

Conditions générales de vente (CGV)

ARTICLE 1 - LOBJET

La Société **LA MAIN A LA PLUME** (ci-après la « **Société** ») est représenté par Madame Fanny MUMBA BIZULI. La société est domiciliée 6 Rue Franck Lloyd Wright, 78280 GUYANCOURT, ayant pour numéro de SIRET « 910 966 050 00015 ». Elle propose les services suivants sur site ou en télétravail :

- Assistance Administrative
- Assistance Commerciale
- Assistance aux Particuliers

ARTICLE 2 - PREAMBULE

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après les "**CGV**") constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles encadrent les conditions dans lesquelles la Société fournit ses Services à ses clients professionnels et particuliers qui lui en font la demande par voie directe ou indirecte.

L'exécution de toutes prestations implique de la part du Client l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, et la renonciation à ses propres conditions générales d'achat.

Client désigne toute personne qui passe une commande par contact direct ou indirecte.

Commande désigne à toute commande passée par le Client en vue de bénéficier des services de la Société ;

Conditions Générales de Vente ou CGV désignent le présent document ;

Professionnel désigne l'acheteur personne morale ou physique qui agit dans le cadre de son activité professionnelle ;

Services désigne toutes les prestations de service proposées par la Société ;

Société désigne la société, plus amplement désignée à l'article 1 des présentes.

ARTICLE 3 – LIEUX D'EXERCICE

Le Prestataire peut effectuer ses prestations dans les locaux du Client. Le matériel nécessaire pour la réalisation de la prestation doit être mis à la disposition du Prestataire (ordinateur, imprimante, téléphone...). Des frais de déplacement pourront être facturés en supplément.

Les prestations peuvent aussi être réalisées à distance (télétravail). Dans ce cas, les éventuels frais de matériel seront à la charge du prestataire.

Le lieu d'exécution de la mission est précisé dans le devis et rappelé sur la facture transmise au Client.

En cas de changement de lieu engendrant des frais supplémentaires, notamment de déplacement, de repas..., ceux-ci seront répercutés au Client.

ARTICLE 4 - COMMANDES

Les Commandes sont passées par le Client par contact direct ou indirecte.

Les ventes de Services sont réalisées après établissement d'un devis gratuit et sans engagement, établi par le Prestataire à destination du Client, sur la base des informations fournies par le Client.

Le devis adressé par le Prestataire au Client, en main propre, par courrier postal, ou par courrier électronique, précise notamment :

- Le type de prestation demandée ;
- Le tarif de la prestation facturé soit à la tâche ou bien de manière forfaitaire ou horaire sur la base du tarif en vigueur au jour de la réalisation du devis ;
- La date de livraison ou de réalisation de la prestation ;
- La durée de validité du devis ;
- Les modes et modalités de paiement ;
- Que les présentes CGV y sont jointes.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client doit retourner au Prestataire le devis sans aucune modification, signé avec la mention « bon pour accord ».

À défaut de réception de l'acceptation du devis, le Prestataire se réserve le droit de ne pas débiter la prestation.

Aux fins de la preuve de l'existence de cette acceptation de devis, le Client admet de considérer comme équivalent à l'original et comme preuve parfaite, le courrier électronique, la copie et le support informatique.

Pour toute commande soumise à une demande d'acompte l'exécution des prestations ne débutera qu'après encaissement de l'acompte.

ARTICLE 5 – PRESTATIONS DE SERVICE ET PRIX

Les tarifs sont ceux en vigueur au jour de la passation de la commande, tels qu'établis sur le devis fourni au client ou selon le barème indiqué sous forme de grille sur le site internet

<https://www.lamainalaplume.com/tarifs>.

A chaque Commande, une facture est établie par la Société à destination du Client.

ARTICLE 6 – DELAIS ET MODALITES DE PAIEMENT

Le règlement des factures est à effectuer par virement bancaire (RIB sur facture et devis), par chèque (libellé à l'ordre de **LA MAIN A LA PLUME**) ou par espèces autorisées pour les particuliers contre remise de récépissé.

Pour les prestations dont le tarif s'élève à 100 euros ou plus, un acompte de 30% est demandé à la commande (signature du devis).

Le règlement du solde se fait après validation par les deux parties du travail réalisé.

Le délai de règlement de la facture est de 15 jours à compter de la date d'édition de la facture.

Aucun escompte ne sera consenti pour paiement anticipé.

En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations à la date convenue sur la facture, l'acheteur devra verser à la Société une pénalité de retard dont le taux est égal au taux pratiqué par la Banque centrale européenne pour son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage.

L'opération de financement retenue est la plus récente à la date de la commande des prestations de Service.

Cette pénalité est calculée sur le montant toutes taxes comprises (TTC) de la somme restante due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

En cas de retard de paiement, les commandes en cours pourront être interrompues de plein droit jusqu'au complet paiement.

ARTICLE 7 – REALISATION DES PRESTATIONS

La prestation de Service commandée sera assurée par **LA MAIN A LA PLUME**.

La Société s'engage à respecter au mieux les délais annoncés lors de la passation de la Commande. Cependant, elle ne peut en aucun cas être tenue responsable pour les retards de réalisation de prestation occasionnés en raison de fautes qui ne lui sont imputables.

En outre, la responsabilité de la Société ne peut être engagée pour des motifs de délai de réalisation en périodes de forte demande, telles que les périodes de fêtes de fin d'année. La Société ne peut pas voir sa responsabilité engagée pour des délais provoqués pour des motifs de force majeure, c'est à dire en raison de la survenance d'un évènement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de la Société (article 1218 du code civil).

ARTICLE 8 – ANNULATION DE LA COMMANDE

La validation de la commande se fait à la signature du devis et/ou encaissement de l'acompte.

En cas d'annulation d'une commande à l'initiative du Prestataire, pour un motif légitime, signifiée par écrit au Client,

- ✓ L'acompte sera remboursé en totalité au Client, ou pourra être conservé en partie, à hauteur du travail déjà accompli, le cas échéant ;
- ✓ Le travail déjà effectué sera facturé à 100 % (cent pour cent).

En cas d'annulation d'une commande à l'initiative du Client, pour un motif légitime, signifiée par écrit au Prestataire,

- ✓ L'acompte pourra être conservé entièrement à titre de dédommagement, ou il pourra être conservé en partie, à hauteur du travail déjà accompli, le cas échéant ;
- ✓ Le travail déjà effectué sera facturé à 100 % (cent pour cent).

En cas de report par l'une ou l'autre des parties, le Prestataire conservera l'acompte.

ARTICLE 8 – RECLAMATION

Pour toutes les commandes réalisées, le Client dispose d'un droit de réclamation de 10 jours ouvrés à compter de la fourniture du service.

Pour exercer ce droit de réclamation, le Client doit faire parvenir à la Société, à l'adresse ou par e-mail, une déclaration dans laquelle il exprime ses réserves et réclamations, assorties des justificatifs y afférents.

Une réclamation ne respectant pas les conditions décrites ci-dessus ne pourra être acceptée.

La Société remboursera et rectifiera le Service en coopération avec le Client dans les plus brefs délais et à ses frais, dans les limites du possible.

ARTICLE 9 – DROIT DE RETRACTATION DU CLIENT

Le Consommateur dispose d'un droit de rétractation de 10 jours ouvrés à compter de la passation de la Commande, sauf pour les produits mentionnés à l'article L. 221-28 du Code de la consommation tel que reproduit ci-dessous :

"Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation."

Pour exercer ce droit de rétractation, le Consommateur envoie une déclaration à l'adresse :

« **LA MAIN A LA PLUME , 6 Rue Franck Lloyd Wright, 78280 GUYANCOURT.** »

Il sera remboursé de la totalité des frais versés pour la prestation de services dans les 14 jours suivant la prise de connaissance par la Société de sa déclaration de rétractation. Le remboursement sera fait par le même moyen de paiement que celui utilisé à la commande.

Cependant, si la prestation de services est déjà entamée à la date de la prise de connaissance de la rétractation par la Société, la valeur correspondant à la prestation de service déjà effectuée sera déduite du remboursement. Ce dernier sera opéré par le même moyen de paiement que pour la commande.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITES

Le Prestataire mettra tous les moyens à sa disposition pour prendre soin et préserver les fichiers informatiques et autres documents qui lui seront confiés par le Client.

Il appartiendra au Client de se prémunir contre les risques de dommages encourus par ce type de support.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour une erreur engendrée par un manque d'information ou des données erronées ; ni même tenu pour responsable des incompatibilités dues aux versions de logiciels ou aux systèmes d'exploitation utilisés par le Client.

Le Client convient que, quel que soit les fondements de sa réclamation et la procédure suivie pour la mettre en œuvre, la responsabilité éventuelle du Prestataire à raison de l'exécution des obligations prévues par la commande, sera limitée à un montant n'excédant pas la somme totale effectivement payée par le Client, pour les travaux fournis par le Prestataire.

Le Client convient que le Prestataire n'encourra aucune responsabilité en raison de toute perte de bénéfices, de trouble commercial, de dommage que le client subirait, de demandes ou de réclamations formulées contre le Client et émanant d'un tiers quel qu'il soit.

ARTICLE 11 – TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

L'achat par le Client peut entraîner le traitement de ses données à caractère personnel. Si le Client refuse le traitement de ses données, il lui est demandé de s'abstenir de recourir aux services de la Société.

Ce traitement des données à caractère personnel se fait dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016.

Par ailleurs, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, de modification et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant :

Par courrier à l'adresse suivante « **LA MAIN A LA PLUME , 6 Rue Franck Lloyd Wright, 78280 GUYANCOURT** ».

Par courriel à l'adresse suivante contact@lamainalaplume.com

Ces données personnelles sont nécessaires au traitement de sa Commande et à l'établissement de ses factures le cas échéant, ainsi qu'à l'amélioration des services proposés sur la Société.

ARTICLE 12 – PARTAGE DES DONNEES COLLECTEES

LA MAIN A LA PLUME peut recueillir directement auprès de vous ou indirectement des données à caractère personnel. Conformément au principe de minimisation, nous ne collectons que les données nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Les différentes catégories de données collectées lors de votre souscription ou de votre inscription en tant que client et dans le cadre de votre utilisation de nos services ou applications sont les suivantes :

- Données d'identification (notamment nom, prénom, numéro de client).
- Données de contact (notamment adresse postale ou électronique).
- Données de connexion (notamment adresse IP de votre ordinateur).
- Données financières (moyens et historique de paiement).
- Données commerciales (liste des services dont vous bénéficiez) ;
- Données de localisation.
- Données administratives (numéro d'immatriculation employeur pour les clients).
- Données de contenus.
- Les utilisateurs demandant des services pour vous ou en votre nom ;
- Les utilisateurs ou autres personnes fournissant des informations dans le cadre de réclamations ou de litiges.

LA MAIN A LA PLUME peut associer les informations recueillies auprès de ces sources à d'autres informations en sa possession.

ARTICLE 13 – PROTECTION DES DONNEES

La Société assure un niveau de sécurité approprié et proportionnel aux risques encourus ainsi qu'à leur probabilité, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016.

Toutefois, ces mesures ne constituent en aucun cas une garantie et n'engagent pas la Société à une obligation de résultat concernant la sécurité des données.

ARTICLE 14 – COOKIES

Lors d'une visite du site, des « cookies » peuvent être placés sur le disque dur de votre ordinateur. Un **cookie** est un fichier texte placé par le serveur d'un site Internet dans le navigateur de votre ordinateur ou de votre appareil mobile lorsque vous consultez un site Internet. Les cookies ne peuvent pas être utilisés pour identifier des personnes, un cookie peut uniquement identifier une machine.

Ce site utilise les cookies suivants :

- **Cookies tiers** (émis et gérés par leur éditeur)
 - Cookies statistiques de <https://analytics.google.com/analytics/web>
 - Cookies destinés à améliorer l'interactivité du site (partage réseaux sociaux : Facebook, Instagram)

Le refus d'installer ces cookies peut entraîner l'impossibilité d'accéder à certains services.

Les liens suivants expliquent comment accéder aux paramètres des cookies via différents navigateurs :

- [Paramètres des cookies dans Firefox](#)
- [Paramètres des cookies dans Internet Explorer](#)
- [Paramètres des cookies dans Google Chrome](#)
- [Paramètres des cookies dans Safari \(OS X\)](#)
- [Paramètres des cookies dans Safari \(iOS\)](#)
- [Paramètres des cookies sous Android](#)

Pour ne pas être suivi par Google Analytics sur tous les sites web, consultez ce lien : <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=FR>

Pour de plus amples informations concernant les outils de maîtrise des cookies, vous pouvez consulter le site internet de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/les-conseils-de-la-cnil-pour-maitriser>

La durée de conservation des cookies est de 13 mois.

ARTICLE 15 – MODIFICATIONS

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs de la Société sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

La Société est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles. Lorsqu'il passe une Commande, le Client est soumis aux stipulations énoncées par les CGV en vigueur lors de la passation de la commande.

ARTICLE 16 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

La marque, le logo et la charte graphique sont des marques déposées dont la propriété revient exclusivement à la Société. Toute diffusion, exploitation, représentation, reproduction, qu'elle soit partielle ou intégrale sans l'autorisation expresse de ladite société exposera le contrevenant à des poursuites civiles et pénales.

ARTICLE 17 – CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE

Le droit régissant les CGV est le droit français. Tout litige pouvant survenir entre la Société et un Client lors de l'exécution des CGV fera l'objet d'une tentative de résolution à l'amiable. A défaut, les litiges seront portés à la connaissance des tribunaux compétents de droit commun.

ARTICLE 18 – ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client accepte expressément les CGV. Il déclare en avoir connaissance et renonce à se prévaloir de tout autre document, notamment ses propres conditions générales d'achat.

Fait à Guyancourt, le 27 février 2022

La société **LA MAIN A LA PLUME**, représentée par Fanny MUMBA BIZULI.