

Conditions générales de vente

Généralités

Nos CGV 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 et 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.

Elles définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives des parties contractantes à l'occasion de ventes effectuées par nos services.

En signant l'accord de principe ou le bon de commande, en donnant son accord par mail ou en payant une partie ou la totalité de sa commande, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes CGV 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.

- 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.
- Produits sur mesure : Biens confectionnés et fabriqués selon les spécifications du client ou nettement personnalisés. Liste d'exemples non exhaustive : habillages de fenêtres, papier peint personnalisé, peinture teintée sur commande, cuisines, mobilier de salle de bain, mobilier modulable, mobilier recouvert d'un tissu ou d'une couleur choisie par le client ...
- Accord de principe : Convention par laquelle le client s'engage à travailler avec IAI sans pour autant faire de choix arrêtés sur les produits ou une variante d'offre, ou encore lorsqu'il s'agit de prestations à réaliser dans un délai incertain.

Article 1 - Validité des offres

Sauf stipulation contraire et écrite, le délai de validité de nos offres est d'un mois à dater de leur émission.

Article 2 - Commandes

En aucun cas IAI ne communiquera les marques de mobilier, accessoires et références avant validation de la commande et paiement de l'acompte par le client. En effet, les visites de divers salons, showrooms, usines, la sélection des fournisseurs et la négociation des prix nous permettent de proposer le meilleur produit pour créer un intérieur unique à nos clients. Il s'agit là d'une de nos valeurs ajoutées.

Toute commande est effective et définitive dès lors qu'elle a été validée par le client par signature de l'offre, du bon de commande ou de l'accord de principe, par validation par mail ou par paiement d'une partie ou de la totalité du produit.

Le passage de la commande donne lieu au paiement d'un acompte de 30% du montant total de l'offre. Pour un accord de principe, l'acompte est de 10% du montant total. La commande engage définitivement les parties.

Une demande de déplacement au domicile du client pour un Coaching déco vaut pour la commande du service et donnera lieu à la facturation de celle-ci, même si un bon de commande n'a pas été signé.

Les modifications apportées par le client à son bon de commande ou à notre offre ne seront valables qu'à la condition que nous les ayons acceptées et confirmées par écrit.

En cas d'annulation unilatérale d'une commande par le client, nous nous réservons le droit d'exiger une indemnité au moins égale à 10% du montant total de la commande. Lorsqu'il s'agit d'une commande de produits sur mesure en fabrication, l'indemnité devra être au moins égale au montant demandé par le fournisseur. Si nous avons nous-mêmes annulé unilatéralement la commande, le client, pour autant qu'il soit un consommateur, est habilité à nous réclamer un montant équivalent.

IAI se réserve le droit de refuser d'honorer la commande d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

Article 3 - Rétractation

Le droit de rétractation tel qu'il est prévu par la loi 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.

Dans un délai de 14 jours calendriers suivant la notification de sa décision de se rétracter, le client doit renvoyer le(s) produit(s) par voie postale, à ses frais, en parfait état et dans son (leur) emballage(s) d'origine(s) en le(s) plaçant dans un carton vierge et en présentant de manière lisible la référence de sa commande. Passé ce délai, le retour sera refusé.

Le droit de rétractation ne peut cependant pas être exercé dans ces cas :

- Lorsque l'exécution du service demandé a commencé avant la fin du délai de 14 jours.
- Pour les commandes de produits sur mesure.

Article 4 - Délais

Les délais fixés pour nos prestations ou livraisons ne sont donnés, sauf stipulation contraire, qu'à titre indicatif.

En effet, ceux-ci dépendant notamment de la disponibilité des stocks, du temps de fabrication, des périodes d'affluences, des modalités de livraisons, ne donnent lieu à aucune indemnité en cas de dépassement.

Nous nous réservons le droit de suspendre ou reporter 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 30 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 le bon de commande. Dans ce cas, le client peut, lorsque la livraison 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 suivantes nous libèrent de nos délais :

- Les cas de force majeure (en ce compris, notamment, les grèves, incidents d'ordre technique, retard du fournisseur, pandémie et pénurie de main-d'œuvre) ;
- Si les conditions de paiement ne sont pas respectées ;
- Des retards chez un des fournisseurs ;
- Si des changements sont décidés par le client en cours de travail ;
- Si le client ne nous fournit pas les informations souhaitées endéans le délai spécifié.

Article 5 - Livraisons - transports

Les marchandises peuvent être enlevées par le client au siège d'exploitation de notre société (Shopping MASSEN), dans le délai fixé. Aucune marchandise ne sera remise au client sans que celle-ci ne soit entièrement payée.

Lorsque la livraison nous incombe, celle-ci s'effectue par le moyen de notre choix, sauf convention écrite contraire. Dans ce cas, les marchandises voyagent aux frais, risques et périls du client, sauf dol ou faute lourde dans notre chef ou celui de nos préposés. Lorsque le client est un consommateur, le risque de perte ou d'endommagement des biens lui est transféré lorsque celui-ci, ou un tiers désigné par lui et autre que le transporteur prend physiquement possession des marchandises. Aucune marchandise ne sera livrée au client sans que celle-ci ne soit entièrement payée au moins 2 jours ouvrables avant la date de livraison (chargement du camion).

Nous attirons l'attention du client sur le fait que les marchandises faisant l'objet d'un placement ultérieur doivent être livrées dans un local propre, sec et chauffé afin d'éviter toute détérioration. Si la livraison de la commande se fait via un camion, il incombe au client de réserver un emplacement suffisamment grand (15 à 25 m) et de se charger de son signalisation. Dans le cas de la livraison d'une commande volumineuse, le client s'assurera d'avoir libéré un emplacement suffisamment grand et facilement accessible pour déposer les marchandises. Si la livraison devait être reportée par cause de manque de place pour le camion ou l'entreposage des marchandises, les surcoûts entraînés seraient à la charge du client.

Si le client omet ou refuse de prendre livraison des marchandises commandées (à l'adresse et au jour/heure convenus), nous nous réservons le droit d'exiger l'exécution du contrat ou de considérer, après mise en demeure préalable, le contrat comme étant résilié de plein droit. Dans ce dernier cas, le client nous sera redevable, de plein droit et dans les 8 jours après la notification de cette résiliation, d'une indemnité forfaitaire à concurrence de 50% du prix de vente. Lorsqu'il s'agit de produits sur mesure ou devant faire l'objet d'un placement, l'indemnité devra être au moins égale au montant dû aux fournisseurs et prestataires de services.

Article 6 - Clause de réserve de propriété

Nous conservons notre droit de propriété sur les marchandises vendues jusqu'au paiement intégral du prix et de ses accessoires (frais éventuels, intérêts et pénalités). En conséquence, le client s'interdit expressément de vendre, céder, donner en gage et en général aliéner les biens faisant l'objet du contrat, avant apurement de son compte.

Nous pourrions nous prévaloir de la présente clause de réserve de propriété 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer, par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au client et restée sans effet. Les marchandises devront alors être restituées immédiatement, en parfait état et sur simple demande.

Le client restera néanmoins seul tenu de la perte, même par cas fortuit ou force majeure, des marchandises vendues.

Article 7 - Prix

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

Sauf stipulation contraire, ils ne comprennent ni les frais de transport ni les frais de montage qui feront l'objet d'une facturation séparée, si nous sommes chargés de ceux-ci ou de son organisation.

Nos prix ne sont en principe pas révisibles, mais nous pourrions toutefois répercuter sur ceux-ci les modifications du taux de la TVA qui interviendraient avant la date de livraison.

Ils sont établis en considération d'un travail normal, ne subissant aucune interruption, tous éléments que le client doit fournir ou préparer étant en ordre au moment voulu.

Toute difficulté supplémentaire donnant lieu à un surcoût de travail de notre part, causé par une quelconque circonstance étrangère à notre organisme, de même que toutes modifications demandées par le client, donnent lieu de plein droit à une facturation complémentaire sur base de notre tarif en vigueur à ce moment.

Nous attirons l'attention de notre client sur le fait qu'en cas de modification de la commande, les travaux effectués et les dépenses engagées dans le cadre de la commande initiale lui seront facturés.

Article 8 - Prise de mesures et placement

Lors de prise 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 contraintes à l'exécution de la tâche demandée.

Avant le placement d'une commande, le client devra s'assurer que l'emplacement destiné à recevoir celle-ci soit prêt pour l'installation et facilement accessible. Dans le cas contraire, le placement pourra être reporté et les frais engendrés pour le stockage des marchandises seront facturés. Toute dépose à effectuer n'ayant pas été comprise dans le contrat de base donnera lieu de plein droit à une facturation complémentaire sur base de notre tarif en vigueur à ce moment.

Dans le cas d'un report de la date de placement, la nouvelle date sera déterminée en fonction des disponibilités du prestataire de service.

Article 9 - Paiement et factures

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

- Paiement d'un premier acompte de 30% à la commande, 40% pour valider le passage de la commande chez le fournisseur, le solde avant l'enlèvement ou 2 jours ouvrables avant la livraison. Ces délais sont repris sur l'échéancier de paiement le cas échéant.

À sa demande, le client pourra obtenir des factures d'acomptes pour les paiements échelonnés. En principe, la facture finale ne sera émise qu'après que la commande 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 12% du montant facturé, avec un minimum de 50€ à titre de dommages et intérêts.

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance toutes les factures dont le paiement n'est pas arrivé à son échéance, perdent le bénéfice du terme accordé et sont immédiatement exigibles sans mise en demeure.

Une fois la commande finalisée, 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 10 - Garanties

- Client agissant à des fins professionnelles

Les produits seront censés être agréés par le client 8 jours calendrier au plus tard après la livraison, sauf réclamation précise et détaillée qu'il nous notifierait avant l'expiration de ce délai par lettre recommandée.

L'agrément couvrira tous les défauts apparents, c'est-à-dire tous ceux qu'il était possible au client de déceler au moment de la livraison ou dans les 8 jours calendrier qui ont suivi par un contrôle attentif et sérieux.

Nous garantissons les produits que nous vendons contre les défauts cachés pendant une période de 12 mois à compter de la livraison. La garantie ne peut être mise en œuvre que si les conditions suivantes sont réunies :

- Le défaut rend, dans une mesure importante, le produit impropre à l'usage auquel il est habituellement destiné ou à un usage spécial expressément mentionné dans les conditions particulières de la vente ;
- Le produit a été monté et placé de manière appropriée et par un professionnel agréé ;
- Le produit est utilisé dans des conditions normales ; la garantie ne pourra notamment s'appliquer si les instructions d'entretien et d'utilisation communiquées lors de la livraison n'ont pas été respectées, ainsi qu'en cas de modification, de démontage ou de réparation par une personne qui ne serait pas professionnellement qualifiée et sans notre accord.

Pour pouvoir invoquer le bénéfice de la garantie, le client devra nous notifier toute réclamation relative à des défauts cachés par écrit avec l'accompagnement de photos lorsque le défaut le permet.

Notre garantie est limitée, à notre choix, à la réparation gratuite ou au remplacement des marchandises défectueuses. En aucun cas celles-ci ne seront remboursées. Si un renvoi est nécessaire, le client devra l'effectuer à ses frais et à ses risques dans nos établissements ou à ceux du fournisseur afin qu'il soit procédé à sa réparation ou à son remplacement. Nous supporterons les frais de renvoi dans nos établissements et les frais de retour chez le client si l'appareil auquel la garantie s'applique se révèle être effectivement défectueux.

- Client consommateur

Pour les produits neufs, la garantie légale est d'une durée de 2 ans. Attention, les vices de conformité seront présumés exister pendant les seuls premiers 6 mois de cette garantie. Après cette période il appartiendra au consommateur de prouver l'existence de ces défauts. Cette garantie légale est régie par la directive 1999/44/CE et par les articles L.212-1 et s. du Code de la consommation luxembourgeois.

En cas de montage et placement de produits sur mesure par nos soins, la garantie sur la main d'œuvre est de 1 mois à compter de la date de pose.

Les garanties ne couvrent pas l'usure normale des marchandises ni le défaut dû à une utilisation anormale, fautive ou négligente. Elles ne couvrent pas non plus des défauts résultant d'une installation ou d'une manipulation qui ne serait pas effectuée par un professionnel.

Aucune application de la garantie ne peut avoir pour effet de prolonger sa durée.

Article 11 - Échanges et retours

Lorsqu'ils sont d'application (accord ou stipulation écrite de notre part) les échanges et les retours devront se faire dans un délai de 14 jours calendriers suivant l'achat, sur présentation d'un document faisant foi. Les articles devront être en parfait état et dans leurs emballages d'origines. En cas de retour, un bon d'achat de la valeur de l'article retourné sera octroyé. Les échanges et les retours ne sont pas possibles pour les produits sur mesures ou sur commandes.

Article 12 - 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 vente de produits au client, qui font l'objet d'une protection au titre des droits d'auteur.

Ne seront cédés, après le paiement intégral des commandes, 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 13 - 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 14 - Assurance

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

Article 15 - 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 16 - 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.