



# Conditions générales de vente

Conclues avec un consommateur

Dernière mise à jour : 24 juillet 2023

## Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées "CGV" ou "Conditions") sont conclues entre :

Natacha Colbert EI / FILIAPLUME  
SIRET : 948 769 542 00010  
3 impasse Alfred Lefèvre, 14210 Amayé-sur-Orne  
natacha@filiaplume.fr  
06 02 32 42 19

Ci-après dénommé(e) FILIAPLUME  
D'une part,

Et tout client du site filiaplume.fr (ci-après désigné le « Client »)  
D'autre part.

Chacun des termes suivants doit s'entendre au sens donné par la définition qui suit :

- « Le Site » : site internet accessible à partir du lien URL : <https://filiaplume.fr> ;
- « Le Client » : toute personne physique visitant le Site et/ou effectuant un achat auprès de FILIAPLUME pour son usage personnel (y compris l'achat d'une prestation pour l'offrir à un proche) ;
- « Le Narrateur » : toute personne physique recevant en cadeau un coffret **FiliaLivre** offert par le Client pour raconter sa vie et faire écrire sa biographie par FILIAPLUME.

## Article 1<sup>er</sup> – Objet

Les présentes Conditions visent à définir les modalités de ventes des produits/services présentés sur le Site entre FILIAPLUME et le Client. Elles explicitent toutes les étapes du parcours de vente, et assurent le suivi de la commande / la bonne exécution du service entre les parties contractantes.

FILIAPLUME propose à la vente, par le biais de ce Site :

- une prestation d'écriture de biographie (**Prestation Prête-Plume**) comprenant des entretiens au domicile du Client, à distance ou à Caen, la rédaction, la correction et la mise en page du manuscrit ;
- des prestations complémentaires adaptées aux besoins du Client [création de couverture personnalisée, rédaction d'un résumé pour le dos de l'ouvrage, envoi des fichiers (texte et couverture) à un prestataire d'impression à la demande] ;



- des prestations de conseil en écriture comprenant, d'une part, la lecture et l'analyse de manuscrit et, d'autre part, des séances d'accompagnement individuel en visioconférence (**Prestations Conseil en écriture**) ;
- un coffret-cadeau pour l'écriture et la publication d'une biographie à prix forfaitaire (**Prestation FiliaLivre**).

## Article 2 – Acceptation des CGV

Préalablement à la réalisation de la prestation, le Client reconnaît avoir pris connaissance, compris et accepté les présentes Conditions Générales de Vente, ce qu'il confirme en signant, datant et retournant à FILIAPLUME le devis ou le contrat qui lui est transmis avec les présentes CGV.

Le Client s'engage à respecter les CGV tout au long de l'exécution du contrat de vente/services.

Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV.

Le Client peut demander une copie de la version des CGV applicables à sa commande à tout moment. Aucune condition spécifique, à l'initiative du Client, ne pourra venir s'ajouter et/ou se substituer aux présentes.

FILIAPLUME se réserve la possibilité de faire évoluer ses CGV à tout moment dans les conditions prévues par la loi ou d'ajouter des conditions particulières pour ses Services, offres spéciales, garanties spéciales, etc. qui sont fournies au Client avant la commande sur le Site.

Le fait pour FILIAPLUME, à un moment donné et pour quelque motif que ce soit, de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des clauses des CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir.

## Article 3 – Déroulé de la prestation

### 3.1. Prestation FiliaLivre

La réalisation d'une **prestation FiliaLivre** par FILIAPLUME se déroule en 14 étapes.

1. Le Client contacte l'entreprise FILIAPLUME par téléphone, par mail ou via le formulaire de contact disponible sur le Site.
2. Un échange est organisé pour comprendre les besoins du Client et lui présenter les services de FILIAPLUME. Cet échange est gratuit et sans engagement.
3. Le Client reçoit par mail un devis ou contrat de vente/services auquel sont jointes les CGV.
4. Le Client retourne à FILIAPLUME le devis ou le contrat daté et signé, portant la mention « Bon pour accord ». Cette signature vaut acceptation sans réserve des CGV, sans qu'une seconde signature ne soit nécessaire.
5. Une facture est envoyée au Client.
6. Le paiement de l'intégralité du prix (ou du premier versement en cas de paiement échelonné) par le Client confirme la commande ferme et définitive.
7. La prestation démarre : FILIAPLUME prend contact avec le Narrateur et planifie avec lui les huit entretiens compris dans la prestation, à raison d'une séance d'une heure par semaine.



8. En cas de paiement échelonné en trois versements, les factures seront envoyées au Client après les quatre premiers entretiens puis à la fin des huit entretiens. La prestation sera suspendue si le Client ne procède pas au paiement dans les huit (8) jours qui suivent l'envoi de la facture par mail.

9. Chaque séance d'entretien est suivie d'une prestation d'écriture, réalisée par FILIAPLUME. Les textes écrits sont régulièrement envoyés au Narrateur afin qu'il lise son histoire. Après chaque envoi, le Narrateur peut demander à procéder à des modifications ou des corrections, dans la limite d'un aller-retour par texte lu.

10. Une fois les entretiens, l'écriture et les corrections réalisés, FILIAPLUME termine la mise en forme du manuscrit. Dix (10) photographies ou documents (recettes, lettres, etc.) maximum, choisis par le Narrateur, peuvent être intégrés dans l'ouvrage. Ils doivent être fournis à FILIAPLUME au plus tard lors de la huitième séance d'entretien.

11. Une couverture personnalisée est réalisée. Le Narrateur choisit le titre et la photo de couverture de son livre biographique. Un texte peut être rédigé par FILIAPLUME pour le dos de l'ouvrage, si le Narrateur le souhaite.

12. Le projet est envoyé à l'impression via un prestataire d'impression à la demande choisi par FILIAPLUME.

13. Le Narrateur reçoit à son domicile dix (10) exemplaires de son livre biographique. Les délais de livraison sont définis par l'imprimeur. FILIAPLUME ne peut s'engager sur une date précise et ne pourra être tenue pour responsable en cas de retard ou d'imprévu.

14. La commande d'exemplaires supplémentaires de la biographie peut être demandée par le Narrateur ou le Client mais elle n'est pas comprise dans la prestation forfaitaire FiliaLivre. Elle fera donc l'objet d'une facturation complémentaire. La commande ne sera envoyée à l'imprimeur par FILIAPLUME qu'après paiement intégral du montant de la facture de débours correspondante.

### 3.2. Prestation Prête-Plume

La réalisation d'une **prestation Prête-Plume** par FILIAPLUME se déroule en 14 étapes.

1. Le Client contacte l'entreprise FILIAPLUME par téléphone, par mail ou via le formulaire de contact disponible sur le Site.

2. Un échange est organisé pour comprendre les besoins du Client et lui présenter les services de FILIAPLUME. Cet échange est gratuit et sans engagement.

3. Le Client reçoit par mail un devis ou contrat de vente/services auquel sont jointes les CGV.

4. Le Client retourne à FILIAPLUME le devis ou le contrat daté et signé, portant la mention « Bon pour accord ». Cette signature vaut acceptation sans réserve des CGV, sans qu'une seconde signature ne soit nécessaire.

5. Une facture d'avance est envoyée au Client. Le montant de cette avance correspond au prix d'une séance. En acceptant le paiement et l'encaissement de cette avance par FILIAPLUME, le Client valide son engagement dans le projet. En cas de désistement du Client avant la fin du projet, cette avance ne sera pas restituée. Si le projet est mené à terme, l'avance servira à régler la dernière séance d'entretien. Le Client ne sera donc pas facturé pour la dernière séance.

6. Le paiement de l'avance par le Client dans les huit (8) jours après son envoi confirme la commande ferme et définitive.

7. La prestation démarre : FILIAPLUME et le Client fixent ensemble les dates des séances.

8. Les entretiens peuvent se dérouler à distance (par téléphone ou en visioconférence), au domicile du client ou à Caen, dans un lieu choisi par les deux parties. En cas de déplacement de Natacha Colbert au domicile du Client, des frais de déplacement pourront être facturés conformément au barème indiqué dans l'article 4 des présentes CGV.



9. Après chaque séance, une facture est envoyée au Client, qui s'engage à la régler avant la séance suivante, au plus tard dans les huit (8) jours suivant l'envoi. La prestation sera suspendue si le Client ne procède pas au paiement dans les délais impartis.

10. Le nombre de séances dépend du projet du Client. Fixé dans le devis initial, il est susceptible d'être augmenté, d'un commun accord entre les parties (dans ce cas, un devis complémentaire sera édité et signé par le Client). La prestation peut se poursuivre tant que le travail d'écriture biographique n'est pas achevé.

11. Chaque séance d'entretien est suivie d'une prestation d'écriture, réalisée par FILIAPLUME. Les textes écrits sont régulièrement envoyés au Narrateur afin qu'il lise son histoire. Après chaque envoi, le Narrateur peut demander à procéder à des modifications ou des corrections, dans la limite de deux aller-retours par texte lu.

12. Une fois les entretiens, l'écriture et les corrections réalisés, FILIAPLUME termine la mise en forme du manuscrit. Dix (10) photographies ou documents (recettes, lettres, etc.) maximum, choisis par le Narrateur, peuvent être intégrés dans l'ouvrage. Tout ajout supplémentaire sera facturé.

13. Le manuscrit final est remis au Client sous forme d'un fichier numérique.

14. Si le Client souhaite que son manuscrit soit envoyé à l'impression, il pourra demander un devis à FILIAPLUME pour des services complémentaires : création d'une couverture personnalisée, rédaction d'un résumé pour le dos de l'ouvrage, envoi des fichiers (texte mis en page et couverture) à un prestataire d'impression à la demande choisi par FILIAPLUME. Dans ce cas, les points 11 à 13 de la partie précédente (**3.1. Prestation FilaLivre**) s'appliquent (le Client reste libre de commander le nombre d'exemplaires qu'il souhaite, qui feront l'objet d'une facture de débours établie par FILIAPLUME).

### 3.3. Prestation Conseil en écriture

La réalisation d'une **prestation Conseil en écriture** par FILIAPLUME se déroule en 11 étapes.

1. Le Client contacte l'entreprise FILIAPLUME par téléphone, par mail ou via le formulaire de contact disponible sur le Site.

2. Un échange est organisé pour comprendre les besoins du Client et lui présenter les services de FILIAPLUME. Cet échange est gratuit et sans engagement.

3. Le Client reçoit par mail un devis ou contrat de vente/services auquel sont jointes les CGV.

4. Le Client retourne à FILIAPLUME le devis ou le contrat daté et signé, portant la mention « Bon pour accord ». Cette signature vaut acceptation sans réserve des CGV, sans qu'une seconde signature ne soit nécessaire.

5. Une facture est envoyée au Client.

6. Le paiement de l'intégralité du prix par le Client confirme la commande ferme et définitive.

7. La prestation démarre : FILIAPLUME et le Client fixent ensemble les dates des séances pour l'accompagnement.

8. Les entretiens se déroulent à distance (par téléphone ou en visioconférence).

9. Après chaque séance, une facture est envoyée au Client, qui s'engage à la régler avant la séance suivante, au plus tard dans les huit (8) jours suivant l'envoi. La prestation sera suspendue si le Client ne procède pas au paiement dans les délais impartis.

10. Le nombre de séances dépend du projet du Client. Fixé dans le devis initial, il est susceptible d'être augmenté, d'un commun accord entre les parties (dans ce cas, un devis complémentaire sera édité et signé par le Client). La prestation peut se poursuivre tant que le travail d'écriture biographique n'est pas achevé.

11. Le Client peut solliciter, à tout moment, la lecture et l'analyse de son manuscrit par FILIAPLUME. Pour cette prestation, les points 5 et 6 ci-dessus s'appliquent. FILIAPLUME procède à l'analyse du manuscrit et envoie par mail au Client un document pdf avec ses remarques et conseils.



## Article 4 – Déplacements (prestation Prête-Plume)

FILIAPLUME est une entreprise basée au Pont du Coudray. Les entretiens peuvent se dérouler au domicile du Client si celui-ci réside dans le département du Calvados. Le tarif d'une séance de prestation Prête-Plume inclue le déplacement dans la limite de vingt (20) kilomètres autour du Pont du Coudray.

Au-delà, un forfait de déplacement sera facturé :

- de 21 à 50 km : 25 €
- de 51 à 100 km : 50 €

Pour limiter les frais de déplacements des séances de deux (2) heures peuvent être planifiées. Il est également possible d'organiser les entretiens à Caen, dans un lieu choisi par les deux parties.

## Article 5 – Paiement

Le Client s'engage à régler la prestation sous huit (8) jours après réception de la facture par virement bancaire sur le compte de FILIAPLUME dont les coordonnées figurent sur la facture.

Les modalités de règlement étant différentes pour chaque prestation, le Client est invité à se référer à l'article 3 des présentes CGV pour prendre connaissance des modalités attendues et des délais impartis. En l'absence de règlement dans les délais indiqués, FILIAPLUME se réserve le droit d'annuler ou de retarder l'exécution de la prestation.

## Article 6 – Délai de réalisation et durée

La durée et le délai de réalisation sont convenus d'un commun accord entre FILIAPLUME et le Client lors de la signature du devis (ou du contrat).

La responsabilité de FILIAPLUME ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de la prestation découle d'un cas de force majeure, entendue comme tout événement extérieur imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

## Article 7 – Résiliation

Les contrats conclus à durée déterminée ne sont pas résiliables, sauf commun accord. Dans le cas contraire, le Client s'expose au non-remboursement de son acompte, voire au paiement de dommages-intérêts.

## Article 8 – Droit d'auteur et édition

Le biographe qui écrit un récit de vie est auteur, ou co-auteur, du livre (**Prestations Prête-Plume et FilaLivres**). En conséquence, le Narrateur et le Client déclarent accepter que le nom de Natacha Colbert soit indiqué sur la page de titre à l'intérieur du livre, conformément à la réglementation sur les droits d'auteur (article L111-1 du code de la propriété intellectuelle).



En cas de biographie destinée à l'édition traditionnelle ou à l'auto-édition, un contrat spécifique sera rédigé. La cession des droits patrimoniaux de Natacha Colbert, autorisant la libre exploitation de l'ouvrage et sa diffusion commerciale, pourra alors donner lieu à une compensation financière.

Si le Client destine son ouvrage à l'édition traditionnelle, la recherche d'un éditeur lui incombe. FILIAPLUME ne saurait être tenue pour responsable de l'échec d'une telle démarche.

## Article 9 – Obligations réciproques

FILIAPLUME s'engage à exécuter sa mission dans le strict respect des termes des présentes CGV et du contrat de prestation (ou devis) signé avant le début de la mission. Elle s'engage également à faire preuve de diligence et de professionnalisme dans l'exécution de sa mission.

FILIAPLUME est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Elle s'engage à réaliser les prestations demandées en effectuant, le cas échéant, les recherches nécessaires et en mettant à la disposition du Client les compétences et moyens adéquats aux travaux confiés ; à défaut, elle oriente le Client vers un professionnel à même de répondre à sa demande.

FILIAPLUME est soumise à une obligation de confidentialité. Elle s'engage à ne pas divulguer les informations confiées par le Client. Cette obligation de confidentialité concerne l'ensemble des informations reçues : documents, données sur le Client, contenu de la mission.

FILIAPLUME peut formuler toute demande d'information nécessaire à la bonne exécution de la prestation. Le Client s'engage à répondre dans un délai raisonnable.

Il doit spontanément communiquer toutes les informations relatives à ses besoins et les exigences à respecter.

À l'issue de la prestation, un formulaire de satisfaction sera envoyé au Client pour recueillir son avis et son témoignage. Ces informations sont susceptibles d'être rendues publiques sur le Site et les réseaux sociaux. Le Client pourra s'opposer à leur diffusion.

## Article 10 – Limitation de responsabilité

Si la responsabilité de FILIAPLUME devait être engagée, elle sera strictement limitée au montant de la commande, et non aux conséquences de l'utilisation des travaux par le Client ou par toutes autres personnes, physiques ou morales.

Par ailleurs, FILIAPLUME ne saurait être tenue pour responsable des problèmes liés à d'éventuelles conversions de fichiers de logiciels de versions différentes, d'incompatibilités, ou de dysfonctionnements de réseau Internet.

Le Client est responsable de la véracité des données et informations transmises pour la réalisation des travaux. FILIAPLUME n'est pas responsable des données, informations ou documents qui lui sont transmis ou communiqués, par quelque moyen que ce soit, par le Client. Le simple fait de les avoir réceptionnés ne vaut pas acceptation.



## Article 11 – Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, à compter de la date de conclusion du contrat ou de signature du devis.

L'exercice du droit de rétractation a pour effet de résilier le contrat de fourniture de service. Le Client obtient un remboursement.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé avec l'accord du Client ou sa demande expresse.

Il ne s'applique pas non plus aux biens confectionnés à la demande du Client ou nettement personnalisés dont la fabrication nécessite des adaptations particulières pour répondre des exigences techniques et esthétiques très précises.

Pour exercer son droit à rétractation, le Client peut envoyer un e-mail à l'adresse [natacha@filiaplume.fr](mailto:natacha@filiaplume.fr). Il indique expressément sa volonté de se rétracter. Il rappelle à cette occasion ses nom, prénom, adresse, et les services concernés par cette rétractation.

## Clauses finales

### Loi applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

### Litige – Médiation de la consommation

En cas de litige entre le Client et FILIAPLUME, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. Le Client adressera une réclamation écrite à FILIAPLUME.

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse de FILIAPLUME dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle  
[www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)  
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux



En conformité avec le règlement européen n°524/2013, il peut solliciter la résolution de son litige sur la plateforme dédiée à la résolution en ligne des litiges de la consommation accessible via l'adresse électronique suivante: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>