la partie empêchée informe l'autre partie dès que possible, décrit les conséquences sur ses obligations et prend les mesures raisonnables pour en limiter les effets. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution est suspendue, sauf si le retard justifie la résolution du contrat. S'il est définitif, le contrat est résolu de plein droit dans les conditions légales. Les restitutions éventuelles sont effectuées conformément à la loi.

Article 10 Droits sur les textes et livrables

Textes et éléments fournis par le Client

Le Cabinet ne revendique aucun droit de propriété ni d'exploitation sur les textes, documents, informations et autres éléments fournis par le Client. La correction technique, orthographique ou typographique ne donne pas, à elle seule, au Cabinet de droits d'auteur sur le texte du Client. Celui-ci conserve les droits qu'il détient, sous réserve des droits de tiers.

Contributions originales du Cabinet

Lorsque le travail du Cabinet comporte une contribution originale susceptible de protection par le droit d'auteur, le Cabinet cède au Client, à titre exclusif, les droits patrimoniaux qu'il détient sur les seuls livrables précisément identifiés dans la Proposition de services. Cette cession prend effet après leur livraison et le paiement intégral des sommes dues pour ces livrables.

Sont cédés distinctement : le droit de reproduction, pour fixer et copier les livrables en tout ou partie ; le droit de représentation, pour les communiquer au public ; le droit d'adaptation et de modification, pour les remanier, les abréger, les compléter ou les intégrer à une autre œuvre ; le droit de traduction dans toute langue ; le droit de distribution et de commercialisation des exemplaires et versions ainsi réalisés.

La cession couvre les supports imprimés, les livres et publications numériques, les sites internet, les réseaux sociaux, les courriels et documents électroniques, ainsi que les enregistrements sonores et livres audio. Elle permet l'usage personnel, familial ou interne, la publication, l'édition, l'autoédition, la communication professionnelle et la commercialisation des livrables. Elle vaut pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection des droits patrimoniaux. Le Client peut autoriser ou céder à des tiers l'exercice des droits ainsi reçus, dans les mêmes limites.

Le Cabinet ne conserve aucun droit d'exploitation sur ces livrables et ne les réutilise pas, ne les publie pas et ne les présente pas comme références sans l'autorisation écrite du Client. La cession ne porte pas globalement sur des œuvres futures non identifiées. Une adaptation audiovisuelle, un mode d'exploitation non prévu ou des éléments appartenant à des tiers nécessitent un traitement spécifique dans un accord écrit adapté.

Rémunération et mention du nom

La Proposition de services précise la rémunération de la cession lorsqu'elle est nécessaire. Elle peut être incluse dans le prix de la prestation et évaluée forfaitairement lorsque les conditions légales le permettent ; dans les autres cas, les modalités de rémunération proportionnelle sont définies par écrit conformément à l'article L. 131-4 du Code de la propriété intellectuelle. Aucun supplément n'est imposé unilatéralement au Client.

Pour les livrables concernés, le Cabinet accepte que son intervention ne soit pas mentionnée lors de leur exploitation. Cette discrétion et la cession des droits d'exploitation ne constituent pas une renonciation générale au droit moral, qui demeure soumis aux dispositions impératives du Code de la propriété intellectuelle.

Article 11 Responsabilité

Le Cabinet est tenu à une obligation de moyens pour son travail intellectuel et ses conseils, sans que cette qualification réduise ses engagements précis de livraison, de délai ou de conformité à la commande. Il ne garantit pas un succès éditorial, commercial, administratif ou personnel dépendant de tiers ou de circonstances extérieures.

Le Client répond des informations fournies et des autorisations nécessaires à leur utilisation. Le Cabinet reste responsable de ses propres manquements. Sa responsabilité est appréciée selon le droit commun ; aucune limitation générale au montant du prix ni exclusion générale du droit à réparation du Client n'est stipulée.

Article 12 Éthique et confidentialité

Le Cabinet peut refuser, avant la conclusion du contrat, une mission incompatible avec la loi ou son code d'éthique. Si une difficulté apparaît en cours de mission, il en informe le Client et recherche avec lui une solution licite. Une suspension ou une fin de contrat respecte les conditions prévues par la loi et ne permet pas de conserver automatiquement le prix de prestations non réalisées.

Le Cabinet traite confidentiellement les documents, échanges et informations reçus. Il ne les communique qu'aux personnes dont l'intervention est nécessaire à la mission ou à sa gestion, soumises à une obligation appropriée de confidentialité, ainsi que dans les cas imposés par la loi. Toute utilisation publique d'un texte, d'un extrait, du nom du Client ou d'un témoignage suppose son autorisation préalable.

Le Cabinet peut utiliser, lorsque cela est pertinent pour la mission, des outils numériques incluant des systèmes d'intelligence artificielle. Il reste responsable de son travail et en vérifie les résultats. Leur utilisation respecte les engagements de confidentialité, les instructions du Client et les règles applicables à la protection des données. Aucune information personnelle, confidentielle ou stratégique n'est transmise à un service tiers sans garanties appropriées ; lorsque la nature des données ou de la mission le justifie, les modalités d'utilisation sont précisées avec le Client. Tout traitement de données personnelles demeure soumis à l'article 13 et à la politique de confidentialité.

Article 13 Données personnelles

Maud PETETIN EI – Multiplumes est responsable des traitements nécessaires à la gestion des demandes, des devis, des contrats, de la facturation et des réclamations. Les traitements reposent, selon leur objet, sur les mesures précontractuelles demandées par le Client, l'exécution du contrat, les obligations légales ou l'intérêt légitime à gérer et défendre les droits du Cabinet. Seules les données nécessaires sont demandées.

Les données sont accessibles au Cabinet et aux prestataires habilités qui interviennent pour les finalités concernées, ainsi qu'aux destinataires légalement autorisés. Elles sont conservées pendant le temps nécessaire à chaque finalité, puis, lorsque cela est justifié, en archivage à accès restreint pour les obligations légales ou la défense de droits. Les durées détaillées figurent dans la politique de confidentialité ; les factures et pièces comptables sont conservées dix ans à compter de la clôture de l'exercice concerné.

Selon les conditions prévues par la réglementation, les personnes disposent de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité. Elles peuvent retirer leur consentement pour les traitements fondés sur celui-ci et adresser une réclamation à la CNIL sur https://www.cnil.fr. Les demandes peuvent être adressées à contact@multiplumes.pro ou à l'adresse postale du Cabinet.

La politique de confidentialité est communiquée avec la Proposition de services ou rendue accessible par un lien précis dans celle-ci. Elle détaille les traitements et l'exercice des droits. Lorsque la mission implique le traitement de données pour le compte d'un Client responsable de traitement, les parties précisent leurs rôles et, si nécessaire, concluent un accord conforme à l'article 28 du RGPD avant ce traitement.

Article 14 Réclamations et médiation

Les réclamations sont adressées par courriel à contact@multiplumes.pro ou par courrier à Maud PETETIN EI – Multiplumes, 2, rue Archinard, 26400 CREST. Les parties recherchent une solution amiable, sans renoncer à leurs recours ni aux mesures urgentes nécessaires.

Après une réclamation écrite préalable au Cabinet restée sans solution, le Client consommateur peut recourir gratuitement à l'Association des médiateurs indépendants d'Île-de-France (AMIDIF), dans le cadre du dispositif de médiation du SNPCE. Adresse : 1 place de Fleurus, 77100 MEAUX. Informations et saisine : https://www.amidif.com/mediation-consommation.html.

La saisine intervient au plus tard un an après la réclamation écrite et sous réserve des autres conditions légales de recevabilité. La médiation est facultative pour le consommateur ; elle ne lui interdit pas de saisir un tribunal. Les éventuels frais de son avocat, de son conseil ou d'une expertise demandée sont régis par les textes applicables.

Article 15 Droit applicable et juridictions

Le contrat est régi par le droit français, sans priver le consommateur des protections impératives dont il bénéficie, notamment dans une situation internationale. Les juridictions compétentes sont déterminées par les règles légales applicables. Aucune compétence exclusive au profit des tribunaux du ressort du Cabinet n'est imposée. Si une clause est écartée, les autres restent applicables dans la mesure permise par la loi.

Formulaire de rétractation

Annexe aux conditions générales de vente de Multiplumes

Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat et bénéficiez du droit de rétractation. Vous pouvez aussi envoyer toute autre déclaration exprimant clairement cette décision avant la fin du délai.

Destinataire

Maud PETETIN EI – Multiplumes
2, rue Archinard
26400 CREST
Courriel : contact@multiplumes.pro

Votre déclaration

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Prestation concernée :

……

……

Commandée le : ……

Référence de la proposition de services, si connue :

……

Nom du/des consommateur(s) :

……

Adresse du/des consommateur(s) :

……

……

Date : ……

Signature du/des consommateur(s), uniquement en cas d’envoi sur papier :

……

(*) Rayez la mention inutile.