

Conditions générales de vente

Conclues avec un consommateur

Version du 1^{er} juin 2024

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 racontant son histoire lors d'entretiens avec FILIAPLUME. Il s'agit du Client lui-même ou d'une personne ayant reçu une prestation Filiaplume offerte par le Client.

Article 1^{er} – 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 livre (**Au Fil des Mots**) comprenant des entretiens au domicile du Client ou à distance (en visio), la rédaction et la correction du manuscrit ;
- des prestations complémentaires adaptées aux besoins du Client.

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 et la proposition de prestation qui lui sont 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 Au Fil des Mots

3.1. Prestation Au Fil des Mots

La réalisation d'une **prestation Au Fil des Mots** par FILIAPLUME se déroule en 13 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 une proposition de prestation, accompagnée d'un devis et des présentes CGV.
4. Le Client retourne à FILIAPLUME le devis daté et signé, portant la mention « Bon pour accord ». Cette signature vaut acceptation sans réserve des CGV.
5. Une facture d'avance est envoyée au Client (cf. article 4).
6. Le paiement de l'avance par le Client dans les dix (10) 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 (en visioconférence) ou au domicile du client. En cas de déplacement de FILIAPLUME au domicile du Client, des frais pourront être facturés (cf. article 5).
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 dix (10) 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 diminué ou 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 d'un aller-retour par texte lu. Si le Narrateur n'est pas en mesure de lire lui-même le texte, il peut demander à l'un de ses proches d'être l'interlocuteur de FILIAPLUME. Le relecteur devra être unique et identique pendant toute la prestation.

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.

Si le Client souhaite que son manuscrit soit envoyé à l'impression, il peut demander à FILIAPLUME des services complémentaires.

3.2. Création du livre

Ces services comporte trois étapes : maquettage, couverture et envoi à un prestataire d'impression. Ils font l'objet d'une facturation complémentaire. Toutefois, ils peuvent être offerts au Client par geste commercial.

1. FILIAPLUME finalise la maquette du livre : ajout de pages de titre, d'un index, de mentions légales et de tout autre élément nécessaire pour l'impression ou sollicité par le Client.

2. 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.

3. Le projet est envoyé à l'impression via un prestataire d'impression à la demande choisi par FILIAPLUME. Un exemplaire-test pourra être commandé par FILIAPLUME afin de s'assurer que le livre est conforme aux demandes du Client. Cet exemplaire est réglé par FILIAPLUME et pourra être conservé dans ses archives.

3.3. Impression du livre

L'impression est réalisé par un prestataire choisi par FILIAPLUME.

1. Le Client est libre de commander le nombre d'exemplaires qu'il souhaite, qui feront l'objet d'une facture de débours établie par FILIAPLUME. Le Client s'engage à régler l'intégralité de la facture du prestataire, frais de port inclus. FILIAPLUME ne prend aucune commission.

2. FILIAPLUME valide la commande, après paiement intégral du montant de la facture.

3. Le Client reçoit ses exemplaires. 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.

3.4. Prestations complémentaires

Lors d'un projet de livre, des prestations complémentaires peuvent être proposées, selon les besoins du Client :

- ajout de photos ou de documents
- lecture de lettres, carnets, écrits... et saisie numérique pour les intégrer au livre
- mise en page particulière
- aide au tri des archives familiales
- recueil de témoignages, interviews...

Ces services font l'objet d'une facturation spécifique, calculée sur le tarif horaire de FILIAPLUME.

Enfin, si le livre est édité, un contrat de cession des droits d'auteurs peut être conclu à la demande du Narrateur et donner lieu à compensation financière (cf. article 9).

Article 4 – Avance

Après signature du devis, 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 à l'initiative du Client avant la fin du projet, cette avance ne sera pas restituée.

Si le projet est mené à terme, l'avance sera déduite de la dernière facture.

Article 5 – Déplacements

FILIAPLUME est une entreprise basée au Pont du Coudray (commune d'Amayé-sur-Orne). Les entretiens peuvent se dérouler au domicile du Client. Le tarif d'une séance de prestation **Au Fil des Mots** inclut le déplacement dans un rayon de 25 km autour du Pont du Coudray, c'est-à-dire jusqu'à cinquante (50) kilomètres de trajet A/R.

Au-delà, les frais de déplacements sont facturés selon le barème kilométrique en vigueur (0,636 €/km).

L'application de référence est Google Maps. Des frais de péage et de stationnement peuvent s'ajouter.

Article 6 – Paiement

Le Client s'engage à régler la prestation sous dix (10) jours après réception de la facture par virement bancaire sur le compte de FILIAPLUME dont les coordonnées figurent sur la facture. Avant tout début de prestation, une facture d'avance sera éditée, comme indiqué dans l'article 4 des présentes CGV. 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 7 – 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.

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 8 – 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 avance, voire au paiement de dommages-intérêts.

Article 9 – Droit d'auteur et édition

Le biographe qui écrit un récit de vie est auteur, ou co-auteur, du livre.

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). Le nom de Filiaplume apparaîtra sur la couverture.

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 peut apporter son aide mais ne saurait être tenue pour responsable de l'échec d'une telle démarche.

Article 10 – Obligations réciproques

FILIAPLUME s'engage à exécuter sa mission dans le strict respect des termes des présentes CGV et du contrat de prestation 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. Les enregistrements audio des séances seront détruits à la fin de la prestation.

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 11 – 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 12 – 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 signature du devis et de la proposition de prestation.

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. 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
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>