

CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Définitions

Conditions générales : les présentes Conditions générales du **Rédacteur-conseil** régissent les relations contractuelles établies entre le **Rédacteur-conseil** et le **Client**, à l'exclusion de toute vente à distance.

Le Rédacteur-conseil : Sophie GAVA, prestataire et conseil en écriture, 7 rue Kléber, 10000 TROYES, SIRET n° 51090955900021 ayant souscrit le contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle ALLIANZ ACTIF PRO, dont le montant des garanties par année d'assurance sur la responsabilité civile est de 10 000 000 €.

Le Client : personne physique majeure ou personne morale, ayant sollicité une Offre de service, et, au vu de celle-ci, ayant passé commande auprès du **Rédacteur-conseil**, afin que celui-ci assure le service prévu, dans le respect des exigences professionnelles et de qualité visées par le code d'éthique professionnelle du SNPCE (Syndicat National des Prestataires et Conseils en Écriture) auquel le **Rédacteur-conseil** adhère, qui a été adopté par le congrès le 31 janvier 2010, qui est intégralement reproduit sur le site internet www.snpcce.fr et dont le **Client** reconnaît avoir pris connaissance. Le Client peut être un professionnel ou un consommateur.

Les Frais : énoncés de façon non exhaustive à l'article 5 des Conditions générales, ils restent à la charge exclusive du Client.

Le Prix : prix fixé par le **Rédacteur-conseil** dans son Offre de service pour la réalisation du Service, et devant être réglé par le **Client** suivant les échéances prévues dans l'Offre de service.

La Prestation : toute rédaction ou correction livrable (textes, articles, commentaires, dossiers...), quels que soient leur nature, leur forme et leur support, réalisés par le **Rédacteur-conseil** suite et conformément à l'Offre de service.

Le Service : ensemble des prestations réalisées par le **Rédacteur-conseil** suite et conformément à l'Offre de service, en ce compris la livraison de la Prestation et ce, suivant l'une des modalités de livraison prévues par les Conditions générales ou détaillées dans les Conditions particulières.

L'Offre de service : proposition de service émise par le **Rédacteur-conseil**, décrivant la commande du Client acceptée par le **Rédacteur-conseil** et telle qu'elle sera traitée et livrée par le **Rédacteur-conseil**, chiffrant le devis du **Rédacteur-conseil**, reproduisant l'intégralité des Conditions générales et précisant les modalités de règlement du Prix et des Frais, les modalités de livraison des Prestations.

Article 2 – Domaine d'application

Les Conditions générales s'appliquent à tous les contrats passés par le **Rédacteur-conseil** avec le **Client**, à l'exclusion de toutes autres conditions générales et tous autres documents particuliers qui seraient émis par le **Client**.

Le fait, pour le **Client**, de passer commande auprès du **Rédacteur-conseil** vaut adhésion expresse, complète et sans réserve par le **Client** aux Conditions générales.

Le **Rédacteur-conseil** et le **Client** peuvent convenir entre eux par écrit de certaines conditions particulières spécifiques dérogeant aux Conditions générales et qui prévalent sur ces dernières à condition d'avoir été écrites.

Le fait pour le **Rédacteur-conseil** de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des Conditions générales ou des Conditions particulières ne peut être interprété comme valant renonciation par le **Rédacteur-conseil** à se prévaloir ultérieurement de ces clauses.

Article 3 – Commande – Livraison

La commande initiale du Client est directement transmise par ce dernier à l'adresse du **Rédacteur-conseil** par courrier postal ou email, ou remise en main propre.

La commande du Client n'est traitée par le **Rédacteur-conseil** qu'après accord et signature par le **Client** de l'Offre de service et le paiement de l'éventuel acompte exigé par l'Offre de Services. L'accord du Client, sur l'Offre de service, les Conditions générales et les éventuelles Conditions particulières, est concrétisé par la signature de l'Offre de service.

À compter de la date de la signature par le **Client** de l'Offre de service, seuls les termes de l'Offre de service dûment signée valent entre le **Client** et le **Rédacteur-conseil**.

La livraison des Prestations se fera à l'adresse postale ou par email, suivant ce qui aura été indiqué dans l'Offre de service.

Le délai de livraison est uniquement donné à titre indicatif, sans aucune garantie de livraison effective à date fixe. Sauf indication contraire dans les éventuelles Conditions particulières, la livraison dans le délai indicatif ne constitue pas une obligation de résultat imposée au **Rédacteur-conseil**. Le dépassement de ce délai ne déclenche aucune obligation de paiement d'indemnité à charge du **Rédacteur-conseil**, ne crée aucun droit à une réduction du Prix et n'autorise pas le **Client** à retenir un montant sur le Prix.

Le **Rédacteur-conseil** a une obligation de moyens vis-à-vis du Client. À ce titre, le **Rédacteur-conseil** s'engage à mettre en œuvre toutes les ressources utiles et nécessaires mises à sa disposition et réaliser les recherches qu'il aura estimé adéquates au vu de la commande du Client telle que décrite dans l'Offre de service.

La réalisation de la Prestation par le **Rédacteur-conseil** et le paiement du Prix par le **Client** met un terme définitif à l'Offre de service.

L'utilisation réservée par le **Client** à la Prestation et/ou les objectifs que le **Client** se serait fixés compte tenu de la Prestation n'a aucun lien avec le **Rédacteur-conseil**.

Article 4 – Conformité – Réclamation – Réserves

Le **Rédacteur-conseil** livre la Prestation par courrier postal ordinaire, courrier recommandé avec demande d'avis de réception ou par email, au choix du Client confirmé dans l'Offre de service.

La Prestation ainsi livrée est réputée conforme aux attentes et exigences du Client, sauf à ce qu'il y ait réclamation ou formulation de réserves par ce dernier, formulées par écrit, au plus tard dans les trois (3) jours calendaires suivant la livraison par le **Rédacteur-conseil** de la Prestation.

Le **Rédacteur-conseil** assure un traitement adéquat des réclamations et réserves ainsi formulées via le traitement des corrections jugées nécessaires et/ou la livraison d'explications et de précisions éclairant le **Client**.

Article 5 – Facturation – Règlement

Le Client a l'obligation de payer le Prix et de régler intégralement les factures émises par le **Rédacteur-conseil**.

Le **Rédacteur-conseil** GAVA, microentrepreneur, n'est pas soumis à TVA en vertu de l'art. 293 B du CGI.

Sauf Conditions particulières, un acompte équivalent à 30 % (trente pour cent) du Prix est à régler par le **Client** au moment de la signature de l'Offre de service. La facture émise pour le règlement du solde dû tient compte de l'acompte qui aura été réglé. Le Prix est à régler en début de mois après envoi par email de la facture. La date de règlement des factures émises par le **Rédacteur-conseil** est mentionnée sur les factures.

Les paiements se font en euros, soit par chèque à l'ordre du **Rédacteur-conseil**, sous réserve de bon encaissement, soit par virement bancaire sur le compte bancaire du **Rédacteur-conseil**. Le paiement anticipé ne donne pas droit à escompte.

Toutes les taxes et tous les frais généralement quelconques (tels que, et sans que cette énumération soit exhaustive, les frais bancaires, frais d'encaissement, frais de changes, frais de recouvrement, frais de transport, frais de livraison) restent à la charge exclusive du **Client** (« Frais »).

Le Client a l'obligation de payer le Prix 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.

Les éventuels règlements successifs du **Client** s'imputeront d'abord sur les factures les plus anciennes, et, le cas échéant, d'abord sur les intérêts éventuellement dus, avant de s'imputer sur le principal.

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 (dix) 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 ; le **Rédacteur-conseil** a le droit de réclamer une indemnisation complémentaire sur justificatifs si les frais de recouvrement dépassent l'indemnité forfaitaire précisée.

- le **Rédacteur-conseil** a le droit de suspendre l'exécution de l'Offre de service en cours, et ce, jusqu'au règlement complet de la facture concernée.

- le **Rédacteur-conseil** a le droit de suspendre, si bon lui semble, et de plein droit, toute(s) autre(s) Offre(s) de services qu'il 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 du **Rédacteur-conseil**, le **Client** ne règle toujours pas la facture, le **Rédacteur-conseil** adresse au Client une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Dès réception 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 réception de 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 **Rédacteur-conseil** 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 le **Rédacteur-conseil** 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 Offres de services conclues entre le **Rédacteur-conseil** et le **Client**, suspendues ou non par le **Rédacteur-conseil**, sont définitivement résiliées.

Article 6 – Droit d'auteur

Le Client aura la propriété pleine et entière de la Prestation à condition et seulement après avoir payé le Prix au Cabinet.

Le règlement intégral du Prix, par le **Client**, va de pair avec la cession automatique des droits d'auteur du **Rédacteur-conseil** sur la Prestation.

Dès le règlement intégral du Prix, le **Rédacteur-conseil** cède définitivement au Client, à titre exclusif, tous les droits d'auteur qu'il pourrait avoir sur la Prestation, en ce compris le droit de reproduction, d'adaptation, de modification, de traduction, de distribution, de commercialisation, de diffusion, d'usage, d'exploitation, de cession.

Le **Rédacteur-conseil** déclare ne pas souhaiter se prévaloir des attributs du droit moral qu'il pourrait détenir sur la Prestation.

Article 7 – Obligation de moyens – Limitation de responsabilité

Le **Rédacteur-conseil** est uniquement tenu à une obligation de moyens, et non de résultat, vis-à-vis du Client.

Si le traitement réservé par le **Rédacteur-conseil** aux réclamations et réserves formulées par le **Client** ne répond pas aux attentes du Client, la responsabilité éventuelle du **Rédacteur-conseil**, si elle devait être engagée, serait strictement limitée au montant du Prix, et ne pourrait être étendue aux conséquences directes ou indirectes de l'utilisation par le **Client** ou par toutes autres personnes, physiques ou morales, de la Prestation.

Article 8 – Code d'Éthique SNPCE – Clause de conscience – Confidentialité

8.1 Le Rédacteur-conseil exerce son activité dans le respect du Code d'Éthique SNPCE. À ce titre, le **Rédacteur-conseil** a le droit de faire jouer la présente clause de conscience pour refuser de traiter des données, informations ou documents dont la gestion le conduirait à ne pouvoir respecter l'un ou l'autre des principes du Code d'Éthique SNPCE ou la législation et réglementation en vigueur. Le **Rédacteur-conseil** se réserve ainsi le droit, notamment, de refuser de traiter tout document portant atteinte à la vie privée, révisionniste, négationniste, discriminatoire, insultant ou calomnieux.

Le **Rédacteur-conseil** n'est pas responsable des données, informations ou documents qui lui sont transmis ou communiqués, par quelque moyen que ce soit, par le **Client**. Par le simple fait de les avoir réceptionnés, le **Rédacteur-conseil** ne peut être présumé les avoir acceptés. Le **Rédacteur-conseil** 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.

8.2 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données, « RGPD »), les données à caractère personnel que le **Client** accepte de communiquer volontairement au **Rédacteur-conseil** sont conservées et traitées par le **Rédacteur-conseil** conformément au présent article. Ces données à caractère personnel sont conservées par le **Rédacteur-conseil** 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 au **Rédacteur-conseil**, 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 le **Rédacteur-conseil**. Le traitement des données à caractère personnel tel qu'il est mis en œuvre et défini par le **Rédacteur-conseil** a pour base juridique (i) la nécessité de l'exécution par le **Rédacteur-conseil** de la mission confiée par le **Client**, (ii) le respect par le **Rédacteur-conseil** de ses propres obligations légales et réglementaires de facturation et de gestion de comptabilité, (iii) la gestion de la bonne relation continue entre le **Rédacteur-conseil** et le **Client** ce qui couvre, notamment, l'information sur des éventuelles activités initiées ou menées par le **Rédacteur-conseil** qui pourraient intéresser le **Client**. Les données personnelles collectées sont celles qui sont communiquées volontairement par le **Client** en remplissant les éventuels formulaires que lui soumet le **Rédacteur-conseil** 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 le **Rédacteur-conseil**, Sophie GAVA, 7 rue Kléber, 10000 Troyes. **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 : Sophie GAVA 7, rue KLÉBER 10000 TROYES ou sophie.gava@wanadoo.fr

Article 9 – Notification – Élection de domicile

Toutes notifications, tous avis et tous commentaires devant être transmis par **le Client** au **Rédacteur-conseil** et *vice versa* ne sont valablement notifiés que s'ils sont envoyés :
- Par **le Client** au Cabinet, à l'adresse suivante : Sophie GAVA, 7 rue KLÉBER 10000 TROYES
- Par **le Rédacteur-conseil** au Client : à l'adresse indiquée sur l'Offre de service.

Article 10 – Droit applicable

Les Conditions générales et les éventuelles Conditions particulières, ainsi que tout contrat conclu entre **le Rédacteur-conseil** et **le Client** sont régis et interprétés conformément au droit français.

Si l'une des clauses insérées dans ces documents contractuels est déclarée nulle par un tribunal, le reste des clauses continue à s'appliquer.

Article 11 – Clause attributive de compétence

11.1 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 Rédacteur-conseil** seront négociés entre eux pour définir la solution amiable la plus adéquate.

11.2 Si le litige concerne un différend entre le Rédacteur-conseil – professionnel – et le client consommateur, la clause relative à la médiation à la consommation (article 12) 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, à l'initiative de la partie la plus diligente, aux tribunaux compétents.

11.3 Si le litige concerne un différend entre le Rédacteur-conseil – professionnel et un Client non-consommateur, et si le litige ne peut être résolu via les négociations initiées en application de l'article 11.1, les différends seront soumis à

l'initiative de la partie la plus diligente, aux tribunaux compétents.

11.4 En ces cas, les différends seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux du ressort du **Rédacteur-conseil**, nonobstant la pluralité éventuelle de défendeurs, les demandes incidentes en intervention forcée ou appel en garantie

Article 12 – Médiation à la consommation

12.1 La médiation de la consommation est un processus structuré par lequel **le Client** consommateur et **le Rédacteur-conseil** 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 Rédacteur-conseil** 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.

12.2 **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 par le biais de son moteur de recherche préféré.

Le Client consommateur peut ainsi déposer une réclamation en ligne à l'aide du formulaire qui y est joint, téléchargeable et disponible sur le site internet de l'AMIDIF (art. R.614-1 du Code de la consommation) ou par voie postale à l'adresse du siège social de l'AMIDIF (1, place des FLEURUS, 77100 MEAUX) (art. R.614-3 du Code de la consommation).

Le médiateur désigné par l'AMIDIF procède à l'analyse de la recevabilité de la demande du **Client** consommateur et notifie audit **Client** consommateur, dans les trois (3) semaines de la réception du dossier :

1. Soit le rejet de la demande de médiation, en motivant ce rejet ;
2. 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).

12.3 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).

12.4 La médiation de la consommation ne concerne que les litiges entre **le Rédacteur-conseil** 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.

Mise à jour le 25 juin 2019