



Conditions Générales de Vente de Plume et crin

V2 - Dernière mise à jour : 04/01/2025

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après "CGV") régissent les ventes effectuées par l'entreprise Plume et Crin (ci-après "nous", "notre" ou "l'entreprise"). Plume et crin est enregistrée sous le numéro 914253083000 36, le siège social est situé au 29 rue Roger Salengro 60660 Cramoisy. Le site internet de Plume et crin se situe à l'adresse <https://plumeetcrin.fr/> (ci-après "le site").

1. Objet

Ces CGV (conditions générales de vente) ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la fourniture de services proposés par Plume et Crin.

2. Services

Les services proposés à la vente sont ceux qui figurent sur le site au jour de la consultation par l'utilisateur. Les caractéristiques essentielles des services sont décrites et présentées sur les pages dédiées (« Mes services »).

Les principaux services proposés sont les suivants :

- Création, optimisation et suivi de sites web
- Rédaction de contenus web
- Correction
- Community management
- Architecture de contenu

2.1. Création, optimisation et suivi de sites web

Plume et Crin propose des services de création, suivi et optimisation de sites web, adaptés aux besoins spécifiques de chaque client. La création de site inclut l'élaboration de la structure, la conception visuelle, l'intégration de contenus fournis ou créés par nos soins, et la mise en ligne. Un briefing détaillé sera établi en concertation avec le client avant le démarrage du projet.

Le suivi comprend la maintenance technique, les mises à jour de contenus, ainsi que la gestion des éventuelles corrections ou ajustements nécessaires. Ce service peut être souscrit sous la forme d'un forfait mensuel ou annuel, avec une période minimale d'engagement spécifiée dans le devis.

L'optimisation de site vise à améliorer les performances, notamment en termes de référencement naturel (SEO), de vitesse de chargement, et d'expérience utilisateur. Des audits peuvent être réalisés pour évaluer les besoins, suivis de recommandations et de mises en œuvre adaptées.

Les tarifs pour ces prestations sont définis sur devis et peuvent inclure des frais supplémentaires pour des outils ou services tiers (hébergement, licences de logiciels, plugins, etc.), validés préalablement par le client.

Plume et Crin ne garantit pas l'obtention de résultats précis (exemple : positionnement exact sur un moteur de recherche), mais s'engage à déployer tous les moyens nécessaires pour optimiser les performances du site. En cas de retard ou de dysfonctionnement imputables à des causes extérieures (hébergeur, interruption de services tiers), Plume et Crin accompagnera le client dans la résolution de ces problèmes, mais sa responsabilité ne pourra être engagée.

Tous les éléments créés dans le cadre de la prestation (code, design, textes) restent la propriété de Plume et Crin jusqu'au paiement intégral des factures associées. À défaut de paiement, Plume et Crin se réserve le droit de suspendre le site ou de retirer les éléments livrés.

2.2. Rédaction de contenus web

Plume et Crin propose des services de rédaction de contenus web optimisés pour le référencement naturel (SEO). Ces prestations comprennent la création de textes originaux, adaptés aux besoins spécifiques du client et conçus pour améliorer la visibilité du site sur les moteurs de recherche. Chaque contenu est rédigé en tenant compte des mots-clés stratégiques, de l'intention de recherche des utilisateurs, et des bonnes pratiques en matière de structure et de lisibilité.

Le client peut fournir un briefing détaillé ou, à défaut, Plume et Crin pourra proposer un cadre éditorial après analyse des objectifs et du secteur d'activité. Les livrables incluent des textes prêts à être intégrés dans le site ou dans toute autre interface numérique (blogs, fiches produits, landing pages, etc.).

Les tarifs sont définis sur devis, en fonction du volume de contenus, de leur complexité et des éventuelles recherches associées. Des options supplémentaires, telles que l'intégration des textes dans un CMS (comme WordPress) ou la recherche approfondie de mots-clés, peuvent être proposées sur demande.

Plume et Crin s'engage à livrer des contenus uniques, conformes aux attentes et aux objectifs du client. Cependant, les résultats en termes de positionnement dans les moteurs de recherche dépendent de nombreux facteurs externes (algorithmes, concurrence) et ne peuvent être garantis.

Un nombre limité de 2 révisions est inclus, sous réserve qu'elles soient demandées dans un délai de 10 jours ouvrés suivant la livraison initiale. Toute demande de modification supplémentaire fera l'objet d'une facturation.

Les textes livrés restent la propriété de Plume et Crin jusqu'au paiement intégral des factures correspondantes. En cas de non-paiement, ces textes ne pourront pas être utilisés, sous peine de recours.

2.3. Correction

Plume et Crin propose des services de correction adaptés à tous types de contenus écrits : manuscrits, documents professionnels, articles web, thèses, etc. La correction inclut la vérification et la rectification des fautes d'orthographe, de grammaire, de syntaxe, de conjugaison, et de typographie, ainsi que l'amélioration de la clarté et de la fluidité du texte.

Le client précise le niveau de correction souhaité, allant d'une vérification basique (fautes et typographie) à une correction approfondie (reformulations et amélioration stylistique). Le briefing, défini en concertation avec le client, permet de spécifier les attentes et les particularités du texte à corriger.

Les tarifs sont définis sur devis et dépendent du volume du texte, de sa complexité, et du délai souhaité. Plume et Crin s'engage à respecter les délais fixés dans le devis validé, sous réserve de réception des documents dans les temps convenus.

Les documents corrigés restent confidentiels et ne seront ni diffusés ni utilisés à d'autres fins. En cas de non-paiement des factures correspondantes, Plume et Crin se réserve le droit de suspendre la remise des corrections ou de réclamer la restitution des textes déjà corrigés.

Plume et Crin garantit un travail soigné et conforme au briefing initial. Cependant, la responsabilité de l'entreprise ne saurait être engagée en cas de non-respect des règles spécifiques imposées par un tiers (éditeur, jury académique, etc.) si elles n'ont pas été communiquées en amont.

2.4. Community management

Le service de community management proposé par Plume et Crin inclut la gestion et l'animation des réseaux sociaux du client. Cela comprend la création et la programmation de contenu (visuels et textes), la modération des interactions (réponses aux commentaires et messages privés), ainsi que l'analyse des performances des comptes gérés. Un calendrier éditorial pourra être établi et validé par le client en amont des publications.

Ce service est proposé sur une base mensuelle, sauf accord contraire spécifié dans le devis. Une période d'essai d'un mois est possible. Au-delà, une période minimale d'engagement de trois mois est applicable, afin de garantir une cohérence dans la gestion des réseaux sociaux. Le client pourra mettre fin à la prestation selon les modalités de résiliation prévues à l'article 7 des présentes CGV.

Les tarifs de ce service sont définis sur devis et peuvent inclure des frais supplémentaires pour des outils tiers (logiciels de gestion, banque d'images, sponsoring publicitaire, etc.), après validation préalable par le client.

Plume et Crin s'engage à maintenir la confidentialité des informations échangées (accès aux comptes, stratégie éditoriale, etc.). Les contenus créés restent la propriété de Plume et Crin jusqu'au paiement intégral des factures associées. Le client reconnaît que, bien que tous les efforts soient faits pour optimiser la visibilité et l'engagement, aucun résultat spécifique (nombre de followers, taux d'engagement) ne peut être garanti.

En cas de problème lié à la gestion des réseaux sociaux (suspension de compte, commentaires inappropriés, etc.), Plume et Crin accompagnera le client pour trouver des solutions, mais sa responsabilité ne saurait être engagée pour des événements indépendants de sa prestation.

2.5. Architecture de contenu

Plume et Crin propose un service d'architecture de contenu visant à établir une stratégie éditoriale globale et cohérente. Ce service couvre divers supports, notamment les sites web, réseaux sociaux, newsletters, etc. Il inclut des recommandations en matière de référencement naturel (SEO) et une analyse approfondie des besoins des utilisateurs pour garantir la pertinence et l'efficacité des contenus proposés.

La prestation débute par des échanges avec le client afin de réaliser un audit détaillé des objectifs, publics cibles et supports existants. Sur cette base, Plume et Crin élabore des propositions structurées, accompagnées d'un plan détaillé des étapes à suivre. Le client est impliqué tout au long du processus, avec validation partielle ou totale des livrables avant la mise en œuvre.

Ce service peut être proposé de manière autonome ou en complément d'une prestation de création de site web. À la demande du client, Plume et Crin fournit un document exploitable comprenant l'arborescence, la hiérarchisation des informations, et des recommandations concrètes pour les contenus à produire.

Plume et Crin s'engage à livrer des documents clairs, adaptés aux objectifs définis et exploitables immédiatement par le client ou ses prestataires techniques.

3. Prix

Les prix des services sont indiqués en euros, la TVA est non applicable (art. 293 B du CGI).

Certains tarifs sont donnés à titre indicatifs : il est alors mentionné « À partir de ... » avant le prix indiqué. Seul un échange entre Plume et Crin et le client permettra d'obtenir toutes les caractéristiques du projet et d'en établir le prix, qui sera indiqué par le biais du devis.

Les prix des services peuvent être modifiés à tout moment, mais le prix appliqué à une commande sera celui indiqué au moment de la validation du devis par le client.

Les tarifs peuvent être :

- Ponctuel : le service est facturé en une seule fois, et concerne un service ponctuel (exemple : correction d'une thèse) ;
- Annuel : le service est facturé en une seule fois, et concerne un service pour une durée de 12 mois (exemple : hébergement d'un site) ;
- Mensuel : Le service est facturé chaque mois. Une période minimale d'engagement peut être appliquée. Le cas échéant, celle-ci est précisée dans le devis (exemple : suivi SEO d'un site web).

4. Commande

Pour passer commande, le client doit prendre contact avec Plume et Crin. Chaque prestation vendue donnera lieu à la réalisation d'un devis détaillé.

Le démarrage de la prestation se fait aux conditions suivantes :

- Retour du devis daté, signé et précédé de la mention « bon pour accord » par le client ;
- Le cas échéant (précisé sur le devis), versement de l'acompte prévu.

L'acompte n'est pas restituable. La confirmation de commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Les termes du devis sont valables un mois. Au-delà de ce délai, le devis devient nul, il devra en être établi un nouveau.

Les services souscrits mais non utilisés dans un délai de deux mois après la date de signature du devis seront considérés comme annulés, sauf accord préalable.

Les CGV sont consultables sur le site ou sur simple demande.

5. Livraison et validation des services

Les prestations seront brièvement détaillées dans le devis et précisées si nécessaire lors d'échanges avec le client. Pour les prestations concernées (voir paragraphe 2), un briefing peut être établi.

Un délai de livraison est indiqué pour chacun des services fournis (par e-mail, dans le briefing ou dans le devis). En cas de retard dans la fourniture des services, Plume et Crin s'engage à informer le client dès que possible par e-mail. Tout retard imputable au client dans la transmission des éléments nécessaires ou dans la validation des étapes pourra entraîner un report des délais de livraison sans qu'il puisse être reproché à Plume et Crin.

En cas de modification substantielle du briefing ou des consignes, survenant après la validation par les deux parties et à la demande du client, un nouveau devis pourra être établi afin de remplacer ou compléter le devis initial. Ce nouveau devis devra être validé dans les conditions prévues dans l'article 4 des présentes CGV.

Le bon fonctionnement d'outils tiers (logiciels, hébergeurs, plateformes de gestion, etc.) relève de la responsabilité des fournisseurs externes. Plume et Crin ne saurait être tenu responsable des interruptions ou défaillances liées aux outils ou services tiers.

En cas de force majeure (incendie, inondation, interruption de fourniture d'énergie, grève entravant le fonctionnement de l'entreprise), les obligations de Plume et Crin sont suspendues pendant un délai maximal de trente jours. Passé ce délai, la résiliation du contrat peut être notifiée par écrit par l'une ou l'autre des parties. La résiliation prend effet à réception de la demande.

6. Paiement

Le paiement des commandes s'effectue par virement sur le compte de Charlotte Gailhard EI (IBAN : voir devis).

Les modalités de paiement sont définies comme suit :

- **Délais de paiement** : Le paiement des prestations de services doit être effectué dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture, sauf stipulation contraire sur le devis ou la facture.

- **Pénalités de retard** : En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront appliquées. Le taux d'intérêt de ces pénalités sera égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation du service concerné. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire.
- **Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement** : Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire de 40 euros sera due pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire pourra être demandée, sur justification.

Dans le cas où les prestations auraient une durée de réalisation supérieure à un mois, une facture sera adressée chaque mois en fonction de l'avancement des prestations. Tout retard de paiement entraînera la suspension des prestations en cours jusqu'à régularisation.

7. Résiliation

En cas de résiliation à l'initiative du client, celui-ci devra régler :

- Les prestations déjà réalisées ;
- Une pénalité forfaitaire de 400 € HT.

Il est rappelé que l'acompte n'est pas restituable.

En cas d'annulation avant le démarrage des prestations, l'acompte versé ne sera pas restitué, sauf accord exceptionnel de Plume et Crin.

8. Garantie et Service après-vente

Plume et Crin garantit la conformité des services à la commande. Si le client souhaite émettre des réserves (non-conformité, prestation défectueuse), il pourra les porter à la connaissance de Plume et Crin, accompagnées de tous les justificatifs utiles, afin qu'une solution amiable soit recherchée.

À défaut d'accord amiable entre les parties, le litige sera de la compétence des tribunaux du ressort du siège social de Plume et Crin.

9. Responsabilité

Plume et Crin ne saurait être tenue responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation des services fournis. La responsabilité de Plume et Crin sera, en tout état de cause, limitée au montant de la commande.

Plume et Crin s'efforce de respecter les réglementations en vigueur, notamment en matière de protection des données personnelles (RGPD) et de propriété intellectuelle, dans le cadre des prestations proposées. Cependant, le rôle de Plume et Crin est uniquement consultatif en matière de conformité légale.

Il appartient au client de s'assurer que l'ensemble des contenus, données ou éléments fournis, ainsi que les usages qui en sont faits, respectent les lois et réglementations applicables. Plume et Crin ne pourra être tenue responsable des éventuels manquements ou infractions liés aux éléments fournis par le client ou à des usages non conformes après la livraison des prestations.

En cas de doute ou de besoin d'une validation juridique spécifique, le client est invité à consulter un professionnel du droit.

10. Données personnelles

Les informations et données personnelles collectées par Plume et crin sont limitées à celles nécessaires à la gestion et à l'exécution de la commande. Elles sont soumises aux règles prévues par le RGPD.

11. Confidentialité

Plume et crin et le client s'engagent réciproquement à préserver le caractère confidentiel des échanges, documents, informations échangés tout au long de la prestation.

12. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de Plume et crin. Nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores.

Les textes rédigés par Plume et crin lors de commandes d'un client sont originaux et non dupliqués. Ils restent la propriété de Plume et crin jusqu'au paiement intégral de la facture par le client. À défaut de paiement, Plume et crin est en droit, sans mise en demeure préalable et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du client, sans qu'il puisse s'y opposer, la restitution de tous les textes et documents fournis. Ces derniers seront alors retirés du ou des sites(s) concerné(s) et ne pourront plus être utilisés par le client.

Plume et crin se réserve le droit, sauf refus notifié par écrit par le client, de mentionner sur le site le nom commercial et l'URL du client à titre de référence.

13. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à tenter une résolution amiable par la voie d'une médiation avant toute action en justice. À défaut d'accord amiable, les tribunaux français seront seuls compétents.

14. Contact

Pour toute question, information ou réclamation, le service client de Plume et crin est joignable à l'adresse suivante : charlotte@plumeetcrin.fr ou par téléphone au 06 03 96 21 46.

Ces CGV sont consultables à tout moment sur le site et sont également communiquées à chaque client avant la conclusion de la vente. L'acceptation des CGV est obligatoire pour valider toute commande sur le site.

Plume et Crin remercie ses clients de leur confiance et de leur fidélité.