

Conditions générales de mission

Généralités

Nos conditions générales de mission (CGM) sont disponibles sur notre site Internet www.isabellearmandinterieurs.com, elles peuvent également être transmises au client à la demande de celui-ci.

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client Isabelle Armand Intérieurs SARLS (ci-après dénommée « l'Entreprise » ou « IAI ») dont le siège social est situé à Wemperhardt et enregistrée sous le numéro LU32173500.

Les présentes CGM définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives des parties contractantes à l'occasion de services effectués par IAI. Elles sont complétées par les CGV pour la vente de produits et les CGU pour l'utilisation du Site Internet isabellearmandinterieurs.com.

En signant, en validant par mail un contrat, un accord de principe ou un devis, en acceptant la prestation ou en payant une partie ou la totalité d'une commande, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes CGM et les avoir acceptées.

Les dispositions auxquelles il n'est pas dérogé expressément restent d'application. Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit de notre part peuvent modifier l'application des présentes conditions générales. En cas de contrariété entre les conditions générales du client et les nôtres, il est convenu que ces dernières prévaudront.

Les présentes conditions ont fait l'objet d'une mise à jour le 01/07/2021 et remplacent donc toutes conditions précédentes. Celles-ci peuvent faire l'objet d'adaptations futures sans préavis. La version applicable sera toujours celle en vigueur à la date de passation de la commande.

Préambule

IAI conseille et accompagne ses clients particuliers et professionnels dans l'aménagement de biens immobiliers ou dans la décoration événementielle. Dans le cadre de notre mission, nous pouvons être mandatés par notre client pour réaliser des achats dont nous pourrions assurer la réception et la mise en place avec, en cas de nécessité, le concours de professionnels qualifiés.

Article 1 - Explication des termes utilisés

- Avant-projet : Le designer d'intérieur/décorateur détermine un concept pour le projet. Nous étudions la faisabilité et déterminons les grandes lignes de la répartition des volumes, de l'organisation de l'espace, de la création des ambiances. Pour cette étape, nous pouvons produire des documents comme des 3D d'implantation sommaires, des plans de base sans détail, des Moodboards, des explicatifs, des propositions de produits. Il est à noter que le nombre et la nature des documents remis dépendra des besoins de l'avant-projet et sera déterminé par le designer d'intérieur/décorateur.
Pour l'avant-projet, nous pourrions étudier une ou deux variantes, le nombre sera précisé dans l'offre. Après présentation, une de ces variantes pourra faire l'objet de 2 adaptations sans coût supplémentaire. Toute modification additionnelle sera facturée au tarif horaire en vigueur au moment de la demande.
- Détail, technique et budgétisation (DTB) : le designer d'intérieur/décorateur procède à l'étude approfondie du projet. Il établit les plans (coupes, élévations, détails de produit, 3D) comportant toutes indications nécessaires à la bonne compréhension du programme. Les plans et détails d'exécution ne sont pas de la responsabilité de IAI et sont dus par la ou les entreprises chargées de l'exécution des travaux.
Il procède à une budgétisation et un planning prévisionnel des travaux. Attention, s'il s'agit de travaux sur l'existant, les risques d'imprévus ou imprévisibles ne pourront être écartés. Une révision du projet pourra être envisagée le cas échéant.
Pour les prestations de déco simples, il établit un descriptif définissant les ouvrages à réaliser.
- Assistance demande d'offres de prix : le designer d'intérieur/décorateur assiste le maître d'ouvrage lors de la demande et lors de l'analyse des offres. Les entreprises sont choisies d'un commun accord entre le maître d'ouvrage et le designer d'intérieur/décorateur. Cette prestation fait partie du forfait « DTB ».
- Suivi des travaux : Le designer d'intérieur assiste le maître d'ouvrage pour le suivi esthétique des travaux exécutés ainsi que dans l'analyse des documents remis par les entreprises. Ce service est toujours calculé en régie au tarif en vigueur au moment du chantier ou de la signature d'un accord.
- Client, Maître d'ouvrage : Toute personne, particulier ou entreprise, faisant appel aux services de IAI.
- Consommateur, particulier : Toute personne physique, agissant à des fins privées.
- Prestataire, professionnel, artisan, corps de métier : toute entreprise qui réalise et exécute les travaux.

Article 2 - Demande de mission

Une mission commence soit par un premier RDV gratuit qui se fait en nos bureaux ou par un appel ou visio. Celui-ci durera maximum 2h.

Une prestation de « diagnostic » sur le lieu du projet peut aussi servir d'introduction, celle-ci est alors payante (selon le tarif en vigueur au moment de la demande) et a une durée maximum 2h. Au cours du premier RDV le client pourra échanger avec le designer d'intérieur/décorateur qui fera un premier état des lieux. Après celui-ci, une offre sera transmise au client, elle mentionnera les caractéristiques essentielles des prestations à titre d'information précontractuelle. Une indication sur les délais possibles pour la réalisation des prestations du projet seront également données.

Sauf stipulation contraire et écrite, le délai de validité d'une offre est de 1 mois à dater de son émission. Si au moment de l'accord, le client demande que la mission soit gérée dans un délai plus court que ce qui a été abordé au préalable, l'offre pourra faire l'objet d'une réévaluation.

La commande (demande de mission) est effective et définitive dès lors qu'elle a été validée par le client par signature de l'offre/ du bon de commande, par validation par mail ou par paiement d'une partie ou de la totalité de la prestation.

La commande (la réservation d'une plage dans l'agenda de nos projets) donne lieu au paiement d'un acompte de 30% du montant total de l'offre. Celle-ci engage définitivement les parties.

Si la mission ou une quelconque prestation de service démarre dans les 14 jours calendriers suivant l'accord du client, celui-ci donne son accord exprès pour son exécution pendant le délai de rétractation et renonce à son droit de rétractation sur la commande.

Les demandes de missions ne concernent pas les services de Coaching déco (visite-conseil avec ou sans remise de dossier) qui sont des prestations rapides à régler dans leur entièreté au plus tard pour la date de la visite.

Article 3 - Rétractation

Le droit de rétractation n'est d'application que pour le consommateur. Il a droit à un délai de rétractation de 14 jours calendriers, prenant cours le lendemain de la vente, uniquement si celle-ci a lieu à distance ou hors établissement. La notification devra se faire par l'envoi d'une lettre recommandée envoyée dans les délais impartis.

Article 4 - Paiement et factures

Tous nos prix sont exprimés en euros, hors TVA, majorés de la TVA en vigueur le jour de la facturation.

Le paiement des prestations s'effectue selon les modalités suivantes :

- 30% à la signature du devis, pour placer votre projet à notre agenda.
- 60% pour démarrer l'étude de projet. Celui-ci doit être soldé pour la remise du dossier au client.
- 10% pour solder la mission lors du dernier rdv.

NB :

- Pour les missions complètes avec DTB : Nous demandons le paiement du premier acompte de 30%, suivi de 30% au début de l'étude, 30% après la réalisation des détails techniques et le début de la planification des travaux & le solde de 10% à la fin de la prestation. Si IAI le juge nécessaire, un échéancier reprenant les différents montants à payer accompagnés de leur échéance pourra être établi.
- Pour le suivi des travaux : Un décompte des prestations IAI sera effectué tous les mois et à payer dans un délai de 10 jours suivant la notification ou la facture (en cas de besoin). Dans le cas de notifications, une facture globale sera éditée à la fin de la prestation.

À sa demande, le client pourra obtenir des factures d'acomptes pour les paiements échelonnés (avant-projet et DTB). En principe, la facture finale ne sera émise qu'après que la mission ait été soldée. Dans les cas exceptionnels faisant suite à un accord écrit de notre part, les factures seront payables au plus tard dans les 10 jours de leur date d'émission.

Les paiements effectués après ce délai portent de plein droit et sans mise en demeure un intérêt conventionnel de 10% l'an ainsi qu'une indemnité forfaitaire et irréductible de 10% du montant facturé, avec un minimum de 50€ à titre de dommages et intérêts.

Une fois la prestation réalisée, et à défaut de contestation écrite dans les 8 jours calendriers de la facture finale, le client sera réputé l'accepter en l'état sans possibilité de contestation ultérieure et sans possibilité de refuser le paiement des prestations pour lesquelles il s'est engagé.

Les règlements sont effectués au profit de IAI par virement bancaire, ou par terminal de paiement mobile.

Article 5 - Limite de la mission de l'architecte d'intérieur

Dans le cadre de sa mission de conseil et d'accompagnement, le client reconnaît que IAI n'est tenu qu'à une obligation de moyens. La responsabilité résultant de la mise en œuvre de ces conseils et préconisations incombe aux professionnels qui seront mandatés à cette fin par le client sans que IAI ait à répondre aux manquements desdits professionnels.

Nous pouvons mettre en relation le client avec des professionnels qualifiés dans le domaine de l'architecture et du bâtiment, à la demande de celui-ci, sans que cela n'engage notre responsabilité. Lors du suivi, le designer d'intérieur/décorateur n'est pas tenu d'une présence constante sur le chantier, il n'exerce pas la surveillance, celle-ci est assurée par les professionnels. Il n'est pas non plus chef ou coordinateur de chantier. Lorsqu'il effectue un planning prévisionnel, il le fait sur base des informations données par les professionnels, mais n'étant pas l'exécutant, il ne peut être tenu responsable des retards engendrés s'il y en a.

L'intervention du designer d'intérieur durant les travaux se fait au nom et pour le compte du client qui reste le maître d'ouvrage. À cet effet, celui-ci donne mandata irrévocable à IAI pour assurer le suivi esthétique du chantier et s'engage à ne pas donner d'instructions en direct aux professionnels sans accord préalable avec nous.

Au besoin, le designer d'intérieur/décorateur notifie aux entreprises les finitions et reprises à réaliser, les malfaçons et les retards constatés par lui. Dans le cas où cette notification reste sans effet, il en avisera le Maître d'ouvrage afin que celui-ci puisse, s'il le juge bon, exercer son recours contre l'entreprise ou le fournisseur défaillant.

Le designer d'intérieur/décorateur pourra également assister le client pour l'étape de réception du chantier.

Selon les impératifs des travaux et les besoins du maître d'ouvrage, le designer d'intérieur/décorateur pourra être mandaté pour des missions complémentaires qui feront l'objet d'avenants aux contrats et facturés au tarif en vigueur au moment de la demande.

Article 6 - Autres intervenants

Les missions du designer d'intérieur/décorateur ne peuvent être considérées comme celles relevant des compétences exclusives d'un architecte. Ce qui implique que certains projets ou découvertes sur site peuvent générer l'intervention d'un architecte ou d'un ingénieur civil. Nous en informerons le Maître d'ouvrage afin que celui-ci puisse faire appel, à ses frais, à l'intervenant nécessaire pour la poursuite du projet.

La rémunération des intervenants est assurée directement par le Maître d'ouvrage.

Article 7 - Budgétisation des travaux

Lorsque IAI remet au client une estimation du coût des travaux, celle-ci est sommaire et provisoire, elle sert surtout à donner une bonne idée de prix afin que le client sache s'il dispose du budget nécessaire à la réalisation du chantier. Donnée à titre indicatif, cette estimation n'engage en rien notre responsabilité.

Le budget avant travaux pourra être déterminé sur base des devis des corps de métiers et intervenants que le client aura validés.

Article 8 - Communication

La communication entre le Maître d'ouvrage et le designer d'intérieur/décorateur s'effectue uniquement par e-mail (afin de retrouver facilement les informations) lorsqu'il s'agit de garder des traces écrites (aussi importantes pour l'un que pour l'autre). Les demandes urgentes peuvent également se faire par téléphone dans le respect des horaires du bureau.

Toute communication orale ou téléphonique concernant des choix ou contenant des informations importantes ne sera validée qu'après avoir fait l'objet d'un récapitulatif par e-mail.

Article 9 - Prise de mesures

Les designers d'IAI peuvent être amenés à prendre des mesures pour compléter des plans existants ou pour établir leurs plans d'implantations. Même dans ce cas, les travaux d'exécutions ne peuvent pas être basés sur ces relevés. Les plans et détails d'exécution ne sont pas de la responsabilité de IAI et sont dus par la ou les entreprises chargées de l'exécution des travaux.

Lors de prises de mesures, le client devra s'assurer que les lieux concernés soient propres, sains et désencombrés de sorte à ce qu'il n'y ait pas de risque à l'exécution de la tâche demandée.

Article 10 - Délais d'intervention

Les prestations sont réalisées à la date ou dans les délais fixés lors de la validation de l'offre, ou tout autre document annexé et signé par le client et IAI.

Nous nous engageons à faire diligence afin de donner satisfaction au client dans le cadre d'une obligation de moyens. Toutefois, ces délais qui dépendent notamment de la disponibilité et de la réactivité des parties prenantes et de la complexité des prestations, sont communiqués à titre indicatif.

Nous nous réservons le droit de suspendre nos prestations lorsque le client manque à ses obligations et notamment lorsqu'il n'a pas payé les acomptes ou les factures échues, mais également lorsqu'il ne nous transmet pas en temps utile les informations nécessaires à la réalisation de notre mission. Après envoi d'une mise en demeure restée sans réponse, si, endéans les 60 jours, le client reste en défaut par rapport à ses obligations, nous nous réservons le droit de résilier le contrat à ses torts.

Si un délai est impératif, il doit clairement être spécifié comme tel sur l'offre ou tout autre document annexé et signé par le client et IAI. Dans ce cas, le client peut, lorsque la réalisation des prestations subit un retard, prétendre à une indemnisation sans que celle-ci puisse excéder 10% du prix global de la commande. Même dans ce cas, les circonstances précitées, les changements décidés par le client en cours de travail et les cas de force majeure (grèves, incidents, retards fournisseur, intempéries ...) nous libèrent de nos délais.

Article 11 - Propriété intellectuelle

IAI est propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, plans, planches, modèles, photographies, illustrations ou tout autre contenu, réalisés en vue de la fourniture des services au client, qui font l'objet d'une protection au titre des droits d'auteur.

Ne seront cédés, après le paiement intégral des honoraires, que la partie des droits patrimoniaux qui sera nécessaire à l'exécution du projet, qu'il y ait suivi ou non. Le client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits documents sans autorisation expresse, écrite et préalable de notre part avant le paiement du solde de sa commande.

Le client autorise IAI à réaliser des photos et des vidéos de son intérieur à tous les stades de son intervention et après livraison, ainsi qu'à leur exploitation à des fins promotionnelles sous réserve de conserver son anonymat.

Article 12 - Protection des données

IAI est amené à collecter des informations pour la réalisation de ses prestations. Toute donnée à caractère personnel concernant le client telle que définie par le Règlement européen sur la protection des données 2016/679 (RGPD) est traitée dans le respect de ce règlement. Ces données sont traitées et conservées uniquement pour la bonne exécution de la relation contractuelle entre les parties et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers ni à des fins de marketing direct ni pour toute autre finalité.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données en adressant un mail ou un courrier à notre siège social.

Article 13 - Assurance

IAI a souscrit une assurance responsabilité civile auprès de Lalux Assurance. Une copie de la police peut être fournie sur simple demande.

Article 14 - Clause salvatrice

La non-validité ou l'illégalité d'une des clauses prévues dans les contrats (conditions spécifiques et générales) convenus entre parties, n'entraîne aucunement une invalidité ou une nullité des autres conditions du contrat conclu entre parties - clauses restant intégralement valables.

Article 15 - Droit applicable et Litiges

Les présentes conditions, commandes et prestations sont soumises au droit luxembourgeois. Elles sont rédigées en langue française et dans le cas où elles seraient traduites dans une autre langue, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Tout différend qui n'aurait pas pu être résolu à l'amiable sera soumis à une médiation. À cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation en y déléguant une personne ayant pouvoir de décision. Le médiateur (agrée par la Commission fédérale de médiation) sera choisi par les parties. À défaut d'accord amiable, tout litige sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun de Weiswampach.