

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre l'entreprise individuelle Laëtitia PIQUET agissant sous le nom commercial les Mots de la Salamandre® et ses clients. Elles s'appliquent à toutes ses prestations et services. Elles peuvent être révisées à tout moment et sans préavis.

Objet – Laëtitia PIQUET est un professionnel qualifié et diplômé en langue française, formé au métier d'écrivain public, titulaire du titre d'Écrivain-Conseil®, adhérente au Syndicat national des prestataires et conseils en écriture. À ce titre, elle propose des prestations rédactionnelles et pédagogiques. Aucune prestation juridique, financière ou comptable ni la traduction ne sont proposées.

Offre de services – En tant qu'écrivain public, l'offre de services *les Mots de la Salamandre* se fonde sur un large éventail de travaux rédactionnels et de conseil en écriture qui s'adresse à un public de particuliers, professionnels, associations, collectivités et institutionnels. Elle comprend des prestations de création littéraire, d'assistance administrative (saisie, classement, écriture, reformulation, relecture, correction...) et de communication écrite (site et réseaux sociaux). En tant que professeur indépendant, Laëtitia PIQUET propose des cours particuliers et des conseils pédagogiques à destination des particuliers uniquement.

Devis / Bon de commande – Tout devis est adressé au client gratuitement par courrier, courriel ou remis en main propre. La signature du devis ou du bon de commande, accompagnée de la mention « Bon pour accord » et du règlement ou de l'acompte, constitue une commande ferme et l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Toute modification de la commande ou tout ajout à l'initiative du client pendant l'exécution de la prestation donnera lieu à un nouveau devis.

Prix – Les tarifs sont libres et peuvent être révisés à tout moment sans aucune justification. Néanmoins, les tarifs définis par un devis préalablement accepté ne sont pas modifiables. Les frais (affranchissement, impression, fournitures, matériel, taxes obligatoires, frais kilométriques) sont à la charge du client.

Lieu – Les prestations seront accomplies dans les locaux *les Mots de la Salamandre* à Romorantin, sauf exception.

Paiement – Pour les commandes inférieures à 100 €, le paiement intégral s'effectue au moment de la commande. Pour les commandes supérieures ou égales à 100 €, le versement d'un acompte est demandé à la signature du devis et le solde est réglable au comptant à réception de facture. En cas de travail volumineux, le paiement pourra être échelonné selon un échéancier préalablement établi entre les parties. Le règlement s'effectue au choix en espèces, par virement ou par chèque à l'ordre de Laëtitia PIQUET. Aucun escompte ne pourra être accordé pour paiement anticipé.

Délai d'exécution – Le client et Laëtitia PIQUET définissent d'un commun accord un délai d'exécution raisonnable et satisfaisant. Le délai figure sur le devis ou est défini à partir de l'acceptation du devis par le client. Le délai mentionné sur le devis est donné à titre indicatif et sans garantie. Laëtitia PIQUET s'engage à tout mettre en œuvre pour respecter le délai indiqué, mais ne saurait être tenue responsable d'un retard qui découle d'un cas de force majeure, de problème grave ou d'un événement imprévisible. Un retard dans l'exécution de la commande ne peut en aucun cas donner lieu à un remboursement, une annulation de commande, ni à des dommages et intérêts. Le travail d'écriture est remis au client après réception du règlement intégral.

Déontologie – Laëtitia PIQUET s'engage à mener à bien la tâche commandée conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière. Sur toute production de retranscription de plus de 100 pages manuscrites, une correction d'un minimum de 90% des fautes est exécutée, si toutefois il venait à rester des incongruités, Laëtitia PIQUET ne saurait en être rendue responsable. Tous travaux contraires à la déontologie de la profession seront refusés. Laëtitia PIQUET se réserve le droit de refuser des données et toute commande contraires à ses valeurs et aux lois et s'engage à orienter le client vers les professionnels réglementés (experts-comptables, juristes, avocats, notaires, etc.) Laëtitia PIQUET s'engage à respecter le secret professionnel et la plus stricte confidentialité. L'écrit du client est nécessaire avant de faire paraître son nom ou sa raison sociale dans les références de Laëtitia PIQUET.

Responsabilité de l'entrepreneur – Laëtitia PIQUET est tenue à une obligation de moyens, et non de résultat. Laëtitia PIQUET s'engage à respecter la confidentialité des échanges avec le client et celle des prestations réalisées ou envisagées. Laëtitia PIQUET mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour prendre soin et préserver les documents et fichiers confiés par le client pour la réalisation de sa prestation. Toutefois, compte tenu des risques de dommages ou de détériorations encourus, il appartient au client de s'en prémunir par tous moyens à sa convenance. Si la responsabilité de Laëtitia PIQUET devait être engagée, elle sera strictement limitée au montant de la commande, et non aux conséquences de l'utilisation des travaux. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, Laëtitia PIQUET ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le ou les documents.

Responsabilité du client – Le client est responsable de la véracité des données, des informations et de tout élément transmis pour la réalisation de la prestation. Le client est seul responsable de l'usage qu'il fait des travaux d'écriture réalisés. En cas de mauvaise utilisation ou de modification des travaux à l'initiative du client, la responsabilité de Laëtitia PIQUET ne pourra être engagée quant aux conséquences liées à cette action. Lorsque le bénéficiaire de la prestation est une personne mineure, les tuteurs légaux restent responsables de la personne mineure pendant toute la durée de la prestation.

Obligation de collaboration – Le client tiendra à la disposition de Laëtitia PIQUET tous les renseignements et documents pouvant contribuer à la bonne réalisation de la prestation. Tout retard ou insuffisance de communication de pièces par le client ou la transmission de documents incomplets ou défectueux (bande son inaudible, manuscrit illisible...) entraînera un report du délai d'exécution et de livraison des travaux, et cela sans préjudice, voire à une majoration du devis ou une annulation de commande. Chaque partie s'engage à conserver strictement confidentiels les données ou concepts, informations et documents concernant l'autre partie de quelque nature qu'ils soient auxquels elle pourrait avoir connaissance à l'occasion de leur collaboration. Les documents sont restitués au client en fin de mission. Dans le cas de prestation au bénéfice d'une personne mineure, le représentant légal pourra rester présent pendant la prestation ou mandater une personne de confiance. Concernant les prestations nécessitant des rendez-vous réguliers (soutien scolaire, cours particuliers, biographie, monographie...), tout rendez-vous non décommandé par le client 48 h à l'avance sera facturé.

Propriété des résultats – Concernant les travaux d'écriture, de convention expresse, les droits d'auteur sont automatiquement cédés au client à compter du paiement intégral de la prestation et le client pourra en disposer comme il l'entend.

Pénalités de retard de paiement – Conformément à l'article L. 441-6 du Code de commerce, tout retard de règlement supérieur à trente jours est susceptible de donner lieu à une pénalité égale à trois fois le taux de l'intérêt légal. En outre, le débiteur professionnel des sommes dues qui ne seraient pas réglées à bonne date, est redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € (art. D. 441-5 du Code de commerce). Lorsque les frais de recouvrement sont supérieurs à ce montant, le créancier peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification (art. L. 441-6 alinéa 12 du Code de commerce).

Droit de rétractation – Résiliation – Le client et Laëtitia PIQUET conservent la possibilité d'interrompre le contrat à tout moment sans justification. Le client ne pourra exercer un droit de rétractation qu'à la condition expresse que l'exécution de sa commande n'ait pas encore commencé (article L. 121-18 du Code de la Consommation). En cas de suspension ou d'annulation de la commande, à l'initiative du client, en cours de réalisation, le versement d'un montant équivalent aux travaux déjà effectués demeure exigible à titre de dédommagement. En cas de suspension de la commande, à l'initiative de Laëtitia PIQUET, en cours de réalisation, Laëtitia PIQUET rembourserait la somme perçue équivalente au travail non réalisé. La responsabilité de Laëtitia PIQUET ne pourra être mise en œuvre si la non-exécution découle d'un cas de force majeure, d'un problème grave ou d'un événement imprévisible.

Traitement des données à caractère personnel – Conformément à l'article 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés complété par la réglementation européenne (RGPD), le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent en s'adressant directement à Laëtitia PIQUET. Laëtitia PIQUET s'engage à ne pas communiquer ces données à des tiers sauf nécessité liée à l'exécution de la commande ou sur injonction des autorités. Ces informations sont stockées sur fichiers numériques et papiers par Laëtitia PIQUET pendant toute la durée de l'entreprise *les Mots de la Salamandre* à des fins de gestion clients et fidélisation et gestion de l'entreprise.

Propriété intellectuelle – « Les Mots de la Salamandre » est une marque déposée à l'INPI le 28 avril 2015 sous le numéro national 15 4 176 932. Laëtitia PIQUET est le titulaire exclusif de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle, littéraire et artistique, figurant sur ses supports de communication et dans le contenu de ces derniers, qu'ils s'agissent de textes ou d'éléments visuels et graphiques (articles L. 111-1 et 111-2 du Code de la Propriété Intellectuelle). Toute reproduction, représentation, utilisation ou modification, intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, sans autorisation formelle est interdite ; contrevenir à ce principe constitue un délit de contrefaçon passible de sanctions pénales (article L. 122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle). Les outils pédagogiques et les méthodes utilisées par Laëtitia PIQUET dans le cadre des activités pédagogiques (cours particuliers et soutien scolaire) et de loisirs (atelier d'écriture, activité récréative) ne peuvent être exploités sans accord écrit.

Réclamation & Litige – Le client pourra, s'il y a lieu, émettre des réserves à réception des travaux. Une fois la prestation achevée, le client dispose d'un délai de 72 heures pour faire valoir toute réclamation. Au-delà de ce délai, le client sera considéré comme satisfait. Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec bienveillance. Le client s'engage à rechercher en premier lieu une solution amiable en s'adressant directement à Laëtitia PIQUET. Il peut faire appel au médiateur de la consommation : AMIDIF, 1, place de Fleurus - 77100 Meaux. À défaut, les présentes Conditions Générales de Vente étant soumises au droit français, tout litige susceptible de s'élever entre les parties sera de la compétence exclusive des tribunaux de Loir-et-Cher, seuls compétents, quel que soit le lieu de livraison. En cas de litige, le devis, les Conditions Générales de Vente et la copie des travaux effectués constitueront la preuve de l'accord entre les deux parties.