

Conditions Générales de Vente

Version du 6 mars 2026

Article 1 – Identification du prestataire

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les prestations de rédaction biographique proposées par :

Audrey Lecompte EI - À voix douce

SIRET : 484 096 458 00027

Adresse: 16 avenue des Bosquets, 91800 Brunoy – France

Tél. : 06 86 85 38 08

Email : audrey.lecompte@avoixdouce.com

TVA non applicable, article 293B du Code général des impôts.

Toute commande de prestation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

Article 2 – Objet des prestations

Le prestataire propose des services de rédaction biographique destinés à accompagner un client dans la transmission de son histoire de vie ou de certains épisodes de celle-ci.

Les prestations comprennent :

- des entretiens biographiques (en présentiel ou à distance)
- la retranscription et la rédaction narrative des propos recueillis
- la structuration du récit
- les échanges et ajustements nécessaires à l'élaboration du texte final
- la remise du texte final au format Word au client
- la remise du texte final au format Word à un imprimeur

Les prestations sont réalisées dans un cadre collaboratif entre le client et le prestataire.

Le coût d'impression du livre final n'est pas compté dans la prestation. Il sera réglé directement à l'imprimeur.

Article 3 – Commande et démarrage de la prestation

La collaboration débute après :

1. un premier échange téléphonique permettant de définir le projet,
2. l'acceptation des présentes CGV,
3. le règlement d'une facture d'entretien à l'avance, qui valide le début de la collaboration.

La réservation de la première séance vaut engagement des deux parties dans la démarche biographique.

Article 4 – Tarifs

Les tarifs des prestations sont indiqués sur le site internet :

<https://www.avoixdouce.fr/prix-d-une-biographie/>

Les prix sont exprimés en euros.

En raison du statut d'auto-entrepreneur du prestataire : la TVA est non applicable – article 293B du CGI.

Les tarifs peuvent évoluer à tout moment, mais les prestations sont facturées sur la base du tarif en vigueur au moment de la commande.

Article 5 – Modalités de paiement

Après chaque entretien biographique, une facture est adressée au client.

Le règlement doit être effectué par virement, sur le compte du prestataire dont les coordonnées figurent sur la facture.

En cas de retard de paiement, le prestataire se réserve le droit :

- de suspendre la prestation,
- de reporter les séances prévues.

Article 6 – Organisation des entretiens

Les entretiens sont planifiés d'un commun accord entre le client et le prestataire.

Ils peuvent avoir lieu :

- au domicile du client,
- dans un lieu convenu ensemble,
- ou à distance (visioconférence).

Les déplacements du prestataire sont inclus dans la prestation, sauf cas particulier défini en début de prestation avec le client.

Article 7 – Annulation ou report d'un entretien

Le client peut modifier ou annuler une séance selon les conditions suivantes :

- Annulation ou report plus de 48 heures avant la séance : aucun frais.
- Annulation ou report moins de 48 heures avant la séance : la séance est considérée comme due.

Cette règle vise à garantir l'organisation du planning du prestataire.

Article 8 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client particulier dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter du paiement de l'acompte et de la signature des présentes conditions générales de vente.

L'exercice du droit de rétractation a pour effet de résilier la réalisation de la prestation. Le client obtient un remboursement.

Pour exercer son droit de rétractation, le client envoie un email à l'adresse audrey.lecompte@avoixdouce.fr . Il indique expressément sa volonté de se rétracter. Il rappelle à cette occasion ses nom, prénom et adresse.

Si le client souhaite que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il devra en faire la demande expresse. Dans ce cas, en cas de rétractation après le début de la prestation, le client reste redevable du montant correspondant aux services déjà réalisés.

Article 9 – Nature collaborative du projet

La rédaction biographique repose sur une collaboration étroite entre le client et le prestataire.

Le client s'engage à :

- fournir la matière du récit par le biais des entretiens,
- relire les textes rédigés et transmis par le prestataire,
- signaler les corrections nécessaires dans le temps imparti, d'une séance sur l'autre.

Le prestataire s'engage à :

- restituer fidèlement les propos recueillis,
- structurer et rédiger le récit avec professionnalisme,
- respecter l'esprit et la voix du client.

Article 10 – Corrections et ajustements

Le client dispose d'un droit de relecture et peut demander des corrections ou ajustements afin de garantir la fidélité du récit.

Ces ajustements concernent principalement :

- les erreurs factuelles
- les précisions
- les modifications mineures de formulation.

Les demandes de modifications substantielles (réécriture complète d'un passage, ajout de nouveaux chapitres, modification importante de la structure) pourront faire l'objet d'un devis complémentaire.

Article 11 – Interruption du projet

Le client peut interrompre le projet à tout moment.

Dans ce cas :

- les séances déjà réalisées restent dues,
- les textes rédigés jusqu'à cette date sont remis au client.

Aucun remboursement ne pourra être exigé pour les prestations déjà effectuées.

Article 12 – Confidentialité

Le prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations personnelles confiées par le client dans le cadre des entretiens.

Les éléments de vie personnelle évoqués lors des séances ne peuvent être divulgués sans l'accord du client.

Documents fournis par le client :

Le client peut transmettre au prestataire des documents personnels (photographies, lettres, archives familiales) afin d'enrichir le récit.

Le client garantit disposer des droits nécessaires pour leur utilisation dans le cadre du projet biographique.

Le prestataire s'engage à utiliser ces documents uniquement pour la réalisation du projet.

Article 13 – Impression du livre et propriété intellectuelle

Lorsque le projet aboutit à l'impression d'un livre :

- le client choisit librement l'imprimeur,
- le client règle directement les frais d'impression.

Le prestataire peut accompagner le client dans cette démarche, mais ne perçoit aucune commission sur l'impression.

Le texte final constitue une œuvre co-créée entre le client et le prestataire. Le client et le prestataire sont donc considérés comme co-auteurs du récit.

Le client peut utiliser librement le texte pour un usage personnel ou familial.

Le prestataire conserve :

- le droit moral sur son travail d'écriture,
- la possibilité de mentionner l'œuvre dans son portfolio professionnel.

Toute citation d'extraits ou présentation publique du texte par le prestataire se fera uniquement avec l'accord préalable du client.

Article 14 – Droit d'auteur et édition

Le prestataire qui écrit un récit de vie est co-auteur du livre.

En conséquence, le client déclare accepter que le nom du prestataire Audrey Lecompte - À voix douce soit indiqué sur la page de titre à l'intérieur du livre, conformément à la réglementation sur les droits d'auteur (article L111-1 du code de la propriété intellectuelle).

Le logo du prestataire pourra figurer sur la couverture même.

En cas de biographie destinée à l'édition traditionnelle ou à l'auto-édition, un contrat spécifique sera rédigé. La cession des droits patrimoniaux du prestataire, autorisant la libre exploitation de l'ouvrage et sa diffusion commerciale, pourra alors donner lieu à une compensation financière.

Si le client destine son ouvrage à l'édition traditionnelle, la recherche d'un éditeur lui incombe. Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable de l'échec d'une telle démarche.

Article 15 – Obligations réciproques

Le prestataire s'engage à exécuter sa mission dans le strict respect des termes des présentes CGV.

Le prestataire met en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la qualité de la prestation.

Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas :

- d'informations inexactes fournies par le client,
- de modifications apportées ultérieurement au texte par des tiers,
- d'utilisation du texte en dehors du cadre prévu initialement.

Le prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.

À l'issue de la prestation, un formulaire de satisfaction sera envoyé au client pour recueillir son avis et son témoignage. Ces informations sont susceptibles d'être rendues publiques sur le site avoixdouce.fr et les réseaux sociaux. Le Client pourra s'opposer à leur diffusion.

Article 16 – Données personnelles

Les informations recueillies dans le cadre de la prestation sont utilisées uniquement pour :

- la gestion de la relation client,
- la réalisation du projet biographique.

Les enregistrements audio des séances seront détruits à la fin de la prestation.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données conformément à la réglementation en vigueur.

Toute demande peut être adressée à :
audrey.lecompte@avoixdouce.fr

Article 17 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Litige – Médiation de la consommation

En cas de litige entre le client et le prestataire, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. Le Client adressera une réclamation écrite à Audrey Lecompte qui aura un délai d'un (1) mois pour y apporter une réponse.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après avoir sollicité le prestataire et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75 008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net

En conformité avec le règlement européen n°524/2013, le client peut solliciter la résolution de son litige sur la plateforme dédiée à la résolution en ligne des litiges de la consommation accessible via l'adresse électronique suivante:

https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr