



Maud PETETIN

2, rue Archinard

F-26400 CREST

[+33 6 72 22 96 84](tel:+33672229684)

contact@multiplumes.pro

www.multiplumes.pro

Siret : 851 897 090 00011

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Validité du 01-01-2023 au 31-12-2024

CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Définitions

Conditions Générales : Les présentes conditions générales du Cabinet régissent les relations contractuelles établies entre le Cabinet et les Clients, à l'exclusion de toute vente à distance.

Le Cabinet : Multiplumes, prestataire et conseil en écriture, entreprise individuelle, 2, rue Archinard – 26400 CREST – SIRET 85189709000011 – ayant souscrit le contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle Allianz Pro – N° 60590143.

Le(s) Client(s) : le(s) client(s), personnes physiques majeure(s) ou personnes morales, du Cabinet qui a/ont passé commande auprès du Cabinet, réceptionné la Proposition de services, et fait appel au Cabinet pour qu'il lui/leur livre le Résultat des Prestations dans le respect des exigences professionnelles et de qualité visées par le code d'éthique professionnelle du Syndicat National des Prestataires et Conseils en Écriture (« SNPCE ») auquel le Cabinet adhère, qui a été adopté par le congrès le 31 janvier 2010, qui est intégralement reproduit sur le site internet www.snpce.fr et dont le Client reconnaît avoir pris connaissance (le « Code d'Éthique SNPCE »).

Le Client peut être un professionnel ou un particulier.

Les Frais : frais énoncés de façon non exhaustive à l'article 5 des Conditions Générales, restant à la charge exclusive du Client.

Le Prix : prix fixé par le Cabinet dans la Proposition de services pour la réalisation du Service, et devant être réglé par le Client suivant les échéances prévues dans la Proposition de services.

Le Résultat des Prestations : toute rédaction et tous livrables, textes, articles, commentaires, quels que soient leur nature, leur forme et leur support, réalisés par le Cabinet suite et conformément à la Proposition de services.

Le Service : ensemble des prestations réalisées par le Cabinet suite et conformément à la Proposition de services, en ce compris la livraison du Résultat des Prestations et ce, suivant l'une des modalités de livraison prévues par les Conditions Générales ou détaillées dans les Conditions Particulières.

Proposition de services : Proposition de services émise par le Cabinet, décrivant la commande du Client acceptée par le Cabinet et telle qu'elle sera traitée et livrée par le Cabinet, chiffrant le devis du Cabinet, reproduisant l'intégralité des Conditions Générales et précisant, le cas échéant, les éventuelles Conditions Particulières, dont notamment les modalités de règlement du Prix et des Frais, les modalités de livraison du Résultat des Prestations.

Article 2 – Domaine d'application

Les Conditions Générales s'appliquent à tous les contrats passés par le Cabinet avec les Clients, à l'exclusion de toutes autres conditions générales et tous autres documents particuliers qui seraient émis par les Clients.

Le fait, pour les Clients, de passer commande auprès du Cabinet vaut adhésion expresse, complète et sans réserve par les Clients aux Conditions Générales.

Le Cabinet et les Clients peuvent convenir entre eux par écrit de certaines conditions particulières spécifiques dérogeant aux Conditions Générales (« Conditions Particulières »). Les Conditions Particulières dérogeant aux Conditions Générales sur certains points prévalent, pour ces points, sur les Conditions Générales.

Le fait pour le Cabinet de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des Conditions Générales ou des Conditions Particulières ne peut être interprété comme valant renonciation par le Cabinet à se prévaloir ultérieurement de ces clauses.

Article 3 – Commande – Livraison

Les commandes initiales des Clients sont directement transmises par ces derniers au Cabinet par courrier postal ou courriel.

Les commandes des Clients ne sont traitées par le Cabinet qu'après accord et signature par les Clients de la Proposition de services et paiement de l'éventuel acompte qui serait exigé par la Proposition de Services. L'accord des Clients sur la Proposition de services, les Conditions Générales et les éventuelles Conditions Particulières est concrétisé par la signature de la Proposition de services.

À compter de la date de la signature par les Clients de la Proposition de services, seuls les termes de la Proposition de services, intégrant les Conditions Générales et les éventuelles Conditions Particulières, valent entre les Clients et le Cabinet.

La livraison du Résultat des Prestations se fera à l'adresse postale ou par courriel, suivant ce qui aura été indiqué dans la Proposition de services.

Le délai de livraison est uniquement donné à titre indicatif, sans aucune garantie de livraison effective à date fixe. Sauf indication contraire dans les éventuelles Conditions Particulières, la livraison dans le délai indicatif ne constitue pas une obligation de résultat imposée au Cabinet. Le dépassement de ce délai ne déclenche aucune obligation de paiement d'indemnité à charge du Cabinet, ne crée aucun droit à une réduction du Prix et n'autorise pas le Client à retenir un montant sur le Prix.

Le Cabinet a une obligation de moyens vis-à-vis de ses Clients. À ce titre, le Cabinet s'engage à mettre en œuvre toutes les ressources utiles et nécessaires mises à sa disposition et réaliser les recherches qu'il aura estimé adéquates au vu de la commande du Client telle que décrite dans la Proposition de services.

La réalisation du Service par le Cabinet et le paiement du Prix par le Client met un terme définitif à la Proposition de services.

L'utilisation réservée par le Client au Résultat des Prestations et/ou les objectifs que le Client se serait fixés compte tenu du Résultat des Prestations n'a aucun lien avec le Cabinet.

Article 4 – Conformité – Réclamation – Réserves

Le Cabinet livre le Résultat des Prestations par courrier postal ordinaire, courrier recommandé avec demande d'avis de réception ou par courriel, au choix des Clients confirmé dans la Proposition de services.

Le Résultat des Prestations ainsi livré est réputé conforme aux attentes et exigences des Clients, sauf à ce qu'il y ait réclamation ou formulation de réserves par ces derniers formulées par écrit, au plus tard dans les trois (3) jours calendaires suivant la livraison par le Cabinet du Résultat des Prestations.

Le Cabinet assure un traitement adéquat des réclamations et réserves ainsi formulées via le traitement des corrections jugées nécessaires et/ou la livraison d'explications et de précisions éclairant le Client.

Article 5 – Facturation – Règlement

Le Client a l'obligation de payer le Prix et de régler intégralement les factures émises par le Cabinet.
La TVA est appliquée dans le respect de la loi et réglementation en vigueur en France.

Sauf Conditions Particulières, un acompte équivalent à 50 % (cinquante pour cent) du Prix estimé est à régler par le Client au moment de la signature de la Proposition de Services. La/les facture(s) émise(s) pour le règlement du solde dû tient compte de l'acompte qui aura été réglé.

La date de règlement des factures émises par le Cabinet est mentionnée sur les factures. Sauf Conditions Particulières, le dernier solde dû est facturé avec la livraison du Résultat des Prestations.

Les paiements se font en euros, soit par virement bancaire sur le compte bancaire du Cabinet, soit par chèque à l'ordre du Cabinet, sous réserve de bon encaissement. Le paiement anticipé ne donne pas droit à escompte.
Toutes les taxes et tous les frais généralement quelconques (tels que, et sans que cette énumération soit exhaustive, les frais bancaires, frais d'encaissement, frais de changes, frais de recouvrement, frais de transport, frais de livraison) restent à la charge exclusive du Client (« Frais »).

Le Client a l'obligation de payer le Prix sans qu'il ait le droit de procéder unilatéralement à aucune compensation ni réduction ni retenue ni suspension, de quelque nature que ce soit et pour quelque raison que ce soit.

Les éventuels règlements successifs des Clients s'imputeront d'abord sur les factures les plus anciennes, et, le cas échéant, d'abord sur les intérêts éventuellement dus, avant de s'imputer sur le principal.

En cas de non-règlement d'une facture à la date de règlement :

- Des pénalités de retard sont exigibles de plein droit dès le jour suivant la date de règlement, sans qu'un rappel soit nécessaire; sauf indication contraire sur la facture émise, le taux d'intérêt de ces pénalités de retard est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, et sans que ce taux puisse être inférieur à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal.
- Une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) euros pour frais de recouvrement est également due par le Client professionnel; le Cabinet a le droit de réclamer une indemnisation complémentaire sur justificatifs si les frais de recouvrement dépassent l'indemnité forfaitaire précisée.
- Le Cabinet a le droit de suspendre l'exécution de la Proposition de services en cours, et ce, jusqu'au règlement complet de la facture concernée.
- Le Cabinet a le droit de suspendre, si bon lui semble, et de plein droit, toute(s) autre(s) Proposition(s) de services qu'il aurait par ailleurs conclue(s) avec le Client concerné.

Si, malgré une ou plusieurs relance(s) amiable(s), écrite(s) ou orale(s), au choix du Cabinet, le Client ne règle toujours pas la facture, le Cabinet adresse au Client une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Dès l'envoi de la mise en demeure, le Client est redevable d'intérêts moratoires au taux d'intérêt légal.

En cas de non-règlement de la facture dans les 15 (quinze) jours suivant la mise en demeure :

- Il y a application immédiate d'une indemnité fixée forfaitairement à 20 % (vingt pour cent) du montant des factures restant impayées à la date de règlement, à titre de clause pénale non réductible, au sens de l'article 1226 du Code civil, sans préjudice des intérêts moratoires et des demandes pouvant être formulées judiciairement en vertu notamment de l'article 700 du code de procédure civile.
- Les charges, et tous les frais et honoraires que le Cabinet devrait supporter (courriers recommandés, organisme de recouvrement, médiateur, avocat, huissier, procédure judiciaire) pour assurer le recouvrement des sommes dues par le Client restent intégralement à la charge du Client.
- Le paiement du solde de toutes les autres factures émises par le Cabinet au nom du Client devient de plein droit immédiatement et intégralement exigible, en ce compris les montants liés aux factures pour lesquelles des délais de paiement avaient été accordés.

- Les éventuelles autres Propositions de services conclues entre le Cabinet et le Client, suspendues ou non par le Cabinet, sont définitivement résiliées.

Article 6 – Droits d’auteur

Le Client aura la propriété pleine et entière du Résultat des Prestations à condition et seulement après avoir payé le Prix au Cabinet.

Le règlement intégral du Prix, par le Client, va de pair avec la cession automatique des droits d’auteur du Cabinet sur le Résultat des Prestations.

Dès le règlement intégral du Prix, le Cabinet cède définitivement au Client, à titre exclusif, tous les droits d’auteur qu’il pourrait avoir sur le Résultat des Prestations, en ce compris le droit de reproduction, d’adaptation, de modification, de traduction, de distribution, de commercialisation, de diffusion, d’usage, d’exploitation, de cession.

Le Cabinet déclare ne pas souhaiter se prévaloir des attributs du droit moral qu’il pourrait détenir sur le Résultat des Prestations.

Article 7 – Obligation de moyens – Limitation de responsabilité

Le Cabinet est uniquement tenu à une obligation de moyens, et non de résultat, vis-à-vis du Client.

Si le traitement réservé par le Cabinet aux réclamations et réserves formulées par le Client ne répond pas aux attentes du Client, la responsabilité éventuelle du Cabinet, si elle devait être engagée, serait strictement limitée au montant du Prix, et ne pourrait être étendue aux conséquences directes ou indirectes de l’utilisation par le Client ou par toutes autres personnes, physiques ou morales, du Résultat des Prestations.

Article 8 – Code d’Éthique SNPCE – Clause de conscience – Confidentialité – Données à caractère personnel

8.1 Le Cabinet exerce son activité dans le respect du Code d’Éthique SNPCE.

À ce titre, le Cabinet a le droit de faire jouer la présente clause de conscience pour refuser de traiter des données, informations ou documents dont la gestion le conduirait à ne pouvoir respecter l’un ou l’autre des principes du Code d’Éthique SNPCE ou la législation et réglementation en vigueur. Le Cabinet se réserve ainsi le droit, notamment, de refuser de traiter tout document révisionniste, portant atteinte à la vie privée, négationniste, discriminatoire, insultant ou calomnieux.

Le Cabinet n’est pas responsable des données, informations ou documents qui lui sont transmis ou communiqués, par quelque moyen que ce soit, par le Client. Par le simple fait de les avoir réceptionnés, le Cabinet ne peut être présumé les avoir acceptés.

Le Cabinet traite les informations qui lui sont communiquées par le Client dans le respect du principe de la confidentialité visé par le Code d’Éthique SNPCE.

8.2 Conformément aux exigences imposées par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l’égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données, «RGPD»), les données à caractère personnel que le Client accepte de communiquer volontairement au Cabinet sont conservées et traitées par le Cabinet conformément au présent article. Ces données à caractère personnel sont conservées par le Cabinet conformément aux instructions transmises par le Client, pour le temps nécessaire à l’exécution des missions spécifiques confiées par le Client, et tant que le Client est susceptible de confier de nouvelles missions au Cabinet, et pour la durée de leur traitement tel que consenti par le Client, mais en toutes circonstances dans la limite de cinq (5) années à compter de la dernière mission confiée, date à partir de laquelle les données à caractère personnel ne sont plus conservées par le Cabinet.

Le traitement des données à caractère personnel tel qu’il est mis en œuvre et défini par le Cabinet a pour base juridique (i) la nécessité de l’exécution par le Cabinet de la mission confiée par le Client, (ii) le respect par le Cabinet de ses propres obligations légales et réglementaires de facturation et de gestion de comptabilité, (iii) la gestion de la bonne relation continue entre le Cabinet et le Client ce qui couvre, notamment, l’information sur d’éventuelles activités initiées ou menées par le Cabinet qui pourraient intéresser le Client. Les données personnelles collectées sont celles qui sont communiquées volontairement par le Client en remplissant les éventuels formulaires que lui soumet le Cabinet en vue de réaliser les

missions confiées et de facturer les prestations réalisées. Ces données personnelles couvrent notamment le nom, le genre, la date et le lieu de naissance du Client, ses coordonnées et notamment son adresse postale, son adresse de messagerie électronique, ses numéros de téléphone. Sauf indication contraire explicite, le responsable du traitement des données à caractère personnel est Multiplumes, entreprise individuelle de Maud PETETIN. Le Client a le droit de demander à ce responsable l'accès à ses données à caractère personnel, la rectification, la modification, l'effacement, la limitation du traitement de ces données en lui adressant un courrier ou un courriel à l'adresse suivante : contact@multiplumes.pro.

Article 9 – Notification – Élection de domicile

Toutes notifications, tous avis et tous commentaires devant être transmis par le Client au Cabinet et vice versa ne sont valablement notifiés que s'ils sont envoyés :

- Par le Client au Cabinet, à l'adresse suivante : 2, rue Archinard – 26400 CREST
- Par le Cabinet au Client : à l'adresse indiquée sur la Proposition de services.

Article 10 – Droit applicable

Les Conditions Générales et éventuelles Conditions Particulières, ainsi que tout contrat conclu entre le Cabinet et le Client sont régis et interprétés conformément au droit français.

Si l'une des clauses insérées dans ces documents contractuels est déclarée nulle par un tribunal, le reste des clauses continue à s'appliquer.

Article 11 – Clause attributive de compétence

11.1 Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution, de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation des Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières, et de tout contrat, document, avenant conclu entre le Client et le Cabinet seront négociés entre eux pour définir la solution amiable la plus adéquate.

11.2 Si le litige concerne un différend entre le Cabinet – professionnel – et le client consommateur, la clause relative à la médiation à la consommation (article 12) est applicable. Si le litige n'est pas résolu via la mise en œuvre du processus de la médiation de la consommation, le litige sera soumis aux tribunaux compétents par la partie la plus diligente.

11.3 Si le litige concerne un différend entre le Cabinet – professionnel – et un client non-consommateur, et si le litige ne peut être résolu via les négociations initiées en application de l'article 11.1, les différends seront soumis à l'initiative de la partie la plus diligente directement aux tribunaux compétents.

11.4 Les tribunaux compétents sont ceux relevant du ressort du Cabinet, nonobstant la pluralité éventuelle de défendeurs, les demandes incidentes en intervention forcée ou appel en garantie.

Article 12 – Médiation à la consommation

12.1 La médiation de la consommation est un processus structuré par lequel le client consommateur et le Cabinet tentent de parvenir à un accord négocié en vue de la résolution amiable de leurs différends, et ce, avec l'aide d'un tiers, le médiateur.

Le médiateur à la consommation, pour les litiges entre le Cabinet et ses clients consommateurs, est l'Association des médiateurs indépendants d'Île-de-France (AMIDIF).

L'AMIDIF est référencée en qualité de médiateur de la consommation par la Commission de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) et est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation, conformément à l'article L. 615-1 du Code de la consommation.

12.2 Le client consommateur qui souhaite initier une résolution amiable du litige via la médiation à la consommation est invité à se connecter sur le site internet de l'AMIDIF à l'aide du lien électronique suivant :

<http://www.amidif.com/mediationconsommation.html>

Le client consommateur peut ainsi déposer une réclamation en ligne à l'aide du formulaire qui y est joint, téléchargeable et disponible sur le site internet de l'AMIDIF (art. R. 614-1 du Code de la consommation) ou par voie postale à l'adresse du siège social de l'AMIDIF (1 Place des FLEURUS, 77100 MEAUX) (art. R. 614-3 du Code de la consommation).

Le médiateur désigné par l'AMIDIF procède à l'analyse de la recevabilité de la demande du client consommateur et notifie audit client consommateur, dans les trois (3) semaines de la réception du dossier :

- soit le rejet de la demande de médiation, en motivant ce rejet;
- soit la recevabilité de la demande de médiation. En ce cas, la recevabilité notifiée aux parties (« Notification ») rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus (art. R. 612-2 du Code de la consommation).

12.3 La médiation des litiges de la consommation est gratuite pour le client consommateur (art. L.612-1 du Code de la consommation). Chacune des parties peut aussi, à sa charge, se faire représenter par un avocat, se faire assister par un tiers et solliciter l'avis d'un expert (art. R.612-1 du Code de la consommation). La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité (art. L.612-3).

12.4 La médiation de la consommation ne concerne que les litiges entre le Cabinet et ses clients consommateurs. La médiation de la consommation ne s'applique pas aux litiges suivants (art. L.611-3 et art. L.611-4 du Code de la consommation) :

- 1° Aux litiges entre professionnels;
- 2° Aux réclamations portées par le client consommateur auprès du service clientèle du professionnel;
- 3° Aux négociations directes entre le client consommateur et le professionnel;
- 4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation;
- 5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur;
- 6° Aux litiges concernant :
 - Les services d'intérêt général non économiques;
 - Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux;
 - Les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Un litige ne peut pas être examiné par le médiateur de la consommation lorsque (art. L.612-2 du Code de la consommation) :

- a) le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat;
- b) la demande est manifestement infondée ou abusive;
- c) le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal;
- d) le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel;
- e) le litige n'entre pas dans son champ de compétence.