

Conditions générales de vente (CGV) *L'atelier des lettres, écrivain public*

L'atelier des lettres propose des prestations d'écrivain public (correction, réécriture, rédaction, conseil)

Le site internet " latelierdeslettres.fr " (ou latelierdeslettres.com) est la propriété de Madame Lise Kerrouault en qualité de micro-entrepreneur, en sa totalité ainsi que l'ensemble des droits y afférents.

Toute reproduction intégrale ou partielle est systématiquement soumise à l'autorisation du propriétaire, Madame Lise Kerrouault.

Cependant, les liaisons type hypertexte vers le site sont autorisées sans demande préalable spécifique.

Préambule

- Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles entre *L'atelier des lettres* et ses clients.
- Conformément à la réglementation en vigueur, les présentes Conditions générale de ventes sont systématiquement communiquées à tout client pour lui permettre de passer commande auprès de *L'atelier des Lettres*.
- Toute demande de prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente.
- *L'atelier des lettres* se réserve le droit de modifier certaines clauses des présentes CGV à tout moment et sans préavis.
- Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de commande passée par le client.

Article 1 – Devis - Accord

- Toute demande de prestation dont le montant est supérieur à 50€ entraîne l'établissement d'un devis gratuit. Toutefois si le client souhaite obtenir un devis pour une commande inférieure à 50€, il peut en faire la demande. Dans le cas contraire l'accord se fera par mail.
- Le devis ou le mail précise la nature et les caractéristiques de la prestation, le délai d'exécution prévu, les modalités de règlement, le coût total de la prestation (TVA non applicable en vertu de l'article 293 B du Code Général des Impôts) la nature du règlement, le mode de livraison ainsi que toute disposition spécifique convenue avec le client.
- L'offre acceptée par le client a une durée de validité d'un mois à compter de la réception de l'accord écrit du client, et le cas échéant à compter de la réception du devis (sauf accord express entre les deux parties ou travail urgent.)

Article 2 – Tarifs

- Les tarifs des prestations sont exprimés en euros.
- Le montant minimum de commande est fixé à 10 €.
- Les tarifs sont libres et peuvent être révisés à tout moment sans préavis ni justification, Toutefois les tarifs communiqués au client lors de la commande ne sauraient être modifiés.
- La TVA est non applicable en vertu de l'article 239 B du code général des impôts.
- La consultation de plus d'un quart d'heure à mon domicile est facturée 15 €. Ce montant sera déduit du montant de votre commande. En cas de commande inférieure à 15 € seul le montant de la consultation sera dû.
- Indemnités kilométriques : En cas de déplacement un forfait de 5 € sera appliqué dans un rayon de 5 à 20 km autour de mon domicile. Au-delà le km sera facturé 0,50 €.

Article 3 – Commande

- La commande est validée lorsque ces trois conditions sont remplies :
 - Réception de l'accord écrit du client (par mail ou par courrier) qui vaut acceptation des présentes conditions générales de vente. Si un devis a été établi il conviendra de le retourner dûment complété et signé.

Le début de la prestation prend effet à compter de la réception de l'accord écrit du client et le cas échéant à compter de la réception du devis complété et signé.
 - Règlement de la prestation effectué dans son intégralité.

S'il s'agit d'une commande supérieure à 100€ le client aura la possibilité de verser un acompte de 30 %, et le solde une fois que *L'atelier des lettres* l'aura informé avoir terminé la prestation. Les travaux ne seront livrés au client qu'après réception de la totalité du règlement.
 - Communication par le client de toutes les informations et tous les documents nécessaires à la réalisation de la prestation. Les documents transmis pour la correction ou la réécriture devront être sous format Word.

Le client est responsable de l'exhaustivité et de la véracité des éléments transmis à *L'atelier des Lettres*.
- À défaut et notamment en cas de retard de transmission des informations et documents ou en cas de transmission de documents incomplets et/ou défectueux, *L'atelier des lettres* pourra reporter la date d'exécution des travaux, voire annuler la prestation. Le retard d'exécution ne donnera lieu à aucun dédommagement.
- *L'atelier des lettres* se réserve le droit de refuser toute commande contraire aux lois en vigueur (racisme, homophobie, sexisme, diffamation, injure ...)

Article 4 – Délai de rétractation

- Le Client dispose d'un délai de sept jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, à compter du jour de l'envoi du devis signé ou du mail d'accord.
- Le Client informe *L'atelier des lettres* de sa décision de rétractation en lui adressant un courrier recommandé avec accusé de réception, avant l'expiration du délai. Lorsque le droit de rétractation est exercé, *L'atelier des lettres* rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date de rétractation.
- Si le Client souhaite que l'exécution de sa commande commence avant la fin du délai de rétractation, il devra mentionner sur le devis qu'il renonce à son droit de rétractation en cochant la case prévue à cet effet, ou en le mentionnant dans son mail d'accord.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les travaux pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable du Client et renoncement à son droit de rétractation.

Article 5 - Règlement

- Le règlement intégral est effectué avant l'exécution de la commande. Néanmoins, pour les commandes supérieures à 100€ ou s'étalant dans le temps, des conditions de facturation différentes peuvent être appliquées après accord entre les deux parties. Elles seront mentionnées sur le devis.
- Un paiement anticipé ne donne pas droit à un escompte.
- Le client peut régler en espèce, par virement bancaire ou par chèque à l'ordre de Lise Kerrouault. En cas de règlement par chèque *L'atelier des lettres* ne débutera la prestation qu'après encaissement.
- Les pénalités de retard en cas de défaut de paiement sont dues de plein droit le jour qui suit la date de règlement mentionnée sur la facture sans qu'un rappel soit nécessaire en vertu de l'article L441-6 du code de commerce.
Les pénalités par jour de retard en cas de défaut de paiement sont fixées à 10 % sans qu'une mise en demeure soit nécessaire.
- Conformément à l'article D.441-5, le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue au douzième alinéa du I de l'article L.441-6 est fixé à 40 €.

Article 6 – Résiliation

- Toute résiliation de l'une ou l'autre des deux parties pendant l'exécution du contrat doit se faire par courrier recommandé avec accusé de réception.
- Si l'annulation de la commande est le fait du client les acomptes versés et les travaux déjà effectués ne seront pas remboursés. Tout travail déjà facturé devra être réglé.
- Si l'annulation de la commande est le fait de *L'atelier des lettres* le client sera intégralement remboursé.

Article 7 - Livraison des travaux

- Le délai de livraison mentionné sur le devis est donné à titre indicatif et sans garantie. Il court à partir de la réception du devis signé et approuvé.
L'atelier des lettres s'engage à tout mettre en œuvre pour respecter le délai indiqué, mais ne saurait être tenu responsable d'un retard en cas de force majeure ou de problème grave. Un retard de livraison ne peut en aucun cas donner lieu à un remboursement. Le client aura alors la possibilité d'accepter un nouveau délai ou d'annuler sa commande.
- Le délai d'exécution d'une prestation est défini au cas par cas, selon la nature de la demande et de mes disponibilités. Une majoration sera appliquée pour un travail urgent.
- Après le paiement du solde de la commande, les travaux sont livrés au client sous la forme mentionnée sur le devis, par mail au format PDF, par courrier postal (prise en charge des frais de port par le client), ou sur une clé USB fournie par le client.
En cas de remise des travaux sur une version papier des frais d'impression seront demandés. (Impression noir et blanc 0,20€/page, impression couleur 0,50€/page)
- Une facture acquittée est envoyée sur demande pour un montant de commande inférieur à 50 €. Pour toute commande supérieure à 50 €, une facture est envoyée automatiquement lors de la livraison des travaux.

Article 8 - Responsabilité de *L'atelier des lettres*

- *L'atelier des lettres* s'engage à réaliser les prestations demandées en mettant en œuvre toutes les ressources à sa disposition.
- *L'atelier des lettres* est tenu à une obligation de moyens et non de résultats. Il ne saurait être tenu responsable de la mauvaise utilisation des travaux ou des modifications des travaux effectués par le client une fois le document livré.
- En cas de litige, la responsabilité de *L'atelier des Lettres* ne saurait être engagée au-delà du montant de la commande.
- *L'atelier des lettres* garantit la confidentialité de toutes les informations qui lui sont communiqués dans le cadre de ses prestations.
- Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et des libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant.
Il pourra exercer ce droit en contactant *L'atelier des lettres* par courrier adressé au 4 rue de Vannes, 35600 Redon, ou par courriel à l'adresse suivante : ecrivainpublic.redon@gmail.com
L'atelier des lettres s'engage à ne pas communiquer ces données à un tiers sauf accord préalable et écrit du client.

Article 9 - Propriété des travaux

- Les travaux réalisés restent la propriété de *L'atelier des lettres* jusqu'à réception du règlement dans son intégralité.
- Selon un article du journal Libération, seuls 7% des internautes lisent les conditions générales de vente... Bonjour à vous qui en faites partie ! Je vous accorde une remise de 5% sur votre première commande si vous écrivez le mot "magnolia" sur le devis ou le mail d'accord.
- Un exemplaire des travaux sera gardé à titre d'archives.
- Les documents rédigés par *L'atelier des lettres* ne peuvent donner lieu à une diffusion commerciale.

Dans le cas où le client souhaiterait commercialiser le travail réalisé, un contrat reconnaissant les droits d'auteur du prestataire devra être établi.

Article 10 – Réclamation – Litige

- À réception des travaux le client dispose d'un délai de 72h pour faire valoir toute réclamation. Au-delà de ce délai les documents livrés seront considérés conformes à la commande. En cas de non-satisfaction une solution à l'amiable pourra être trouvée, et *L'atelier des lettres* pourra procéder à titre gracieux à quelques ajustements, dans la limite d'une seule fois. Cependant les modifications devront être mineures. Dans le cas où le client souhaite apporter à son document des éléments non prévus dans le contrat initial, une nouvelle commande devra être passée.
- En cas de litige : l'accord écrit, les présentes CGV, et les données conservées constituent la preuve de l'accord entre les deux parties.
- Conformément aux dispositions de l'article L152-1 du code de la consommation entré en vigueur du 1er juillet 2016, les consommateurs ont la possibilité de recourir à un médiateur en cas de conflit avec le prestataire.

Ce recours est gratuit pour le consommateur et n'est possible que dans un délai de 2 mois suite à l'envoi d'une demande ou réclamation préalable, en cas de non résolution du litige, et uniquement dans la mesure où le litige n'est pas en cours d'examen par un médiateur, tribunal ou instance ou bien ne l'a été précédemment.

Le consommateur doit s'adresser à l'Association Nationale des Médiateurs (<http://www.anm-mediation.com/index.php/fr/>) pour la mise en relation avec le médiateur compétent.