

Famille Multimedia Services

Conditions générales de vente

Services de relecture et réécriture - Entoureo

Dernière mise à jour : novembre 2022

Objet des présentes Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente encadrent les relations entre,
d'une part,

Famille Multimedia Services, SAS au capital de 15 000€ dont le siège sociale est situé 7 place de l'Hôtel de Ville 93600 Aulnay-sous-Bois, enregistré au RCS de Bobigny sous le numéro 847729761 (ci-après le « Prestataire »), proposant à des particuliers de réaliser des travaux d'écriture et / ou relecture,

Et d'autre part,

toute personne physique majeure résidant en France juridiquement capable souhaitant bénéficier de services de relecture fourni par le Prestataire (ci-après le « Client »).

Les présentes Conditions Générales de Vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations du Prestataire et du Client.

Devis et Contrat

Toute demande de prestation entraîne l'établissement d'un devis gratuit et sans engagement.

L'acceptation d'un devis par le Client entraîne la formation du Contrat.

Le devis est considéré accepté :

- S'il est retourné complété, daté et signé en bonne et due forme auprès du Prestataire ;
- Ou bien, en cas de paiement d'une facture envoyée par voie dématérialisée au Client par une prestataire de paiement électronique (Stripe).

L'acceptation du devis par le Client implique que le Client a pris connaissance des présentes Conditions Générales de vente et qu'il y adhère sans réserve.

Le Devis/Contrat mentionne la description de la prestation, les tarifs, ainsi que toute autre condition définie au préalable avec le Client.

Le début de la prestation prend effet à compter de la réception de ce courriel et du règlement de la totalité de la prestation, comme indiqué sur le devis. Toute modification de la commande par le client donnera lieu à un nouveau devis ou une nouvelle indication de prix validée par mail.

Délai d'exécution et droit de rétractation

Les prestations sont exécutées dans le délai convenu entre les parties et figurant sur le Devis/Contrat.

La Prestation démarrant immédiatement après la validation du contrat et la Prestation étant réalisée en moins de 14 (quatorze) jours (sauf mention contraire), le Client renonce explicitement à son droit de rétractation.

Ce délai est convenu à titre indicatif et pourra être prorogé à l'initiative du Prestataire en cas de nécessité dans une limite raisonnable sans qu'aucun dédommagement ne puisse être exigé par le Client, ce que le Client accepte de manière pleine et entière.

Tarifs des prestations

Les prix des prestations sont mentionnés sur le Devis/Contrat validé par le Client dans la limite de la date de validité de l'offre.

Ils sont libellés en euros (€) et indiquent les montants hors taxes, les taxes (notamment la TVA) et le tarif total.

Si, lors d'une précédente commande, le Client s'est soustrait à l'une de ses obligations (défaut ou retard de paiement, par exemple), un refus de vente pourra lui être opposé, à moins qu'il ne fournisse des garanties satisfaisantes ou un paiement à la commande.

Révision des tarifs de la prestation

Le devis réalisé par le Prestataire est produit en fonction des informations et éléments transmis par le Client.

En cas de modification des informations / éléments réalisée par le Client postérieure à la formation du Contrat, le Prestataire pourra fournir une facture associée au temps additionnel passé sur la prestation.

Chaque heure additionnelle passée sur le projet sera facturée 40,00 €TTC (quarante euros zéro centime TTC). Le Prestataire enverra un devis associé à ces heures additionnelles avant de mobiliser des moyens humains sur les prestations additionnelles.

En aucun cas une réduction ne sera accordée en cas de modifications des informations qui entraînerait une diminution du temps passé sur les prestations par le Prestataire.

Modalités de paiement

Sauf accord contraire, la prestation est réglée en intégralité au moment de la validation du Contrat le Client.

Le paiement est uniquement possible par carte bancaire via un module de paiement en ligne proposé par le Prestataire via un de ses partenaires de paiement, la société Stripe.

Le paiement n'est considéré comme réalisé qu'après encaissement effectif du prix total TTC indiqué sur la facture.

Retard de paiement

Conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du Code de commerce, des pénalités de retard seront appliquées en cas de retard de paiement des sommes dues, après la date de paiement figurant sur la facture. Ces pénalités sont calculés sur la base de 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur.

Livraison

Les travaux sont livrés sur le support préalablement convenu avec le Client dans le devis :

- envoi en format numérique par le Prestataire au Client par courrier électronique,
- ajout sur la plateforme Entoureo par le Prestataire

Le Prestataire indiquera par moyen d'un courrier électronique la livraison de la prestation.

La livraison des travaux sera considérée comme définitivement validée par le Client dans les cas suivants :

- en cas de courrier électronique transmis par le Client au Prestataire indiquant qu'il a reçu et validé les travaux, de manière expresse et sans ambiguïté ;
- en cas d'envoi par le Client au Prestataire d'un email n'indiquant aucune plainte ou élément à modifier ou corriger ;
- en cas d'absence de réponse par voie électronique du Client dans un délai de 14 (quatorze) jours.

Obligation de moyens – Limitation de responsabilité

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultat. Il s'engage à réaliser les prestations demandées en effectuant, le cas échéant, les recherches nécessaires et en mettant à la disposition du Client les compétences et moyens adéquats aux travaux confiés ; à défaut, il oriente son client vers un professionnel à même de répondre à sa demande.

Le Client assume l'entière responsabilité des données et des informations fournies dans le cadre de la réalisation des travaux, et de leur véracité.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas d'omission d'informations, d'informations erronées, ou d'informations mensongères.

Une demande supplémentaire ne figurant pas sur le devis entraînerait une modification de la tarification.

Une fois la commande livrée, le Prestataire n'est plus responsable du contenu et de l'utilisation qui pourrait en être fait et sa responsabilité ne saurait donc être engagée.

Le Prestataire peut refuser de traiter des données, informations ou documents dont la gestion le conduirait à ne pouvoir respecter la législation et réglementation en vigueur. Le Prestataire se réserve ainsi le droit, notamment, de refuser de traiter tout document révisionniste, portant atteinte à la vie privée, négationniste, discriminatoire, insultant ou calomnieux. Le Client devra néanmoins régler la totalité de la prestation indiquée dans le Contrat.

Confidentialité et protection des données personnelles

Le Prestataire garantit la confidentialité de toutes les informations qui lui sont communiquées dans le cadre des prestations et met les moyens à sa disposition pour garantir la sécurité des informations transmises.

Les informations personnelles recueillies dans le cadre des prestations sont strictement réservées à un usage interne. Elles ne pourront en aucun être cédées ou vendues à un tiers par le prestataire, sauf accord préalable et écrit du Client.

Conformément à 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'accès, de rectification et/ou d'opposition aux données personnelles le concernant. Le client pourra exercer ce droit en nous contactant par courriel à l'adresse dpo@entoureo.fr

Force majeure

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de la prestation découle d'un cas de force majeure, entendue comme tout évènement extérieur imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

Résiliation

Toute résiliation, par l'une ou l'autre des parties, pourra intervenir par courrier électronique dans un délai maximum de 14 (quatorze) jours suivant la formation du contrat.

En cas de résiliation à l'initiative du Client, les travaux déjà effectués ne donneront lieu à aucun remboursement et seront facturés à leur état d'avancement. Le Prestataire indiquera ainsi au Client le taux d'avancement de la prestation et ces derniers seront facturés au prorata de l'avancement. Le Client comprend et accepte sans réserve que l'évaluation du taux d'avancement de la prestation est réalisée exclusivement par le Prestataire.

Réclamation

En cas de non-satisfaction, de contestation ou de réclamation, le Client pourra contacter le Prestataire dans les 14 (quatorze) jours à compter de la date de livraison de la prestation telle que définie dans les présentes Conditions Générales de vente.

Au-delà de ce délai, les documents livrés seront considérés conformes à la commande et plus aucune réclamation ne pourra être engagée.

En cas de non-satisfaction, de contestation ou de réclamation, une solution amiable pourra être envisagée en fonction de la nature et du bien fondé de la réclamation.

Nullité

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes CGV serait déclarée invalide ou inopposable pour quelque motif que ce soit, les autres dispositions mentionnées dans les articles du présent document demeurent applicables.

Règlement des litiges

En cas de litige, le contrat signé, la facture réglée, les présentes conditions générales de vente, et les données conservées (travaux entamés, échanges de courriers électroniques, ...) constituent la preuve de l'accord entre les deux parties.

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, ce litige relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris.