

# Conditions générales de vente au 1er juin 2019

## Définitions

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les conditions contractuelles et financières aux termes desquelles le Cabinet et son Client s'engagent mutuellement.

**Le Cabinet** : Marie Vicat, prestataire et conseil en écriture, entreprise individuelle à responsabilité limitée (EIRL), 54 rue Longefer, Lyon 8<sup>e</sup>, Siret n° 818 900 581 00013, ayant souscrit le contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle Allianz Actif Pro H90822.

**Le Client** : Personne physique majeure ou personne morale, professionnel ou consommateur, qui a fait appel au Cabinet pour qu'il lui délivre un Service, 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.

**Le Service** : Prestations réalisées par le Cabinet suite et conformément au devis, contrat ou formulaire d'inscription, en ce compris la livraison du résultat du Service. Il comprend tout ce qui est explicitement décrit dans le devis, contrat ou formulaire d'inscription et ne comprend pas ce qui n'est pas explicité dans ces documents.

## Champ d'Application

Le fait, pour le Client, de signer un devis, contrat ou formulaire d'inscription vaut adhésion par le Client aux Conditions Générales. Les éventuelles Conditions Particulières convenues entre Le Cabinet et le Client dérogeant aux Conditions Générales sur certains points prévalent, pour ces points, sur les Conditions Générales.

## Commande

Toute demande de Service entraîne l'établissement d'un devis, contrat ou formulaire d'inscription, établis gratuitement, sans engagement, valables 3 mois et mentionnant la description du Service, les prix, les conditions de règlement, les délais de livraison ainsi que d'éventuelles Conditions Particulières. La signature du devis, contrat ou formulaire d'inscription par le client accompagnée de la mention « Bon pour accord » fait office de bon de commande. Dans le cas d'un Service à distance, le Client dispose de sept (7) jours à compter de l'envoi du devis signé pour se rétracter. Il le fait par courrier recommandé avec accusé de réception. Les acomptes versés lui seront restitués sans délai, et au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la date de rétractation. Cette disposition n'est pas applicable pour les travaux urgents du Client exécutés et livrés pendant le délai de rétractation.

## Prix, Facturation & Modalités de Paiement

Les prix définis sur le devis, contrat ou formulaire d'inscription sont valables 3 mois à compter de la date d'établissement des documents. La TVA n'est pas applicable (Art. 293 B du CGI). Les paiements sont effectués en espèces, par virement bancaire ou par chèque à l'ordre de « Marie VICAT ». Il n'y a pas d'escompte en cas de paiement anticipé.

## Devoirs du Client

Le client s'engage à fournir tous les renseignements nécessaires à la réalisation des travaux. En cas de retard, d'insuffisance ou d'absence de transmission de ces éléments, ou en cas de demande supplémentaire, le Cabinet ne saurait être tenu pour responsable du report de la livraison de la commande. Le client est responsable de la véracité des données et informations transmises pour la réalisation des travaux. Le client assume pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels et iconographiques figurant dans la réalisation livrée par le Cabinet, tout comme de l'exploitation qui en sera faite, et notamment de la conformité de cette dernière avec les réglementations en vigueur. Il assure également être propriétaire

des droits nécessaires à l'exploitation de tous les éléments créatifs textuels et iconographiques fournis par lui au Cabinet dans le cadre de sa mission, et garantit le Cabinet contre toute plainte tierce relative à la violation des droits de ces éléments.

## Devoirs du Cabinet

Le Cabinet est uniquement tenu à une obligation de moyens, et non de résultat. 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, serait strictement limitée au montant du Prix. En cas de mauvaise utilisation ou de modification des travaux à l'initiative du Client, la responsabilité du Cabinet ne pourra être engagée quant aux conséquences de cette action. Un exemplaire des travaux sera conservé par le prestataire à titre d'archive.

## Livraison du Résultat des Prestations :

Sauf indication contraire des éventuelles Conditions Particulières, la livraison dans le délai indicatif n'est pas une obligation de résultat imposée au Cabinet. Le dépassement de ce délai ne déclenche aucune indemnité à charge du Cabinet, ne crée aucun droit à réduction du Prix et n'autorise pas le Client à retenir un montant du Prix.

## Délai de Paiement

Sauf délai de paiement spécifique convenu par accord entre les deux parties et figurant sur la facture, le paiement s'effectue au plus tard au 30<sup>e</sup> jour suivant la date de facturation (C. Com. art L. 441-6, al.2 modifié de la loi du 15 mai 2001).

## 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%, 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 si les frais de recouvrement dépassent l'indemnité forfaitaire précisée.

- le Cabinet a le droit de suspendre l'exécution du Service en cours, et ce, jusqu'au règlement complet de la facture concernée.

- le Cabinet a le droit de suspendre tout autre Service qu'il aurait par ailleurs conclu avec le Client concerné.

Si, malgré une ou plusieurs relance(s) amiable(s), le Client ne règle toujours pas la facture, le Cabinet adresse au Client une mise en demeure par LR/AR. 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 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 avec le Client, sont définitivement résiliées.

### **Compétence – Résolution des litiges**

#### **– Clause attributive de compétence**

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec bienveillance attentive. En cas de litige, le Client s'adressera en priorité au Cabinet pour obtenir une solution amiable. 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. Si le litige concerne un différend entre le Cabinet – professionnel – et le client consommateur, la clause relative à la médiation à la consommation 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. Si le litige concerne un différend entre le Cabinet – professionnel – et un client non consommateur, et si le litige ne peut être résolu via négociations, les différends seront soumis à l'initiative de la partie la plus diligente directement aux tribunaux compétents. Les tribunaux compétents sont ceux relevant du ressort du Cabinet (tribunaux de LYON, quel que soit le lieu de livraison), nonobstant la pluralité éventuelle de défendeurs, les demandes incidentes en intervention forcée ou appel en garantie.

#### **– Médiation à la consommation**

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. 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 (<http://www.amidif.com/mediation-consommation.html>) ou par voie postale (AMIDIF, 1 Place des FLEURUS, 77100 MEAUX) Le médiateur désigné par l'AMIDIF procède à l'analyse de la recevabilité de la demande du client consommateur et notifie au dit 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). 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). 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.

### **Code d'éthique**

Le Cabinet exerce son activité dans le respect du Code d'Éthique du SNPCE. À ce titre, il a le droit de faire jouer la clause de conscience pour refuser de traiter des données, informations ou documents opposés aux principes du Code d'Éthique du SNPCE et/ou à la législation 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. Le simple fait de les avoir réceptionnés, ne présume pas qu'il les accepte. 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.

Conformément aux exigences imposées par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, les données à caractère personnel que le Client accepte de communiquer volontairement au Cabinet sont conservées et traitées par le Cabinet, conformément aux instructions transmises par le Client, pour le temps nécessaire à l'exécution des missions 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. Les données personnelles collectées sont celles qui sont communiquées volontairement par le Client. Le responsable du traitement des données à caractère personnel est l'EIRL Marie Vicat. 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 email à l'adresse suivante : [contact@marievicat.fr](mailto:contact@marievicat.fr).