

# Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre Marie ECRITS, entreprise individuelle enregistrée sous le n° SIRET 987 709 961 000 13, d'une part, et ses clients, d'autre part. Le client est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées de façon définitive et irrévocable au moment de passer commande.

## 1 - OBJET

Marie ECRITS propose des prestations d'écrivain public et biographe (rédaction, réécriture/correction, transcription, biographie) en direction des particuliers, des professionnels et des associations. Elle se réserve le droit de refuser toute commande contraire à ses valeurs ou aux lois en vigueur (racisme, sexisme, homophobie, diffamation, injure...).

## 2 - DEVIS

Toute demande de prestation adressée à Marie ECRITS via le formulaire de contact mis à disposition sur le site ou par e-mail à [contact@marie-ecrits.fr](mailto:contact@marie-ecrits.fr) entraîne l'établissement d'un devis gratuit, sans engagement.

Chaque devis décrira en détail la prestation à effectuer, le délai d'exécution prévu, les modalités de règlement et de livraison, ainsi que le coût total de la prestation (TVA non applicable en vertu de l'article 293B du Code général des impôts). Le devis comprend les temps de rendez-vous, de rédaction et d'échanges jusqu'à l'obtention du texte abouti, validé par le client.

La durée de validité d'un devis est d'un mois, à partir de la date d'émission.

La signature du devis avec la mention « bon pour accord » confirme et valide automatiquement l'acceptation de la proposition de prestation par le client, ainsi que l'acceptation des présentes conditions de vente.

## 3 – COMMANDE ET REGLEMENT

Le client de Marie ECRITS peut passer ses commandes à distance de manières différentes:

1. Par courrier électronique à l'adresse e-mail suivante : [contact@marie-ecrits.fr](mailto:contact@marie-ecrits.fr)
2. Par le formulaire de contact du site internet [www.marie-ecrits.fr](http://www.marie-ecrits.fr)
3. Par téléphone au 06 76 32 35 27, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 et le samedi matin de 10h00 à 11h30 (avec nécessité de confirmation écrite pour certaines prestations).

Le début de la prestation prendra effet à compter de la réception du bon d'accord accompagné du règlement (selon le cas).

Chaque prestation fait l'objet de l'établissement d'une facture. Les factures sont transmises aux clients par voie dématérialisée sauf demande expresse du client.

Les prix facturés sont ceux en vigueur au moment de la commande ou, s'il y a eu établissement d'un devis, ceux mentionnés sur le devis.

Pour les prestations d'écrivain public et/ou les prestations courtes, Marie ECRITS exige un paiement intégral de la prestation **avant le début de la prestation, sauf accord contraire entre les deux parties**. Pour une prestation supérieure à 100 €, les Conditions Particulières peuvent éventuellement prévoir le paiement d'un acompte de 30 à 50% du coût total. En cas de travail volumineux, le paiement pourra être échelonné selon un échéancier préalablement défini avec le client. Les modalités de paiement sont définies au devis.

La remise des documents se fait après le versement intégral de la facture.

Les règlements se font en euros, par chèque, virement bancaire, paiement en ligne Paypal ou en espèces.

Le client a l'obligation de payer le prix de la prestation indiquée sur la facture 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.

Dans l'hypothèse où les conditions de paiement ne seraient pas respectées ou seraient refusées, Marie ECRITS se réserve le droit d'annuler une commande.

Toute modification de la commande par le client donnera lieu à un nouveau devis.

#### **Conditions particulières propres aux récits de vie/biographies :**

Les récits de vie et biographies font l'objet de conditions particulières détaillées dans un contrat dédié. Ce contrat est soumis au client à l'issue du rendez-vous de rencontre ou de la définition du contenu de la prestation par téléphone si un rendez-vous préalable ne peut être réalisé en raison de la distance. Le client est libre d'y apporter des modifications, en accord avec la prestataire. Puis le contrat est signé par les deux parties avant le début de la prestation et s'accompagne de l'encaissement d'un fonds de garantie contre les impayés à hauteur de 300,00 €. Il est encaissé et est déduit de la dernière facture.

Lorsque la prestataire remet au client un texte rédigé, ce dernier doit s'acquitter de la facture relative aux heures de travail nécessaires pour ce rendu et aux heures d'entretien passées, selon les conditions prévues au devis. Les paiements s'effectuent au fur et à mesure des séances de travail (au début de l'entretien). La prestataire se réserve le droit d'interrompre son travail tant que la dernière facture adressée au client n'a pas été payée.

#### **Pénalités de retard**

Le délai de paiement de chaque facture est de trente jours.

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 (Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 en vigueur depuis le 1er janvier 2013) ; la prestataire a le droit de réclamer une indemnisation complémentaire sur justificatifs si les frais de recouvrement dépassent l'indemnité forfaitaire précisée.
- La prestataire a le droit de suspendre l'exécution de sa prestation en cours, et ce, jusqu'au règlement complet de la facture concernée.
- La prestataire a le droit de suspendre, si bon lui semble, et de plein droit, toute(s) autre(s) mission(s) qu'elle 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 de la prestataire, le client ne règle toujours pas la facture, la prestataire 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 la prestataire 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 la prestataire 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 la prestataire et le client, suspendues ou non par la prestataire, sont définitivement résiliées.

#### **4 – DELAIS DE LIVRAISON**

Le délai de réalisation des prestations figure sur le devis. Il est fonction de la nature des demandes et de mes disponibilités.

Sauf cas de force majeure (problème de santé, problème familial, problème informatique, évènement extérieur tel que catastrophe naturelle, coupure de réseau internet, piratage du système du prestataire, grève...) les travaux sont remis selon les modalités validées par le devis. En cas de report de livraison, le client sera averti dans les meilleurs délais. Un retard de livraison ne peut en aucun cas donner lieu à un remboursement ou une indemnité. Le client aura alors la possibilité d'accepter un nouveau délai ou d'annuler sa commande.

Le client s'engage à fournir tous les renseignements et documents nécessaires à la réalisation des travaux. En cas de retard, d'insuffisance ou d'absence de transmission

de ces informations, Marie ECRITS ne pourra être tenue pour responsable des délais supplémentaires d'exécution et de livraison occasionnés.

## **5 – MODALITES DE LIVRAISON**

A l'issue de la prestation, le document est transmis au client sur le support choisi par lui lors de l'établissement du devis.

A la réception des travaux, le client dispose d'un délai de 72 heures pour faire part d'éventuelle réserves, formulées par écrit. Passé ce délai, le document livré sera considéré comme conforme à ses attentes. En cas de non-satisfaction, de contestation ou de réclamation, une solution amiable pourra être envisagée en fonction de la nature et du bien-fondé de la réclamation.

## **6 - TARIFS**

Une grille tarifaire indicative et non exhaustive liste les prestations d'écrivain public biographe et les tarifs pratiqués par Marie ECRITS. Les tarifs sont consultables sur le site internet marie-ecrits.fr et sur demande.

Les prix sont libres et peuvent être révisés à tout moment sans justification mais les tarifs appliqués au client sont ceux en vigueur au moment de la signature du devis.

Les tarifs sont non soumis à TVA en vertu de l'article 293 B du Code Général des Impôts. Prix T.T.C.

Une remise peut être consentie aux demandeurs d'emploi, aux lycéens et aux étudiants sur présentation d'un justificatif.

## **7 - MODIFICATION DES TRAVAUX :**

Si le client souhaite modifier sa commande au cours de l'exécution de la prestation, ou encore ajouter des travaux qui ne figurent pas sur le devis initial, Marie ECRITS établira un nouveau devis en fonction de la nature des prestations supplémentaires souhaitées.

Après livraison de la commande, le client aura la possibilité de demander à Marie ECRITS d'effectuer des modifications mineures, dans la limite d'une seule fois. Cette demande est à transmettre dans un délai de 72 heures ouvrées à compter de la restitution de la prestation. Ces corrections ne modifieront en aucun cas la structure du texte ou du document réalisé. Ces modifications ne pourront porter sur de nouveaux éléments, non cités dans le devis ou non fournis par le client avant le début d'exécution de la prestation.

Passé ce délai, aucune modification ne sera apportée aux travaux réalisés, sans donner lieu à un nouveau devis et par conséquent à une nouvelle commande.

## **8 – RESPONSABILITES DES DEUX PARTIES**

Marie ECRITS s'engage à réaliser les prestations demandées en mettant en œuvre toutes les ressources à sa disposition et en effectuant les recherches nécessaires.

Le client assume l'entière responsabilité des données et informations fournies dans le cadre de la commande. Marie ECRITS ne pourrait être tenue responsable en cas d'omission d'informations, d'informations erronées, ou d'informations mensongères.

En cas d'absence de transmission des pièces nécessaires pour la réalisation de la prestation, Marie ECRITS se réserve le droit d'annuler la commande en procédant au

remboursement d'une partie du montant de la prestation. La totalité du remboursement de la commande ne saurait être exigée.

Quelle que soit la nature des prestations, la prestataire est tenue à une obligation de moyen, non à une obligation de résultat. Si sa responsabilité devait être engagée, elle serait strictement limitée au montant de la commande et non aux conséquences des travaux. Elle ne peut en aucun cas être tenue responsable de la mauvaise utilisation des travaux ou de modifications qui seraient effectuées par le client une fois le document livré, ni des conséquences directes ou indirectes de l'utilisation par le client ou par toutes autres personnes, physiques ou morales, du résultat des prestations.

Marie ECRITS se réserve la possibilité de ne pas donner suite à une demande ou d'interrompre une collaboration visant à produire ou à participer à l'élaboration de textes contraires aux bonnes mœurs ou aux lois en vigueur.

Par ailleurs, Marie ECRITS ne saurait être considérée comme 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 déclare se protéger de toute intrusion ou contamination par d'éventuels virus qui pourraient endommager ou ralentir les données nécessaires à l'exécution des travaux.

Les travaux et droits d'auteur s'y référant demeurent l'entière propriété de la prestataire jusqu'au paiement par le client de la totalité de la commande. Dans l'hypothèse d'une non-cession ou d'un partage de ces droits avec le client, ceci sera discuté puis stipulé dans un avenant au contrat.

## **9 – RESILIATION DE LA COMMANDE ET FIN ANTICIPEE DE LA PRESTATION**

Toute résiliation de l'une ou l'autre des parties devra se faire au plus tard 10 (dix) jours avant la date prévue de livraison, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse de l'établissement du prestataire : Marie ECRITS, 24 Route de Chinon, 86200 CEAUX-EN-LOUDUN.

Si l'annulation de la commande est le fait du client, elle ne donnera lieu à aucun remboursement concernant les travaux commencés ou déjà effectués, qui seront dus.

## **10 – CONFIDENTIALITE / PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

Marie ECRITS garantit la stricte confidentialité de toutes les données, informations, coordonnées et documents transmis par le client. Les contacts, entretiens et travaux sont réalisés en toute confidentialité.

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, les données à caractère personnel que le client accepte de communiquer volontairement à Marie ECRITS sont conservées et traitées par Marie ECRITS conformément au présent article. Ces données à caractère personnel sont conservées par Marie ECRITS 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 à Marie ECRITS, 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 Marie ECRITS.

Les données personnelles collectées sont celles qui sont communiquées volontairement par le client en remplissant les éventuels formulaires que lui soumet Marie ECRITS 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 Marie ECRITS. 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@marie-ecrits.fr](mailto:contact@marie-ecrits.fr).

Marie ECRITS s'engage à ne pas communiquer les données de ses clients à des tiers, sauf accord préalable et écrit du client.

Les documents qui seront remis à Marie ECRITS, les notes ainsi que les enregistrements nécessaires à l'accomplissement des travaux seront détruits dans un délai de deux mois après la livraison des travaux, ceci afin de respecter la confidentialité des échanges (sauf mention contraire du client).

## **11 – LITIGE**

En cas de litige, le devis signé, les présentes conditions de vente, et les données conservées (travaux entamés...) constituent la preuve de l'accord entre les deux parties.

Marie ECRITS accueillera toutes les réclamations avec bienveillance, la bonne foi prévalant toujours. Le client veillera de même à s'adresser en priorité à Marie ECRITS pour toute contestation, afin d'obtenir une solution à l'amiable.

Le recours à un médiateur pourra être proposé :

La médiation de la consommation est un processus structuré par lequel le client consommateur et le prestataire 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 Marie ECRITS et ses clients consommateurs, est Le Centre de Médiation de Poitiers. Le CMP est une association de médiateurs indépendants, référencée en qualité de médiateur de la consommation par la Commission de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) et inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation, conformément à l'article L. 615-1 du Code de la consommation.

Toutefois, à défaut d'accord entre les deux parties après une tentative de médiation, le litige sera soumis au droit français et relèvera de la compétence des tribunaux du ressort du siège social du prestataire, soit Poitiers, et ce, quel que soit le lieu de livraison des travaux.

## **12 – SERVICE CLIENT**

. Pour toute information, Marie ECRITS accueille au téléphone au 06 76 32 35 27 :

- du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (après 14h00 de préférence)
- le samedi de 10h00 à 11h30

. Marie ROUQUETTE (nom commercial Marie ECRITS) a déclaré son activité d'écrivain public biographe sous le statut de micro-entrepreneur.

N° SIRET 987 709 961 000 13 // Code APE : 9609Z