



# Conditions Générales de Vente

## ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre PLUME EXPRESS et le "client". Celles-ci sont applicables à toute commande de prestation de service passée auprès de PLUME EXPRESS, auto entreprise domiciliée au 13 rue du COLOMBIER 45000 ORLEANS, dispensée d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés (RCS) et au répertoire des métiers (RM), immatriculée sous le N° de SIRET 823 16868700015.

## ARTICLE 2 : GENERALITES

PLUME EXPRESS est un secrétariat à distance ou au domicile du client dont les domaines d'intervention peuvent être : le secrétariat, la gestion, l'assistance administrative et bureautique pour les particuliers, les professions libérales, les PME/TPE et les étudiants etc... PLUME EXPRESS se réserve le droit d'ajouter, de modifier ou de supprimer tout service qu'elle jugera nécessaire.

## ARTICLE 3 : MODALITÉS D'EXÉCUTION

Toute prestation commandée par le "client" fera l'objet d'un devis. Les présentes conditions générales de vente seront annexées à ce devis. La validité du devis est de 30 jours.

Un acompte de 30 % est demandé à la signature du devis. Le solde sera réglé au comptant à réception de la facture.

En cas d'accord, le "client" devra retourner 1 exemplaire du devis et des présentes conditions générales de vente datés, signés et revêtus de la mention manuscrite " Bon pour accord ".

Toute modification de la commande demandée par le client ne sera prise en compte, dans la limite des possibilités de PLUME EXPRESS, que si elle fait l'objet d'une demande écrite et après signature d'un nouveau devis et ajustement éventuel du prix.

## ARTICLE 4 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

### ***Lieu :***

Les prestations prévues à l'article 2 pourront être réalisées indifféremment dans les bureaux du "Client" ou dans ceux de PLUME EXPRESS, après accord de chacune des parties. Dans le cas d'une mission dans les locaux du client, des frais de déplacement lui seront facturés à hauteur de 5 euros par déplacement.

### ***Délai et livraison :***

Les délais de livraison sont donnés à titre purement indicatif et sans garantie. PLUME EXPRESS s'engage à mettre en œuvre toute la diligence requise pour réaliser les prestations et les mener à bien. Les travaux seront remis au " client " au délai fixé et conformément au mode retenu (par messagerie ou courrier).

Toutefois, un dépassement du délai de livraison ne pourrait donner lieu à dommages et intérêts ni annulation de commande. La responsabilité de PLUME EXPRESS ne pourra être engagée si la non exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations, découle d'un cas de force majeure selon l'article 1148 du Code Civil ou d'un retard ou une défaillance de livraison dus aux services (postaux ou virtuels) chargés de la livraison.

**Tarifs :**

Les prix des prestations de service sont fermes, définitifs et sont ceux en vigueur au jour de l'établissement du devis. Ils sont libellés en Euros et calculés hors TVA, conformément au statut juridique d'auto-entrepreneur. Les tarifs peuvent être révisés en cours d'année. Une majoration sera appliquée pour les urgences selon les délais suivants : service Express (24h) : + 35%, service Rapide (48h) : + 25%, week-end et jours fériés : + 50%. Toute prestation sera majorée de 25 % si elle doit être réalisée en semaine à partir de 19h30.

Si le " client " souhaite recevoir les prestations commandées par courrier, les frais d'affranchissement lui seront facturés au tarif en vigueur. En mains propres, les frais de déplacement seront facturés en sus (frais kilométriques + temps de déplacement au forfait horaire, prorata temporis).

PLUME EXPRESS se réserve le droit d'appliquer à certaines prestations des frais de dossier en sus correspondant aux frais postaux et de télécommunications, d'impression, d'achat de fournitures, de déplacements nécessaires à la bonne réalisation de la mission. Ces frais font l'objet d'un accord préalable entre PLUME EXPRESS et le Client.

**TVA :**

TVA non applicable, article 293 B du CGI.

**Durée du contrat :**

La convention prendra effet à partir de la date de la commande. Le présent contrat de prestation de service par PLUME EXPRESS est fixé pour la durée indiquée sur le devis. Le contrat prend fin à l'issue de la mission.

**ARTICLE 5 : PAIEMENT**

La facturation sera établie ponctuellement ou mensuellement en fonction du volume des prestations commandées.

Le paiement de la facture sera réglé dans un délai maximum de 15 jours à réception de la facture, par chèque, espèces ou virement bancaire.

En cas d'annulation de la commande en cours par le client, pour quelque raison que ce soit, une somme correspondant au temps passé pour la partie de la prestation déjà réalisée sera exigée par PLUME EXPRESS, à titre de dommages et intérêts.

Aucun escompte ne sera consenti pour paiement anticipé de la totalité de la commande.

**ARTICLE 6 : PÉNALITÉS DE RETARD**

En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations exécutées, les pénalités sont exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. Elles courent de plein droit le jour suivant la date de règlement portée sur la facture, ou à défaut, le trente et unième jour suivant la date d'exécution de la prestation.

Cette pénalité de retard s'élève à 5% du montant de la facture.

Concernant les professionnels, à cette pénalité de retard s'ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 Euros (Article L441-6 et D441-4 du Code du commerce, décret n°2012-1115 du 2 Octobre 2012)

## **ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DE PLUME EXPRESS**

### ***Responsabilité :***

PLUME EXPRESS s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour prendre soin de préserver les fichiers informatiques et autres documents qui lui seront confiés pour la réalisation de sa prestation. Toutefois, compte tenu des risques de dommages encourus par ce type de support, il appartiendra au "client" de s'en prémunir par tous moyens à sa convenance. De plus, cette activité ne se place jamais dans le cadre d'un mandat, d'une substitution d'action ou de responsabilité. PLUME EXPRESS ne peut, en aucun cas, être tenue pour responsable, pour des erreurs commises par des tiers

### ***Confidentialité :***

PLUME EXPRESS s'engage à conserver strictement confidentiels les informations et documents dont elle aura connaissance à l'occasion de l'exécution de ses prestations et s'en interdit toute divulgation. Chaque partie s'engage mutuellement à un devoir de confidentialité : les données, informations et documents partagés lors de la prestation ne sauraient être divulgués par les parties en présence.

## **ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DU "CLIENT"**

Le " client " s'engage à mettre à la disposition de PLUME EXPRESS, tous les documents, informations et fournitures nécessaires, complets et de bonne qualité, pour l'exécution de la prestation. Tout document fourni par le client ne pouvant être traité (bande son inaudible, document manuscrit illisible...) fera l'objet de l'annulation du contrat. L'obligation de PLUME EXPRESS n'est, de convention expresse, que pure obligation de moyens et non de résultats, le "client" convient que PLUME EXPRESS n'encourra aucune responsabilité face à toute perte de bénéfices, trouble commercial, demande ou réclamation qu'il pourrait subir. Le client reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la prestation, notamment l'usure des consommables, les frais téléphoniques (pour joindre clients, partenaires, fournisseurs...) sont en totalité à sa charge. Au cas où le Client serait insatisfait des prestations réalisées par PLUME EXPRESS et souhaiterait que le travail soit éventuellement corrigé, il doit en informer PLUME EXPRESS, par écrit, dans les soixante-douze (72) heures suivant la fin de la réalisation de la prestation.

## **ARTICLE 9 : ANNULATION DE L'INTERVENTION, RETRACTATION, CONTESTATION**

Pour les prestations ponctuelles, si le "Client" souhaite annuler une prestation pour laquelle le devis a déjà été signé, il doit en informer PLUME EXPRESS, par écrit, dans les sept (7) jours suivant la signature et dans tous les cas avant le début de l'intervention. Si le Client annule sa prestation alors qu'elle est en cours de réalisation, la prestation est considérée comme due. Pour les prestations régulières (au mois ou à l'année), le Client peut résilier le contrat, par écrit, sept (7) jours avant la fin du mois en cours.

Au cas où le Client serait dans l'incapacité, soit d'assumer ses obligations nécessaires à la bonne exécution du contrat par PLUME EXPRESS, soit de payer les factures dans les conditions précisées dans le présent contrat, PLUME EXPRESS peut suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles envers le Client, aux torts du Client.

## **ARTICLE 10 : RESERVE DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

De convention expresse, les résultats de la mission sont en la pleine maîtrise du Client, à compter du paiement intégral de la prestation et le Client peut en disposer comme il l'entend. PLUME EXPRESS s'interdit de faire état des résultats et de les utiliser de quelque manière que ce soit, sauf avec l'accord préalablement écrit du Client.

## **ARTICLE 11 : TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le "client" dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, dans les délais prévus par la loi et la réglementation en vigueur. Pour toute demande, le "client" prendra contact directement avec PLUME EXPRESS, par courrier ou mail.

## **ARTICLE 12 : LOI APPLICABLE**

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente est soumis au droit français.

En cas de difficulté sur l'exécution des prestations commandées, PLUME EXPRESS et le "client" s'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable. En cas de désaccord persistant, les Tribunaux compétents du LOIRET seront saisis.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres Conditions Générales d'Achat, qui seront inopposables au prestataire PLUME EXPRESS, même s'il en a eu connaissance.