



## Conditions Générales de Vente & d'Utilisation

### Prestations d'architecture d'intérieur – Marie Heuman EI

BLOC A – CADRE GÉNÉRAL.....	6
PRÉAMBULE .....	6
ARTICLE 1 – OBJET, DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION ..7	
1.1 – Objet.....	7
1.2 – Définitions.....	7
1.3 – Champ d'application.....	7
1.4 – Acceptation contractuelle.....	7
1.5 – Durée, validité et opposabilité .....	7
BLOC B – PRISE DE CONTACT & PHASE PRÉCONTRACTUELLE .....	7
ARTICLE 2 – PRISE DE CONTACT ET ÉCHANGES PRÉALABLES ..7	
2.1 – Contact initial du Client .....	7
2.2 – Appel découverte.....	7
2.3 – Nature non contractuelle des échanges préalables .....	8
2.4 – Documents transmis à titre informatif.....	8
ARTICLE 3 – VISITE DÉCOUVERTE & ÉLABORATION DE LA PROPOSITION.....	8
3.1 – Visite découverte.....	8
3.2 – Annulation, report et absence au rendez-vous .....	8
3.3 – Périmètre et limites de la visite découverte .....	8
3.4 – Élaboration et présentation de la proposition.....	8
3.5 – Absence d'obligation de contractualisation .....	8
BLOC C – CONTRACTUALISATION.....	9
ARTICLE 4 – CONTRACTUALISATION & DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	9
4.1 – Processus de contractualisation.....	9
4.2 – Documents contractuels.....	9
4.3 – Acceptation des Conditions Générales de Vente .....	9
4.4 – Hiérarchie contractuelle des documents.....	9
4.5 – Entrée en vigueur et modifications du contrat.....	9
ARTICLE 5 – DROIT DE RÉTRACTATION .....	9
5.1 – Pour qui et dans quels cas ?.....	9
5.2 – Comment exercer le droit de rétractation ?.....	9
5.3 – Démarrage avant la fin des 14 jours : demande expresse du Client .....	9
5.4 – Effets de la rétractation.....	10
BLOC D – DÉMARRAGE & ORGANISATION DE LA MISSION.....	10
ARTICLE 6 – CONDITIONS DE DÉMARRAGE DE LA MISSION .....	10
6.1 – Conditions cumulatives de démarrage .....	10
6.2 – Acompte et facturation initiale.....	10
6.3 – Démarrage selon les disponibilités du Prestataire.....	10

ARTICLE 7 – ORGANISATION DE LA MISSION & MODALITÉS D'EXÉCUTION.....	10
7.1 – Espace client en ligne.....	10
7.2 – Notifications et échanges .....	10
7.3 – Questionnaires et informations préalables.....	10
7.4 – Modalités d'exécution à distance .....	11
7.5 – Collaboration du Client et impacts sur le planning.....	11
BLOC E – DÉROULÉ DE LA MISSION CONCEPTION .....	11
ARTICLE 8 – DIAGNOSTICS, RELEVÉS ET DONNÉES D'ENTRÉE DU PROJET.....	11
8.1 – Principe général.....	11
8.2 – Diagnostics réglementaires requis.....	11
8.3 – Responsabilité du Client sur les données transmises... 11	
8.4 – Relevés de mesures – missions à distance.....	11
8.5 – Relevés de mesures – missions sur site .....	12
8.6 – Portée des relevés et évolutions des données d'entrée 12	
ARTICLE 9 – DÉROULEMENT DE LA MISSION & PHASAGE .....	12
9.1 – Principe général de phasage .....	12
9.2 – Phase préalable : Programme, stratégie et cadrage.....	12
9.3 – Phases de conception et de développement .....	12
9.4 – Validations, retours et allers-retours .....	12
9.5 – Estimations budgétaires et limites.....	13
9.6 – Limites générales du déroulé de mission .....	13
BLOC F – ACHATS, SHOPPING & INTERVENANTS TIERS.....	13
ARTICLE 10 – RECOMMANDATIONS, PRESCRIPTIONS & LISTE SHOPPING .....	13
10.1 – Nature des recommandations .....	13
10.2 – Caractère indicatif des prix et données commerciales .....	13
10.3 – Liberté de choix et responsabilité du Client.....	13
10.4 – Assistance complémentaire à l'achat (hors achat-revente).....	14
10.5 – Limites et non-garanties .....	14
ARTICLE 11 – ACHAT-REVENTE & DÉBOURS .....	14
11.1 – Principe d'absence d'achat-revente .....	14
11.2 – Conditions strictes de l'achat-revente exceptionnelle. 14	
11.3 – Modalités de facturation et paiement anticipé .....	14
11.4 – Limites fiscales et droit de refus .....	14
11.5 – Débours et achats ponctuels pour le compte du Client .....	14
ARTICLE 12 – PARTENAIRES, LOGISTIQUE ET INTERVENANTS TIERS.....	15
12.1 – Mise en relation avec des partenaires spécialisés.....	15
12.2 – Absence de responsabilité sur la commande, la livraison et le montage .....	15



12.3 – Responsabilités respectives des intervenants .....	15	19.1 – Identité visuelle & univers graphique .....	19
BLOC G – CONSULTATION DES ENTREPRISES.....	15	19.2 – Supports de communication.....	19
ARTICLE 13 – CONSULTATION DES ENTREPRISES ET AIDE AU CHOIX.....	15	19.3 – Charte graphique et documents de synthèse.....	19
13.1 – Rôle du Prestataire dans la consultation.....	15	19.4 – Supports web et digitaux .....	19
13.2 – Nature des documents transmis .....	15	ARTICLE 20 – LIMITES D'INTERVENTION & RESPONSABILITÉS 20	
13.3 – Estimations et devis des entreprises .....	15	20.1 – Rôle du Prestataire.....	20
13.4 – Choix des entreprises.....	15	20.2 – Absence d'obligation de résultat commercial.....	20
13.5 – Limites de responsabilité.....	15	20.3 – Responsabilité du Client sur l'exploitation .....	20
BLOC H – SUIVI ESTHÉTIQUE DU CHANTIER & RÉCEPTION .....	16	ARTICLE 21 – COLLABORATION AVEC DES INTERVENANTS TIERS .....	20
ARTICLE 14 – CADRE GÉNÉRAL DU SUIVI ESTHÉTIQUE .....	16	21.1 – Mise en relation avec des partenaires.....	20
14.1 – Nature et périmètre de la mission.....	16	21.2 – Absence de responsabilité sur les prestations tierces 20	
14.2 – Absence de maîtrise d'œuvre et complémentarité des rôles .....	16	ARTICLE 22 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE & DROITS D'UTILISATION.....	20
14.3 – Responsabilité du Client dans l'organisation du chantier .....	16	22.1 – Propriété des créations .....	20
ARTICLE 15 – DÉROULÉ DU SUIVI ESTHÉTIQUE EN PHASE CHANTIER .....	16	22.2 – Cession des droits d'utilisation .....	20
15.1 – Contenu et modalités d'intervention.....	16	22.3 – Typographies, images et ressources tierces .....	20
15.2 – Limites d'intervention .....	17	BLOC K – CONDITIONS FINANCIÈRES, HONORAIRES, TVA & MODALITÉS DE PAIEMENT.....	21
15.3 – Rôle et obligations du Client pendant les travaux.....	17	ARTICLE 23 – HONORAIRES & PRINCIPES DE FACTURATION .....	21
15.4 – Ajustements et imprévus en cours de chantier.....	17	23.1 – Nature des honoraires.....	21
ARTICLE 16 – RÉCEPTION ESTHÉTIQUE & FIN DE MISSION .....	17	23.2 – Devis, validité et acceptation.....	21
16.1 – Assistance esthétique à la réception .....	17	ARTICLE 24 – TVA & RÉGIME FISCAL.....	21
16.2 – Limites des constats et responsabilités .....	17	24.1 – Régime de TVA .....	21
16.3 – Périmètre et dépassements.....	17	24.2 – Taxes, contributions et obligations fiscales.....	21
BLOC I – OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES, AUTORISATIONS & DOSSIERS RÉGLEMENTAIRES.....	17	ARTICLE 25 – MODALITÉS DE PAIEMENT .....	21
ARTICLE 17 – AUTORISATIONS ADMINISTRATIVES & RESPONSABILITÉS.....	17	25.1 – Acomptes et échancier .....	21
17.1 – Principe général.....	17	25.2 – Délais de validation des livrables et facturation .....	21
17.2 – Responsabilité du Client concernant les autorisations administratives .....	18	25.3 – Moyens de paiement acceptés.....	21
17.3 – Rôle du Prestataire dans les démarches administratives .....	18	25.4 – Délais de paiement.....	21
17.4 – Limites d'intervention et absence de garantie.....	18	ARTICLE 26 – RETARD, DÉFAUT OU INCIDENT DE PAIEMENT .....	22
17.5 – Refus de dépôt par le Client et conséquences .....	18	26.1 – Retard de paiement.....	22
17.6 – Indépendance des obligations réglementaires .....	18	26.2 – Suspension de la Mission .....	22
17.7 – Affichage réglementaire sur site (panneau d'autorisation).....	18	26.3 – Résiliation pour défaut de paiement.....	22
BLOC J – IDENTITÉ VISUELLE & DESIGN GLOBAL.....	19	26.4 – Lutte contre la fraude .....	22
ARTICLE 18 – DÉFINITION ET PÉRIMÈTRE DU DESIGN GLOBAL.....	19	ARTICLE 27 – PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES & AVENANTS .....	22
18.1 – Définition du design global.....	19	27.1 – Prestations hors périmètre.....	22
18.2 – Nature des missions concernées .....	19	27.2 – Refus d'exécution sans accord.....	22
18.3 – Indépendance des missions .....	19	ARTICLE 28 – FRAIS ANNEXES & DÉPLACEMENTS.....	22
ARTICLE 19 – CONTENU DES MISSIONS & LIVRABLES.....	19	28.1 – Frais non inclus.....	22
		28.2 – Modalités de refacturation.....	22
		28.3 – Frais de déplacement .....	22



ARTICLE 29 – AVANTAGES COMMERCIAUX & GESTES COMMERCIAUX.....	23	ARTICLE 38 – CO-TRAITANCE & COLLABORATIONS SPÉCIFIQUES .....	27
29.1 – Réductions et gestes commerciaux.....	23	38.1 – Principe de la co-traitance .....	27
29.2 – Bons cadeaux et prestations prépayées .....	23	38.2 – Information du Client .....	27
BLOC L – SUSPENSION, RÉSILIATION & FIN DE MISSION.....	23	38.3 – Non-sollicitation et non-contournement des partenaires .....	27
ARTICLE 30 – SUSPENSION DE LA MISSION.....	23	ARTICLE 39 – CONFIDENTIALITÉ & PROTECTION DES DONNÉES .....	27
30.1 – Suspension à l’initiative du Prestataire .....	23	39.1 – Obligation de confidentialité.....	27
30.2 – Suspension à l’initiative du Client.....	23	39.2 – Données et livrables.....	27
ARTICLE 31 – RÉSILIATION ANTICIPÉE DE LA MISSION .....	23	BLOC O – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE & DROITS D’EXPLOITATION .....	27
31.1 – Résiliation à l’initiative du Client .....	23	ARTICLE 40 – PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	27
31.2 – Résiliation à l’initiative du Prestataire.....	23	40.1 – Œuvres protégées .....	27
31.3 – Résiliation d’un commun accord.....	24	40.2 – Propriété exclusive du Prestataire.....	27
31.4 – Clause pénale et manquements contractuels graves .....	24	ARTICLE 41 – DROITS D’UTILISATION ACCORDÉS AU CLIENT .....	28
ARTICLE 32 – FIN, CLÔTURE & ACCEPTATION DE LA MISSION .....	24	41.1 – Étendue du droit d’usage .....	28
32.1 – Clôture formelle de la Mission.....	24	41.2 – Limites de la licence.....	28
32.2 – Effets de la clôture .....	24	41.3 – Condition suspensive liée au paiement intégral.....	28
32.3 – Archivage des documents.....	24	ARTICLE 42 – DOCUMENTS INFORMATIFS & OUTILS ANNEXES .....	28
ARTICLE 33 – FORCE MAJEURE .....	24	42.1 – Nature des documents pédagogiques .....	28
33.1 – Définition.....	24	42.2 – Restrictions d’utilisation .....	28
33.2 – Effets sur le contrat .....	24	42.3 – Sanctions en cas de violation .....	28
BLOC M – ASSURANCES & RESPONSABILITÉS PROFESSIONNELLES .....	25	BLOC P – DONNÉES PERSONNELLES, CONFIDENTIALITÉ & OUTILS NUMÉRIQUES .....	28
ARTICLE 34 – ASSURANCES PROFESSIONNELLES DU PRESTATAIRE.....	25	ARTICLE 43 – OUTILS NUMÉRIQUES & ESPACE CLIENT COLLABORATIF .....	28
34.1 – Principe général.....	25	43.1 – Mise à disposition d’un espace client sécurisé.....	28
34.2 – Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro) .....	25	43.2 – Conditions d’accès et responsabilités du Client.....	28
34.3 – Garantie décennale : périmètre strict et encadré.....	25	43.3 – Altération, suppression ou perturbation.....	29
34.4 – Exclusions et limites de la couverture du Prestataire .....	25	43.4 – Limites de responsabilité liées aux outils numériques.....	29
ARTICLE 35 – ASSURANCES OBLIGATOIRES DU CLIENT (MAÎTRE D’OUVRAGE).....	25	ARTICLE 44 – DONNÉES PERSONNELLES & CONFORMITÉ RGPD .....	29
35.1 – Principe général.....	25	44.1 – Données collectées.....	29
35.2 – Assurance Dommages-Ouvrage (DO).....	25	44.2 – Newsletter, guides gratuits & communication.....	29
35.3 – Assurances complémentaires recommandées .....	25	44.3 – Sécurité, stockage et durée de conservation .....	29
35.5 – Projets potentiellement concernés.....	26	44.4 – Droits du Client.....	29
35.6 – Décharge de responsabilité du Prestataire .....	26	ARTICLE 43 – CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS & ÉCHANGES .....	29
BLOC N – SOUS-TRAITANCE & CO-TRAITANCE .....	26	BLOC Q – COMMUNICATION, IMAGE, PHOTOGRAPHIES & DROIT À L’IMAGE.....	30
ARTICLE 36 – RECOURS À DES INTERVENANTS TIERS .....	26	ARTICLE 44 – RÉFÉRENCIEMENT DES PROJETS & COMMUNICATION PROFESSIONNELLE .....	30
36.1 – Principe général.....	26	44.1 – Droit de référence du Prestataire .....	30
36.2 – Nature des prestations sous-traitées.....	26	44.2 – Éléments susceptibles d’être utilisés.....	30
ARTICLE 37 – RESPONSABILITÉS & RELATIONS CONTRACTUELLES .....	26		
37.1 – Absence de lien contractuel direct avec le Client .....	26		
37.2 – Responsabilité du Prestataire.....	26		
37.3 – Responsabilité propre des sous-traitants .....	26		



ARTICLE 45 – DROIT À L'IMAGE & PHOTOGRAPHIES DES PROJETS .....	30
45.1 – Prises de vues et shootings photo.....	30
45.2 – Autorisation d'exploitation des images.....	30
45.3 – Respect de la vie privée et anonymisation.....	30
ARTICLE 46 – PANNEAU DE CHANTIER & COMMUNICATION DIGITALE.....	30
46.1 – Panneau de chantier à visée professionnelle .....	30
46.2 – Publications sur les réseaux sociaux.....	30
46.3 – Crédits, mentions et partenaires .....	31
ARTICLE 47 – OPPOSITION, RETRAIT & LIMITES .....	31
47.1 – Droit d'opposition du Client .....	31
47.2 – Limites et exclusions.....	31
BLOC R – RÈGLEMENT DES LITIGES, MÉDIATION & DROIT APPLICABLE .....	31
ARTICLE 48 – RÈGLEMENT AMIABLE DES DIFFÉRENDS .....	31
48.1 – Principe de recherche amiable .....	31
48.2 – Modalités de la réclamation.....	31
ARTICLE 49 – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION .....	31
49.1 – Droit au recours à la médiation .....	31
49.2 – Modalités pratiques .....	31
ARTICLE 50 – DROIT APPLICABLE & JURIDICTION COMPÉTENTE .....	31
50.1 – Droit applicable.....	31
50.2 – Compétence juridictionnelle .....	31
50.3 – Nullité partielle .....	32
50.4 – Substitution .....	32
ARTICLE 51 – ACCEPTATION GLOBALE .....	32
51.1 – Acceptation sans réserve .....	32
51.2 – Version applicable.....	32

## BLOC A – CADRE GÉNÉRAL

### PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir le cadre général applicable aux prestations proposées par **Marie Heuman EI**, architecte d'intérieur et designer global, auprès de ses clients, particuliers ou professionnels.

Elles précisent les conditions dans lesquelles les prestations sont proposées, organisées et réalisées, ainsi que les droits et obligations respectifs des parties, dans le respect des usages de la profession et de la réglementation en vigueur.

Les CGV constituent le **socle contractuel commun** à l'ensemble des prestations.

Elles sont systématiquement complétées par des documents spécifiques au projet (notamment devis, ordre de mission, annexes éventuelles), qui en précisent le périmètre, les modalités et les conditions particulières.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et un document spécifique au projet, **le document spécifique prévaut**, pour les éléments qui lui sont propres.

La validation d'un devis ou la signature d'un ordre de mission emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV, sans réserve.

### ARTICLE 1 – OBJET, DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

#### 1.1 – Objet

Les présentes CGV définissent les droits et obligations respectifs entre **Marie Heuman EI** (ci-après le « Prestataire ») et toute personne physique ou morale sollicitant ses services (ci-après le « Client »).

Elles s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par le Prestataire, quelles que soient leur nature, leur durée, leur mode d'exécution (sur site ou à distance) et leur niveau d'accompagnement, dès lors qu'elles ont fait l'objet d'une validation formelle par le Client.

#### 1.2 – Définitions

Aux fins des présentes CGV, les termes suivants sont entendus comme suit :

- **Prestataire** : Marie Heuman EI, entreprise individuelle exerçant une activité d'architecture d'intérieur et de design global.
- **Client** : toute personne physique ou morale faisant appel aux services du Prestataire, à titre personnel ou professionnel.
- **Mission** : ensemble des prestations confiées au Prestataire, telles que définies dans un devis, un ordre de mission ou un contrat spécifique accepté par le Client.
- **Prestation** : toute action, étude, accompagnement, conseil, conception, production de documents ou livrable réalisée par le Prestataire dans le cadre de la Mission.
- **Devis** : document écrit détaillant le périmètre de la Mission, les honoraires, les modalités de paiement et les conditions de réalisation, soumis à l'acceptation du Client.
- **Ordre de mission** : document contractuel précisant les modalités spécifiques de collaboration, le phasage de la Mission et les engagements réciproques des parties.



- **Livrables** : ensemble des documents remis au Client dans le cadre de la Mission (plans, visuels, documents écrits, éléments graphiques, fichiers numériques, etc.).
- **Partenaire** : professionnel tiers recommandé par le Prestataire, sans lien contractuel direct avec celui-ci.
- **Sous-traitant** : professionnel auquel le Prestataire confie ponctuellement tout ou partie d'une prestation, sous sa responsabilité.

### 1.3 – Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent de plein droit à toute Mission confiée au Prestataire, quelle que soit :

- la typologie du projet (résidentiel, professionnel, commercial, etc.) ;
- la nature de la prestation (conseil, conception, accompagnement, suivi esthétique, design global, etc.) ;
- la durée de la Mission (ponctuelle ou étalée dans le temps) ;
- le mode de contractualisation (devis signé, commande validée, contrat spécifique).

Elles couvrent également l'utilisation d'outils numériques et collaboratifs, la remise de livrables sous format physique ou numérique, ainsi que les échanges réalisés par voie électronique.

### 1.4 – Acceptation contractuelle

Toute validation de devis, signature d'ordre de mission ou confirmation écrite d'une Mission vaut **acceptation pleine, entière et sans réserve** des présentes CGV.

Les CGV prévalent sur tout document ou condition émanant du Client, sauf dérogation expresse et écrite acceptée par le Prestataire.

### 1.5 – Durée, validité et opposabilité

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de validation du devis ou de la commande par le Client.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Toutefois, les CGV applicables à une Mission en cours restent celles acceptées au moment de sa contractualisation, sauf accord écrit contraire entre les parties.

La signature électronique apposée via une plateforme de signature reconnue a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite, conformément aux dispositions légales en vigueur.

## BLOC B – PRISE DE CONTACT & PHASE PRÉCONTRACTUELLE

### ARTICLE 2 – PRISE DE CONTACT ET ÉCHANGES PRÉALABLES

#### 2.1 – Contact initial du Client

Le Client peut prendre contact avec le Prestataire par différents moyens (site internet, réseaux sociaux, e-mail, recommandation, etc.). Ces premiers échanges ont pour objectif :

- de comprendre la nature de la demande du Client,
- d'identifier les grandes lignes du projet,

- de déterminer si une collaboration est envisageable,
- et d'orienter le Client vers la prestation la plus adaptée à ses besoins.

À ce stade, les échanges sont **strictement informatifs**. Ils ne constituent ni une étude approfondie, ni un conseil engageant la responsabilité du Prestataire, ni un engagement contractuel entre les parties.

#### 2.2 – Appel découverte

Le Prestataire propose un **appel découverte gratuit**, réalisé par téléphone ou visioconférence, généralement d'une durée de **20 à 30 minutes**.

Cet appel est réservé par le Client via la plateforme de prise de rendez-vous en ligne **Calendly**, qui permet la gestion automatisée des créneaux.

L'appel découverte a pour vocation :

- d'échanger sur le projet et son contexte,
- de répondre aux premières questions du Client,
- de présenter la méthode de travail du Prestataire,
- d'exposer les grandes étapes possibles de l'accompagnement.

L'appel découverte ne constitue **ni une consultation**, ni une prestation de conseil personnalisée, ni une étude technique ou budgétaire détaillée.

Les informations communiquées à cette occasion sont générales et données à titre indicatif.

#### 2.3 – Nature non contractuelle des échanges préalables

Le Client reconnaît expressément que l'ensemble des échanges intervenant **avant la signature d'un devis ou d'un ordre de mission** (appels, e-mails, messages, visioconférences) :

- ne vaut pas engagement du Prestataire,
- ne réserve aucun créneau de travail,
- ne garantit ni la disponibilité future du Prestataire, ni la réalisation effective d'une mission.

Aucun travail de conception, d'étude, de recherche ou de production de livrables n'est dû tant qu'aucun document contractuel n'a été signé.

#### 2.4 – Documents transmis à titre informatif

À l'issue de l'appel découverte, le Prestataire peut transmettre au Client, à titre purement informatif :

- un e-mail récapitulatif des échanges,
- une proposition d'accompagnement,
- une **fourchette estimative d'honoraires**,
- un document de présentation de la méthode de travail ou un **guide de collaboration**.

Ces documents ont pour seul objectif de permettre au Client de mieux comprendre le cadre de la collaboration proposée.

Ils :

- ne constituent pas une offre ferme,
- ne valent ni devis, ni engagement contractuel,



- ne sauraient engager la responsabilité du Prestataire en cas d'évolution ultérieure du projet, du budget ou des contraintes.

### ARTICLE 3 – VISITE DÉCOUVERTE & ÉLABORATION DE LA PROPOSITION

#### 3.1 – Visite découverte

Lorsque le projet le nécessite, le Prestataire propose une **visite découverte**, réalisée sur site.

Cette visite est :

- **facturée** (au tarif en vigueur indiqué lors de la réservation),
- réservée et réglée via la plateforme **Calendly**, avec paiement en ligne sécurisé (solution de paiement **Stripe**),
- constitue une **prestation autonome**, indépendante de toute mission ultérieure.

À l'issue du rendez-vous, une **facture** est transmise au Client par voie électronique.

Lorsque la collaboration aboutit à la signature d'un devis pour une mission d'accompagnement, le montant de la visite découverte peut être **déduit des honoraires**, selon les modalités précisées dans le devis ou l'ordre de mission.

À défaut de mention expresse, la visite découverte reste due et non déductible.

#### 3.2 – Annulation, report et absence au rendez-vous

Toute visite découverte réservée via la plateforme Calendly engage le Client.

En cas d'annulation ou de report :

- **plus de 48 heures avant le rendez-vous**, le Client peut demander un report sans frais, sous réserve de disponibilités,
- **moins de 48 heures avant le rendez-vous**, ou en cas d'absence au rendez-vous sans information préalable, **la prestation est intégralement due** et ne donne lieu à aucun remboursement.

Le Prestataire se réserve la possibilité, à titre exceptionnel et sans que cela ne constitue une obligation, de proposer un report du rendez-vous.

#### 3.3 – Périmètre et limites de la visite découverte

La visite découverte a pour objectif :

- de découvrir les lieux,
- d'identifier les contraintes existantes,
- d'échanger sur les attentes et usages du Client,
- d'apporter un premier regard professionnel.

Elle ne comprend pas :

- la réalisation de plans ou visuels,
- des études techniques ou réglementaires,
- un chiffrage précis et détaillé des travaux,
- des recommandations exhaustives ou engageantes.

Les observations et échanges réalisés lors de la visite découverte sont fournis **à titre indicatif**, sur la base des informations disponibles à ce stade.

#### 3.4 – Élaboration et présentation de la proposition

À l'issue de la visite découverte, le Prestataire peut proposer au Client :

- un **devis détaillé**,
- un **ordre de mission**,
- et, le cas échéant, des annexes précisant le périmètre de la collaboration.

Le Prestataire peut également proposer un **rendez-vous en visioconférence** afin de présenter la proposition, expliquer les différentes phases de la mission et répondre aux questions du Client.

#### 3.5 – Absence d'obligation de contractualisation

Le règlement de la visite découverte, la réception d'un devis ou la présentation d'une proposition n'emportent **aucune obligation** pour le Client de contractualiser avec le Prestataire.

De la même manière, le Prestataire reste libre :

- d'accepter ou de refuser une mission,
- de décliner un projet ne correspondant pas à son champ d'intervention, à ses disponibilités ou à ses valeurs professionnelles.

Aucune mission ne débute tant que :

- les documents contractuels n'ont pas été signés,
- et que les conditions de démarrage prévues aux présentes CGV ne sont pas réunies.

## BLOC C – CONTRACTUALISATION

### ARTICLE 4 – CONTRACTUALISATION & DOCUMENTS CONTRACTUELS

#### 4.1 – Processus de contractualisation

Lorsque le Client souhaite poursuivre la collaboration à l'issue de la phase précontractuelle, le Prestataire transmet un **dossier de contractualisation** comprenant l'ensemble des documents nécessaires à la formalisation de la Mission.

Ce dossier est transmis par voie électronique et signé via une **plateforme de signature électronique sécurisée** (telle que Yousign ou tout outil équivalent), permettant d'identifier le signataire, de dater et d'horodater la signature, et de garantir l'intégrité des documents transmis.

La contractualisation est réputée effective uniquement à compter de la **signature complète** des documents contractuels par le Client.

#### 4.2 – Documents contractuels

Les documents contractuels pouvant être transmis au Client dans le cadre de la Mission comprennent notamment :

- un **devis détaillé**, précisant le périmètre de la Mission, les honoraires, les modalités de paiement et les échéances ;



- un **ordre de mission**, définissant les modalités de collaboration, le phasage de la Mission, les livrables attendus et les engagements réciproques ;
- les présentes **Conditions Générales de Vente** ;
- les **annexes éventuelles** (documents complémentaires, planning indicatif, précisions spécifiques au projet, etc.) ;
- les **attestations d'assurances professionnelles** du Prestataire, lorsque cela est requis.

Les Conditions Générales de Vente et les annexes sont **jointes au dossier de contractualisation** et réputées portées à la connaissance du Client.

#### 4.3 – Acceptation des Conditions Générales de Vente

La signature du devis vaut **acceptation pleine, entière et sans réserve** des présentes Conditions Générales de Vente, jointes audit devis.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente avant toute signature et en accepter l'intégralité des termes, sans qu'il soit nécessaire d'y apposer une signature ou un paraphe spécifique.

#### 4.4 – Hiérarchie contractuelle des documents

En cas de contradiction ou de divergence d'interprétation entre les documents contractuels, l'ordre de priorité suivant s'applique :

1. l'**ordre de mission**, pour les dispositions spécifiques à la Mission et à son organisation ;
2. le **devis signé**, pour les éléments financiers et le périmètre chiffré ;
3. les **annexes contractuelles**, le cas échéant ;
4. les présentes **Conditions Générales de Vente**.

Les échanges informels (e-mails, messages, comptes rendus non validés ou échanges oraux) n'ont pas de valeur contractuelle, sauf s'ils font l'objet d'une confirmation écrite intégrée à un document contractuel signé.

#### 4.5 – Entrée en vigueur et modifications du contrat

Le contrat entre les parties entre en vigueur à la date de la **dernière signature électronique** apposée sur le devis et l'ordre de mission.

Toute modification ultérieure du périmètre de la Mission, des délais ou des honoraires fait l'objet d'un **avenant écrit**, soumis à l'acceptation du Client et signé dans les mêmes conditions.

### ARTICLE 5 – DROIT DE RÉTRACTATION

#### 5.1 – Pour qui et dans quels cas ?

Le droit de rétractation concerne uniquement le **Client consommateur** (particulier), lorsque le contrat est conclu :

- à distance (signature en ligne), ou
- hors établissement.

Dans ce cas, le Client consommateur dispose d'un délai légal de **14 jours calendaires** à compter de la signature du devis/ordre de mission pour changer d'avis, sans avoir à se justifier.

Ce droit ne s'applique pas :

- aux Clients professionnels,
- ni aux situations prévues par la loi comme exclusions du droit de rétractation.

#### 5.2 – Comment exercer le droit de rétractation ?

Pour se rétracter, le Client consommateur doit informer le Prestataire **par écrit** (e-mail ou courrier), avec une demande claire indiquant sa volonté de se rétracter.

Le Client doit conserver une preuve de l'envoi de sa demande. La date prise en compte est celle de l'envoi de la demande, et non celle de sa réception.

#### 5.3 – Démarrage avant la fin des 14 jours : demande expresse du Client

Si le Client souhaite que la Mission démarre **avant la fin du délai de 14 jours**, il peut en faire la demande en remplissant l'annexe correspondante fournie par le Prestataire.

Dans ce cas, le Client reconnaît que :

- la Mission peut commencer (ou être planifiée) avant la fin du délai légal,
- et que si une rétractation intervient malgré tout, les prestations déjà réalisées resteront dues **au prorata du travail effectivement effectué**.

Lorsque la loi l'exige, une renonciation expresse au droit de rétractation peut être demandée au Client, notamment si l'exécution complète de la prestation intervient avant la fin du délai légal.

#### 5.4 – Effets de la rétractation

En cas de rétractation valable exercée dans le délai légal :

- les sommes versées par le Client sont remboursées dans les conditions prévues par la loi,
- **sauf** si le Client a demandé le démarrage avant la fin du délai : dans ce cas, le Prestataire facture et conserve la part correspondant au travail déjà réalisé (temps passé, livrables commencés ou remis, réservation de créneaux, organisation, etc.).

En cas de Mission déjà engagée ou de livrables déjà remis à la demande du Client, le Client ne pourra pas demander la gratuité de ces prestations.

### BLOC D – DÉMARRAGE & ORGANISATION DE LA MISSION

#### ARTICLE 6 – CONDITIONS DE DÉMARRAGE DE LA MISSION

##### 6.1 – Conditions cumulatives de démarrage

Le démarrage effectif de la Mission est soumis à la réunion de l'ensemble des conditions suivantes :

- signature complète du **devis** et de l'**ordre de mission** par le Client ;
- acceptation des présentes **Conditions Générales de Vente** ;
- réception effective du **paiement d'acompte**, lorsque celui-ci est prévu au devis.



Tant que l'ensemble de ces conditions n'est pas rempli, **aucune Mission ne débute**, même si des échanges ou validations préalables ont eu lieu.

#### 6.2 – Acompte et facturation initiale

Lorsque cela est prévu au devis ou à l'ordre de mission, le Prestataire émet une **facture d'acompte** à l'issue de la signature des documents contractuels.

Le règlement de cet acompte conditionne :

- la réservation du créneau de travail,
- la planification effective de la Mission,
- l'ouverture de l'accès à l'espace client en ligne.

À défaut de réception de l'acompte dans les délais indiqués, le Prestataire se réserve le droit de :

- reporter le démarrage de la Mission,
- libérer les créneaux initialement envisagés,
- ou annuler la Mission sans indemnité.

#### 6.3 – Démarrage selon les disponibilités du Prestataire

Le Client reconnaît que la Mission démarre **en fonction des disponibilités du Prestataire**, telles que précisées lors de la contractualisation ou indiquées à titre estimatif.

Les délais annoncés sont donnés à titre indicatif et peuvent évoluer en fonction :

- de la complexité du projet,
- de la réactivité du Client,
- des validations intermédiaires,
- ou d'événements extérieurs indépendants de la volonté du Prestataire.

### ARTICLE 7 – ORGANISATION DE LA MISSION & MODALITÉS D'EXÉCUTION

#### 7.1 – Espace client en ligne

Dans le cadre de la Mission, le Prestataire met à disposition du Client un **espace client en ligne**, accessible après la contractualisation et le règlement de l'acompte.

Cet espace constitue l'outil central de suivi de la Mission. Le Client peut notamment y retrouver :

- les **documents contractuels** (devis, ordre de mission, CGV, annexes),
- les **factures**,
- les **livrables** remis au fil du projet,
- les **questionnaires à compléter**,
- ainsi que des **outils pédagogiques et ressources** mis à disposition par le Prestataire.

Le Client s'engage à consulter régulièrement cet espace pendant toute la durée de la Mission.

#### 7.2 – Notifications et échanges

Le Client est informé de manière automatique :

- de la mise à disposition de nouveaux livrables,
- des demandes de retours, validations ou compléments d'informations,

- de toute action requise de sa part dans l'espace client.

Ces notifications sont transmises par voie électronique (e-mail et/ou notification liée à l'outil utilisé).

Le Client reconnaît que ces notifications valent **information suffisante**. Il ne pourra se prévaloir d'un défaut de consultation de l'espace client ou de ses e-mails pour justifier un retard, une absence de réponse ou un défaut de validation.

#### 7.3 – Questionnaires et informations préalables

Dans le cadre de la Mission, le Client est tenu de compléter, via l'espace client :

- un **questionnaire de programmation**,
- et/ou un **questionnaire de marque**, notamment dans le cadre des missions de design global à destination des Clients professionnels.

La complétion de ces questionnaires est **obligatoire** et conditionne le démarrage effectif de la Mission.

À défaut de transmission complète des informations demandées dans un délai raisonnable (14 jours), la Mission peut être mise en attente, sans que cela ne puisse engager la responsabilité du Prestataire.

#### 7.4 – Modalités d'exécution à distance

Certaines prestations peuvent être réalisées **partiellement ou intégralement à distance**, sans que cela n'altère la qualité de l'accompagnement.

Dans ce cadre, le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et exploitables (plans existants, photos, dimensions, documents disponibles).

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des erreurs, retards ou incohérences résultant d'informations inexactes, incomplètes ou erronées transmises par le Client.

#### 7.5 – Collaboration du Client et impacts sur le planning

Le bon déroulement de la Mission repose sur une **collaboration active du Client**.

Tout retard dans :

- la complétion des questionnaires,
- la transmission des documents demandés,
- la formulation des retours,
- ou la validation des livrables,

peut entraîner :

- un **décalage du planning**,
  - une **réorganisation des créneaux du Prestataire**,
  - ou une **suspension temporaire de la Mission**,
- sans que cela ne puisse engager la responsabilité du Prestataire.



## BLOC E – DÉROULÉ DE LA MISSION CONCEPTION

### ARTICLE 8 – DIAGNOSTICS, RELEVÉS ET DONNÉES D'ENTRÉE DU PROJET

#### 8.1 – Principe général

La Mission de conception est réalisée sur la base de **données d'entrée**, comprenant notamment :

- les informations communiquées par le Client,
- les documents existants transmis,
- les diagnostics réglementaires requis,
- et, le cas échéant, les relevés de mesures du lieu.

Le Client reconnaît que la qualité, la précision et l'exhaustivité de ces données conditionnent directement la pertinence des études et propositions réalisées par le Prestataire.

#### 8.2 – Diagnostics réglementaires requis

Lorsque le projet le nécessite, le Client est tenu de fournir les **diagnostics réglementaires obligatoires**, notamment (liste non exhaustive) :

- le **diagnostic amiante** (DTA ou DAAT) pour tout bien dont le permis de construire est antérieur au 1er juillet 1997,
- le **diagnostic plomb** pour les biens construits avant 1949,
- les **diagnostics termites, gaz, électricité, état des risques** selon la localisation ou la nature du bien,
- et tout autre diagnostic imposé par la réglementation en vigueur.

Ces diagnostics relèvent exclusivement de la responsabilité du Client et doivent être à jour, complets et réalisés par des **professionnels certifiés**, puis transmis avant le démarrage de toute étude ou mission sur site.

Le Prestataire n'est ni habilité ni tenu de réaliser ces diagnostics, ni d'en vérifier l'exhaustivité ou la conformité.

En cas d'absence, d'obsolescence, de non-transmission ou d'inexactitude d'un diagnostic, le Prestataire :

- peut **suspendre temporairement ou définitivement la mission** jusqu'à régularisation,
- ne pourra être **tenu responsable** des conséquences sanitaires, juridiques, techniques ou financières,
- n'effectuera aucun relevé ou prescription présentant un **risque pour la santé ou la sécurité** sans ces informations,
- pourra **facturer les ajustements nécessaires** (modification de plans, reprogrammation, coordination supplémentaire).

Le **Client demeure seul responsable** des conséquences d'un défaut de diagnostic et **garantit le Prestataire contre toute réclamation** ou dommage lié à cette carence.

#### 8.3 – Responsabilité du Client sur les données transmises

Le Client s'engage à transmettre au Prestataire :

- des informations sincères, complètes et à jour,
- l'ensemble des documents en sa possession utiles au projet (plans existants, règlements, autorisations, diagnostics, etc.).

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences liées à :

- des informations erronées, incomplètes ou tardives,
- l'absence ou l'insuffisance de diagnostics requis,
- ou la découverte ultérieure de contraintes non communiquées.

#### 8.4 – Relevés de mesures – missions à distance

Dans le cadre des Missions réalisées **partiellement ou intégralement à distance**, le Prestataire travaille à partir :

- des plans fournis par le Client,
- des mesures communiquées,
- et des éléments visuels transmis.

Le Client reconnaît que ces éléments peuvent comporter des imprécisions et reste libre, s'il le souhaite, de faire appel à un **géomètre, architecte ou professionnel qualifié** pour obtenir des relevés plus précis.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des écarts résultant de données fournies par le Client.

#### 8.5 – Relevés de mesures – missions sur site

Dans le cadre des Missions réalisées **sur site**, le Prestataire peut effectuer un relevé de mesures du lieu.

Toutefois, lorsque :

- la surface du projet excède **120 m<sup>2</sup>**,
- ou que la configuration du lieu présente une **complexité particulière** (murs non droits, nombreux recoins, sous-pentes, irrégularités structurelles, etc.),

le Prestataire se réserve le droit, **selon son appréciation**, de confier le relevé de mesures à un **prestataire spécialisé externe** (géomètre, métreur, spécialiste laser).

Cette prestation :

- est facturée **en supplément**, sur une ligne distincte,
- ou intégrer dans le forfait global du Prestataire,
- est **non négociable**,
- et conditionne la poursuite de la Mission de conception.

#### 8.6 – Portée des relevés et évolutions des données d'entrée

Les relevés, diagnostics et informations collectés constituent une **base de travail** et ne valent ni étude technique approfondie, ni validation structurelle ou réglementaire définitive.

Toute évolution majeure des données d'entrée en cours de Mission pourra entraîner :

- une adaptation du projet,
- un ajustement du planning,
- et, le cas échéant, un **devis complémentaire**.

## ARTICLE 9 – DÉROULEMENT DE LA MISSION & PHASAGE

#### 9.1 – Principe général de phasage

La Mission est organisée en **phases successives**, définies et détaillées dans le **devis** et l'**ordre de mission** signés par le Client.



Chaque phase constitue une **étape autonome**, avec des objectifs, des livrables et des validations spécifiques.

Le passage à une phase suivante est conditionné à la **validation expresse ou tacite** de la phase précédente.

Les phases, leur contenu précis, leur nombre et leur enchaînement varient selon la nature de la Mission (architecture d'intérieur, design global, identité visuelle, ou mission combinée).

#### 9.2 – Phase préalable : Programme, stratégie et cadrage

Toute Mission débute par une phase de **cadrage stratégique**, visant à définir les bases du projet avant toute conception.

Selon la nature de la Mission, cette phase peut inclure :

- un **programme et une étude de faisabilité** (architecture d'intérieur),
- une **phase de découverte et de stratégie de marque** (design global / identité visuelle),
- ou une combinaison des deux.

Cette phase repose notamment sur :

- l'analyse des questionnaires complétés par le Client via l'espace client,
- les échanges de cadrage,
- l'identification des contraintes, enjeux et objectifs du projet.

Les éléments produits à ce stade constituent un **cadre de travail** et une **orientation stratégique**, et ne valent ni validation technique définitive, ni engagement sur les coûts ou les délais.

#### 9.3 – Phases de conception et de développement

Les phases suivantes sont consacrées à la **conception**, au **développement du projet** et à la formalisation progressive des choix.

Elles peuvent inclure, selon la Mission :

- des études d'agencement et scénarios,
- la définition d'univers esthétiques et conceptuels,
- des propositions graphiques et identitaires,
- des sélections de références,
- le développement technique du projet à un niveau de conception.

Les documents remis à ces étapes ont pour vocation :

- d'aider à la prise de décision,
- de permettre la projection du Client,
- de servir de base aux échanges avec les entreprises ou prestataires.

Sauf mention contraire, ces documents ne constituent **pas des documents d'exécution**.

#### 9.4 – Validations, retours et allers-retours

Chaque phase fait l'objet :

- d'une présentation des livrables,

- d'une demande de validation ou de retours de la part du Client.

Les modalités de validation (nombre d'allers-retours inclus, délais de réponse attendus) sont précisées dans l'ordre de mission.

Sauf mention contraire précisée dans l'ordre de mission, les **allers-retours inclus** dans chaque phase correspondent à des **ajustements mineurs** des propositions présentées.

Par « ajustements mineurs », il est entendu :

- des corrections ponctuelles,
- des affinages,
- des adaptations à la marge,
- ou des clarifications, dans la continuité du concept, de l'orientation ou de la direction validée.

Ne sont pas considérés comme des allers-retours inclus :

- une remise en cause globale du concept ou de la direction validée,
- un changement complet d'orientation esthétique, fonctionnelle ou stratégique,
- une reprise intégrale d'une phase déjà validée,
- ou l'ajout d'éléments non prévus au périmètre initial.

Toute demande dépassant le cadre des allers-retours inclus pourra faire l'objet :

- d'un **devis complémentaire**,
- et/ou d'un ajustement du planning.

#### 9.5 – Estimations budgétaires et limites

Les estimations budgétaires communiquées au cours de la Mission sont fournies **à titre indicatif et non contractuel**, sur la base des informations disponibles au moment de leur élaboration.

Les coûts définitifs relèvent :

- des entreprises consultées,
- des fournisseurs,
- et des choix finaux validés par le Client.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des écarts entre les estimations et les devis définitifs des entreprises.

#### 9.6 – Limites générales du déroulé de mission

De manière générale, le Client reconnaît que :

- le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens**,
- la faisabilité technique finale relève des entreprises exécutantes, bureaux d'études ou professionnels compétents,
- toute évolution majeure du projet après validation d'une phase peut nécessiter une adaptation de la Mission et des honoraires.



## BLOC F – ACHATS, SHOPPING & INTERVENANTS TIERS

### ARTICLE 10 – RECOMMANDATIONS, PRESCRIPTIONS & LISTE SHOPPING

#### 10.1 – Nature des recommandations

Dans le cadre de ses Missions, le Prestataire peut proposer au Client des recommandations de produits, matériaux, revêtements, mobiliers, luminaires, accessoires ou éléments décoratifs.

Ces recommandations peuvent être transmises sous différentes formes, notamment :

- planches d'inspiration,
- fiches produits ou fiches techniques,
- listes shopping,
- tableaux de préconisations,
- catalogues ou références fournisseurs.

Elles ont pour objectif :

- d'illustrer les intentions esthétiques et fonctionnelles du projet,
- d'orienter les choix du Client,
- d'assurer une cohérence globale avec le concept validé.

Ces recommandations sont fournies **à titre indicatif** et ne constituent en aucun cas un engagement contractuel vis-à-vis des fournisseurs, fabricants ou distributeurs.

Le Prestataire agit en toute indépendance commerciale, sans lien de représentation, d'exclusivité ou d'obligation de revente avec les marques citées, sauf mention expresse contraire prévue par écrit.

#### 10.2 – Caractère indicatif des prix et données commerciales

Lorsque des prix, délais ou informations commerciales sont mentionnés dans les recommandations, ceux-ci sont communiqués à titre purement informatif, sur la base des données disponibles au moment de leur transmission.

Ces informations ne tiennent notamment pas compte :

- des évolutions tarifaires postérieures,
- des ruptures de stock ou fins de collection,
- des remises ponctuelles, soldes ou conditions professionnelles spécifiques,
- des frais annexes (livraison, montage, transport, assurance, minimum de commande, etc.),
- des conditions générales propres à chaque vendeur (délais, zones de livraison, restrictions, SAV).

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- des différences de prix constatées ultérieurement,
- des indisponibilités temporaires ou définitives,
- des délais de livraison annoncés par les fournisseurs,
- ni des conditions de retour, d'échange ou de garantie propres à chaque enseigne.

Il appartient au Client de vérifier directement auprès des vendeurs concernés l'exactitude des informations avant tout achat.

#### 10.3 – Liberté de choix et responsabilité du Client

Le Client demeure entièrement libre :

- de suivre ou non les recommandations proposées,
- de choisir ses fournisseurs,
- de procéder ou non aux achats recommandés.

Sauf stipulation expresse contraire, le Prestataire ne réalise **aucun achat ni aucune commande** pour le compte du Client.

Le Client est seul responsable :

- de la passation des commandes,
- de la vérification des références, dimensions, coloris et compatibilités techniques,
- de l'organisation de la livraison, de l'installation et du montage,
- de la gestion des retours, garanties, SAV et litiges éventuels.

Toute erreur de commande (référence, quantité, dimensions, coloris) ou difficulté logistique (accès, livraison, installation) relève de la responsabilité exclusive du Client.

#### 10.4 – Assistance complémentaire à l'achat (hors achat-revente)

Sur demande du Client et dans le cadre d'une mission complémentaire expressément prévue au devis ou par avenant, le Prestataire peut proposer une **assistance à l'achat**, incluant notamment :

- la centralisation des références validées,
- la structuration d'une liste shopping partagée,
- la relance des fournisseurs pour confirmation de stock ou de délais,
- la transmission éventuelle de tarifs ou conditions professionnelles accessibles.

Dans tous les cas :

- le Client reste l'unique donneur d'ordre,
- il règle directement les fournisseurs,
- il conserve l'entière responsabilité du suivi des commandes, de la réception et des litiges éventuels.

Le Prestataire agit en **qualité de conseiller et d'assistant**, sans garantir l'exécution commerciale des fournisseurs tiers.

#### 10.5 – Limites et non-garanties

Le Prestataire agit en qualité de **prescripteur indépendant**.

Il ne saurait garantir :

- la qualité intrinsèque des produits recommandés,
- leur durabilité ou leur robustesse dans le temps,
- leur parfaite conformité aux visuels, échantillons ou descriptions commerciales,
- leur compatibilité technique sur le long terme,
- les délais, conditions de livraison ou garanties commerciales des fournisseurs.
- ni les performances ou garanties proposées par les fournisseurs.

En cas de défaut, non-conformité ou litige, le Client devra se rapprocher directement du vendeur ou fabricant concerné.



Il est expressément recommandé au Client de **procéder à ses commandes dans des délais raisonnables après validation**, afin de limiter les risques d'indisponibilité ou de modification de collection.

## ARTICLE 11 – ACHAT-REVENTE & DÉBOURS

### 11.1 – Principe d'absence d'achat-revente

Par principe, **le Prestataire ne réalise aucune opération d'achat-revente de matériaux, mobilier, équipements ou éléments décoratifs.**

Toute opération d'achat-revente constitue une exception et ne peut être présumée sans accord écrit spécifique.

### 11.2 – Conditions strictes de l'achat-revente exceptionnelle

**À titre exceptionnel**, le Prestataire peut accepter de procéder à l'achat de certains éléments pour le compte du Client, afin de lui faire bénéficier de conditions professionnelles.

Cette mission suppose obligatoirement :

- une demande écrite du Client,
- la validation préalable et écrite des références (dimensions, coloris, prix TTC, délais),
- la signature d'un document contractuel spécifique (devis, bon de commande ou mandat ponctuel).

Sans validation écrite préalable, aucune commande ni avance de fonds ne pourra être réalisée.

### 11.3 – Modalités de facturation et paiement anticipé

Toute commande réalisée dans le cadre d'un achat-revente fait l'objet :

- d'une facturation préalable et intégrale,
- incluant le prix TTC des produits,
- les frais annexes éventuels (livraison, transport, assurance, manutention),
- et, le cas échéant, des honoraires de gestion.

Le règlement complet est exigé avant toute validation de commande. Une fois la commande engagée, celle-ci est ferme et définitive, sans possibilité d'annulation ou de remboursement, sauf en cas d'erreur manifeste imputable au fournisseur.

### 11.4 – Limites fiscales et droit de refus

Le Client reconnaît que l'activité d'achat-revente du Prestataire est strictement encadrée par les limites légales et fiscales applicables à son statut.

À ce titre, le Prestataire se réserve le droit :

- de refuser une mission d'achat-revente si celle-ci entraîne un risque fiscal ou comptable,
- de proposer une commande directe par le Client,
- ou de renoncer à la prestation sans que cela ne constitue une faute ou un préjudice indemnisable.

### 11.5 – Débours et achats ponctuels pour le compte du Client

À titre ponctuel et limité, le Prestataire peut procéder à l'achat de **petits éléments** pour le compte du Client (échantillons, accessoires, fournitures mineures), sous forme de **débours**.

Ces achats :

- font l'objet d'un **accord préalable** du Client,
- sont refacturés **à l'euro près**, sans marge,
- peuvent inclure, le cas échéant, des frais annexes (déplacements, gestion, temps consacré).

Le Prestataire n'assume aucune responsabilité quant à la qualité, aux délais ou aux garanties des produits concernés.

## ARTICLE 12 – PARTENAIRES, LOGISTIQUE ET INTERVENANTS TIERS

### 12.1 – Mise en relation avec des partenaires spécialisés

Lorsque le projet le nécessite, le Prestataire peut mettre le Client en relation avec des **partenaires spécialisés**, notamment pour :

- la commande de matériaux ou de mobilier,
- la logistique et la livraison,
- le montage et l'installation,
- des prestations spécifiques (fabrication sur mesure, signalétique, etc.).

Ces partenaires interviennent de manière **indépendante**, dans le cadre de contrats conclus directement entre eux et le Client.

### 12.2 – Absence de responsabilité sur la commande, la livraison et le montage

Sauf mention expresse prévue au devis, le Prestataire :

- n'intervient pas dans la gestion des commandes,
- n'assure pas la livraison, le stockage ou le montage technique,
- n'est pas responsable des retards, avaries, non-conformités ou défauts imputables aux fournisseurs ou prestataires tiers.

Lorsque le Prestataire intervient ponctuellement lors d'une livraison ou réception, cette intervention se limite à un **contrôle visuel apparent** (quantité, état général), sans vérification technique, fonctionnelle ou qualitative approfondie.

### 12.3 – Responsabilités respectives des intervenants

Chaque fournisseur, prestataire ou partenaire tiers demeure seul responsable :

- de ses prestations,
- de ses obligations contractuelles,
- de ses assurances,
- du respect des normes, DTU et réglementations applicables.

Le rôle du Prestataire se limite à une **mission de conception, de conseil et d'accompagnement esthétique**, telle que définie aux présentes CGV et à l'ordre de mission.



## BLOC G – CONSULTATION DES ENTREPRISES

### ARTICLE 13 – CONSULTATION DES ENTREPRISES ET AIDE AU CHOIX

#### 13.1 – Rôle du Prestataire dans la consultation

Lorsque la Mission le prévoit expressément dans le devis ou l'ordre de mission, le Prestataire peut accompagner le Client dans une **phase de consultation des entreprises**, à partir d'un projet préalablement validé en phase de conception.

Cette intervention a pour objet :

- d'aider à constituer un dossier de consultation cohérent,
- de faciliter la compréhension du projet par les entreprises sollicitées,
- d'assister le Client dans l'analyse des offres reçues.

Cette phase constitue une **assistance à la consultation** et ne saurait être assimilée à une mission de maîtrise d'œuvre, de direction de chantier ou de coordination technique.

#### 13.2 – Nature des documents transmis

Dans le cadre de la consultation, le Prestataire peut établir et transmettre :

- un dossier de consultation des entreprises (DCE),
- des documents descriptifs,
- des plans et visuels,
- un CCTP ou document équivalent, à un **niveau de conception**.

Ces documents :

- ont pour objectif de permettre aux entreprises d'établir des offres comparables,
- ne constituent **pas des documents d'exécution**,
- devront être adaptés, complétés et validés par les entreprises retenues avant toute mise en œuvre.

Le Prestataire n'établit pas de plans d'exécution, notes de calcul ou documents d'atelier.

#### 13.3 – Estimations et devis des entreprises

Les estimations budgétaires et devis établis par les entreprises sont réalisés **sous leur seule responsabilité**.

Le Prestataire peut assister le Client dans :

- la lecture et la compréhension des devis,
- l'identification des écarts apparents entre les offres,
- l'analyse comparative des propositions reçues.

Toutefois, le Prestataire :

- ne garantit ni les prix, ni les délais, ni les méthodes d'exécution proposés par les entreprises,
- n'intervient pas dans la négociation contractuelle entre le Client et les entreprises.

#### 13.4 – Choix des entreprises

Le choix final des entreprises, prestataires ou artisans relève **exclusivement du Client**, qu'ils soient :

- recommandés par le Prestataire,
- proposés par le Client,
- ou identifiés conjointement.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable :

- du choix des entreprises retenues,
- de leur disponibilité,
- ni de la qualité, des délais ou du coût de leurs prestations.

#### 13.5 – Limites de responsabilité

Dans le cadre de la consultation des entreprises, le Prestataire :

- n'assure pas la coordination des entreprises,
- n'organise pas le chantier,
- ne valide pas les méthodes d'exécution,
- ne contrôle pas la conformité aux normes techniques, DTU ou réglementations spécifiques,
- n'engage pas sa responsabilité sur la bonne exécution des travaux.

Les entreprises retenues demeurent seules responsables :

- de leurs prestations,
- de leurs assurances,
- du respect des normes et réglementations applicables,
- et de leurs obligations contractuelles vis-à-vis du Client.

Les entreprises demeurent tenues de procéder à leurs propres vérifications, métrés, relevés et adaptations, et d'établir leurs plans d'exécution/atelier, calepinages définitifs et méthodes de pose, sous leur responsabilité.

## BLOC H – SUIVI ESTHÉTIQUE DU CHANTIER & RÉCEPTION

### ARTICLE 14 – CADRE GÉNÉRAL DU SUIVI ESTHÉTIQUE

#### 14.1 – Nature et périmètre de la mission

Lorsque cela est expressément prévu au devis et à l'ordre de mission, le Prestataire peut réaliser une mission de **suiti esthétique du chantier**.

Cette mission a pour objet exclusif de veiller à la bonne traduction visuelle et qualitative des intentions validées en phase de conception, notamment en termes :

- d'ambiances,
- de matières et finitions,
- de teintes,
- d'implantations visibles,
- et de cohérence esthétique globale.

Cette mission est **strictement esthétique et consultative**.

Elle ne constitue en aucun cas :

- une mission de maîtrise d'œuvre,
- une direction ou coordination de chantier,
- une mission d'OPC (organisation, planification, coordination),
- un suivi technique ou réglementaire,
- ni un contrôle d'exécution des travaux.



Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens**, et non de résultat, sur l'exécution des travaux.

14.2 – Absence de maîtrise d'œuvre et complémentarité des rôles  
Le Client reconnaît expressément que le Prestataire **n'intervient pas en qualité de maître d'œuvre**.

À ce titre, le Prestataire :

- ne dirige pas les travaux,
- n'organise pas le planning,
- ne donne aucun ordre de service,
- ne valide pas les méthodes d'exécution,
- ne contrôle pas la conformité technique ou réglementaire,
- et ne réceptionne pas juridiquement les ouvrages.

Le Prestataire recommande vivement au Client, en particulier lorsque le projet implique plusieurs corps de métier ou des contraintes techniques importantes, de recourir à un professionnel dédié à la coordination des travaux (maître d'œuvre, coordinateur de travaux, contractant général ou entreprise générale).

Le choix de recourir ou non à ce type de professionnel relève exclusivement de la décision du Client.

La mission de suivi esthétique :

- ne constitue pas un doublon de ces missions,
- n'a pas vocation à s'y substituer,
- et intervient de manière **complémentaire**, en se concentrant uniquement sur les enjeux esthétiques et conceptuels.

14.3 – Responsabilité du Client dans l'organisation du chantier  
En l'absence de mission de maîtrise d'œuvre confiée à un tiers, le Client demeure seul responsable :

- de la coordination des entreprises,
- de l'organisation et du suivi du planning,
- des interfaces entre corps de métier,
- du suivi technique, administratif et réglementaire du chantier.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- des désordres liés à un défaut de coordination,
- des conflits entre entreprises,
- des retards ou surcoûts,
- ni des conséquences d'un pilotage assuré directement par le Client.

## ARTICLE 15 – DÉROULÉ DU SUIVI ESTHÉTIQUE EN PHASE CHANTIER

15.1 – Contenu et modalités d'intervention

Dans le cadre du suivi esthétique, le Prestataire peut notamment :

- effectuer des visites de chantier selon la fréquence définie au devis ;
- vérifier la bonne compréhension des documents graphiques par les entreprises ;
- observer la cohérence visuelle des éléments mis en œuvre ;

- formuler des observations esthétiques ou des recommandations d'ajustement ;
- accompagner le Client dans certains arbitrages esthétiques en cours de chantier.

Ces interventions peuvent donner lieu, selon le devis, à :

- des comptes rendus synthétiques,
- des listes d'observations esthétiques,
- des remarques de finitions à prévoir.

15.2 – Limites d'intervention

Le Client reconnaît que le Prestataire n'intervient pas sur :

- la coordination des entreprises ou la gestion de la coactivité,
- la conformité aux DTU, normes et réglementations,
- les études techniques, notes de calcul ou dimensionnements,
- la sécurité du chantier,
- les essais, contrôles ou diagnostics,
- ni la gestion des réserves techniques.

La présence du Prestataire sur site ne vaut ni validation des travaux, ni acceptation de conformité, ni réception, même partielle, des ouvrages. Les entreprises demeurent seules responsables de :

- la conformité technique de leurs ouvrages,
- leurs méthodes d'exécution,
- leurs assurances et garanties,
- le respect des règles de l'art.

15.3 – Rôle et obligations du Client pendant les travaux

Le Client, en sa qualité de maître d'ouvrage, conserve un rôle actif pendant toute la phase de travaux.

À ce titre, il s'engage à :

- se rendre sur le chantier lorsque cela est nécessaire ;
- honorer les réunions ou rendez-vous auxquels il est convié ;
- rester joignable et réactif pour toute validation relevant de sa responsabilité ;
- transmettre au Prestataire les informations utiles au suivi (plannings, devis signés, notices produits, échantillons validés, etc.).

Le Client s'interdit de donner des instructions directes aux entreprises impactant la conception ou les choix esthétiques, sans en avoir informé préalablement le Prestataire.

Toute décision prise sans concertation préalable dégage le Prestataire de toute responsabilité quant aux conséquences esthétiques, financières ou de planning.

15.4 – Ajustements et imprévus en cours de chantier

En phase chantier, des adaptations peuvent s'avérer nécessaires (contraintes découvertes, ruptures de stock, délais, arbitrages budgétaires).

Le Prestataire peut accompagner le Client sur l'arbitrage esthétique de solutions alternatives, dans la limite du périmètre de mission.



Toute modification majeure du projet (changement de concept, reprise d'agencement, refonte de choix validés, ajout de zones) pourra entraîner :

- un ajustement du planning,
- et l'établissement d'un devis complémentaire.

## ARTICLE 16 – RÉCEPTION ESTHÉTIQUE & FIN DE MISSION

### 16.1 – Assistance esthétique à la réception

Lorsque cela est prévu au devis, le Prestataire peut assister le Client lors de la réception des travaux, **uniquement sur les aspects esthétiques visibles**, afin de :

- vérifier la cohérence globale du rendu,
- identifier les écarts esthétiques apparents,
- aider à formuler des réserves liées aux finitions ou au rendu visuel.

Cette assistance ne remplace pas une réception juridique ou technique menée par un professionnel compétent.

### 16.2 – Limites des constats et responsabilités

Les constats réalisés par le Prestataire :

- sont limités à ce qui est visible le jour de l'intervention,
- ne constituent ni une expertise, ni un diagnostic,
- ne valent ni validation technique, ni ordre de reprise.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable :

- des défauts non visibles lors des visites,
- des désordres apparaissant ultérieurement,
- des vices cachés ou désordres techniques.

Le Client reste seul responsable :

- de la réception contractuelle des travaux,
- de la levée des réserves,
- et du suivi avec les entreprises.

### 16.3 – Périmètre et dépassements

Le nombre de visites, leur durée et le périmètre du suivi esthétique sont définis au devis et à l'ordre de mission.

Toute demande hors périmètre pourra faire l'objet :

- d'une facturation complémentaire,
- et/ou d'une replanification selon les disponibilités du Prestataire.

## BLOC I – OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES, AUTORISATIONS & DOSSIERS RÉGLEMENTAIRES

### ARTICLE 17 – AUTORISATIONS ADMINISTRATIVES & RESPONSABILITÉS

#### 17.1 – Principe général

Certains projets, notamment les projets professionnels, commerciaux ou recevant du public, sont soumis à des obligations administratives, réglementaires et/ou déclaratives préalables à leur réalisation ou à leur exploitation.

Ces obligations peuvent notamment concerner :

- les autorisations d'urbanisme (déclaration préalable, permis de construire, autorisation de travaux),
- les dossiers relatifs aux établissements recevant du public (ERP),
- les demandes auprès des services d'urbanisme, de sécurité ou d'accessibilité,
- ou toute autre formalité imposée par la réglementation en vigueur.

Le Client reconnaît que le respect de ces obligations conditionne la légalité du projet et, le cas échéant, son ouverture au public.

#### 17.2 – Responsabilité du Client concernant les autorisations administratives

Pour tout projet soumis à autorisation administrative et/ou relevant de la réglementation des établissements recevant du public (ERP), il appartient exclusivement au Client, en sa qualité de maître d'ouvrage ou d'exploitant, de :

- vérifier les obligations légales et réglementaires applicables à son projet ;
- déposer les autorisations nécessaires (déclaration préalable, permis de construire, autorisation de travaux, dossier ERP, etc.) ;
- obtenir les validations des autorités compétentes avant le démarrage des travaux ou l'ouverture au public.

Lorsque le local a déjà été exploité auparavant, le Client est tenu de vérifier si les autorisations administratives requises ont bien été déposées par l'exploitant précédent.

À défaut, il lui appartient d'effectuer les démarches nécessaires auprès des services compétents avant toute nouvelle exploitation.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée :

- en cas de non-dépôt d'une autorisation,
- en cas de refus administratif,
- en cas de dépôt incomplet ou tardif,
- ou en cas de non-respect des obligations réglementaires par le Client.

#### 17.3 – Rôle du Prestataire dans les démarches administratives

Sauf mission spécifique expressément prévue au devis et à l'ordre de mission, le Prestataire :

- n'est pas chargé du dépôt des autorisations administratives,
- n'agit pas en qualité de mandataire du Client auprès des administrations,
- et n'assume aucune responsabilité quant à l'obtention des autorisations.

Lorsque cela est expressément prévu au devis, le Prestataire peut proposer une **mission d'assistance administrative**, pouvant inclure :

- la constitution de dossiers graphiques ou descriptifs nécessaires aux demandes (plans, notices, visuels) ;
- l'aide à la compréhension des exigences réglementaires ;
- l'assistance à la préparation d'un dossier ERP ou d'une déclaration préalable.



Dans ce cadre, le rôle du Prestataire demeure strictement **consultatif et documentaire**.

Le dépôt effectif des dossiers, le suivi administratif et les échanges avec les autorités compétentes restent à la charge du Client, sauf mandat écrit spécifique.

#### 17.4 – Limites d'intervention et absence de garantie

Le Prestataire ne garantit en aucun cas :

- l'acceptation d'un dossier par l'administration,
- les délais d'instruction,
- l'absence de demandes complémentaires,
- ni l'interprétation faite par les services instructeurs.

Les décisions administratives relèvent exclusivement des autorités compétentes et échappent au contrôle du Prestataire.

Toute modification imposée par l'administration (prescriptions, réserves, ajustements réglementaires) pourra entraîner :

- une adaptation du projet,
- un ajustement du planning,
- et, le cas échéant, un devis complémentaire.

#### 17.5 – Refus de dépôt par le Client et conséquences

En cas de refus du Client de déposer une demande d'autorisation administrative ou un dossier ERP malgré une recommandation écrite du Prestataire, le Prestataire pourra :

- exiger la signature d'un document de décharge précisant que le Client assume l'entière responsabilité des conséquences administratives, juridiques et financières ;
- et/ou se réserver le droit de suspendre ou de se retirer du projet, sans que cela ne constitue une faute ou ouvre droit à indemnisation.

Le Client reconnaît que toute poursuite du projet sans autorisation requise est réalisée sous sa seule responsabilité.

#### 17.6 – Indépendance des obligations réglementaires

Le Client reconnaît que les obligations administratives et réglementaires :

- sont indépendantes de la mission de conception ou de suivi esthétique confiée au Prestataire ;
- ne peuvent être réputées prises en charge par le seul fait de l'intervention du Prestataire sur le projet.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour tout préjudice résultant :

- d'un manquement administratif,
- d'un contrôle ou d'une sanction des autorités,
- ou d'une fermeture administrative liée au non-respect des obligations réglementaires.

#### 17.7 – Affichage réglementaire sur site (panneau d'autorisation)

Lorsque le projet fait l'objet d'une autorisation d'urbanisme (notamment déclaration préalable, permis de construire ou autorisation équivalente), le Client est seul responsable de l'affichage

réglementaire sur le lieu concerné, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

À ce titre, le Client s'engage notamment à :

- **installer un panneau d'affichage** sur site, **visible depuis la voie publique** (façade, clôture ou entrée du terrain/lot), dès l'obtention et/ou le dépôt de l'autorisation lorsque l'affichage est requis ;
- **maintenir cet affichage** pendant la durée réglementaire, en assurant sa lisibilité, sa bonne fixation et son remplacement si nécessaire ;
- **se procurer le panneau** et en vérifier la conformité (contenu, dimensions, mentions obligatoires, lisibilité).

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- d'un défaut d'affichage, d'un affichage non conforme ou interrompu,
- d'un contrôle, recours, retard administratif ou sanction lié à cet affichage,
- ni de toute conséquence découlant d'un manquement du Client à cette obligation.

À titre de service et sans obligation, le Prestataire peut proposer au Client le **prêt d'un panneau d'affichage** (panneau « type »), pour la durée nécessaire à l'affichage réglementaire, sous réserve de disponibilité.

Dans ce cadre :

- le panneau reste **la propriété exclusive du Prestataire** ;
- le Client est responsable de sa **pose**, de son **maintien**, de sa **sécurisation**, ainsi que de sa **restitution** dans un état conforme à l'usure normale ;
- en cas de **perte, vol, dégradation ou casse**, le Prestataire pourra demander au Client le **remboursement** du panneau (et/ou de sa réédition), sur justificatif, et/ou retenir tout ou partie d'une **caution** si celle-ci a été prévue.

Le montant de la caution éventuelle, ainsi que les modalités de remise et de restitution du panneau, sont précisés par écrit (e-mail ou annexe) au moment du prêt.

## BLOC J – IDENTITÉ VISUELLE & DESIGN GLOBAL

### ARTICLE 18 – DÉFINITION ET PÉRIMÈTRE DU DESIGN GLOBAL

#### 18.1 – Définition du design global

Le design global désigne une approche transversale consistant à concevoir une identité cohérente et alignée entre :

- l'espace (architecture intérieure, agencement, ambiance),
- l'image (identité visuelle, univers graphique),
- et l'expérience globale du lieu ou de la marque (parcours, perception, narration).

Dans ce cadre, le Prestataire intervient en tant que **designer global**, avec une vision d'ensemble visant à assurer la cohérence entre le positionnement du Client, son image de marque et les espaces conçus.

#### 18.2 – Nature des missions concernées

Les missions de design global peuvent être réalisées :

- seules (identité visuelle / image de marque),



- ou en complément d'une mission d'architecture intérieure.

Elles concernent notamment les projets professionnels (restaurants, commerces, hôtels, bureaux, concepts de marque), sans s'y limiter.

### 18.3 – Indépendance des missions

Les missions d'identité visuelle et de design global constituent des prestations intellectuelles distinctes des missions de conception spatiale.

Elles font l'objet :

- d'un périmètre spécifique,
- de livrables dédiés,
- et d'honoraires propres, précisés au devis et à l'ordre de mission.

## ARTICLE 19 – CONTENU DES MISSIONS & LIVRABLES

### 19.1 – Identité visuelle & univers graphique

Selon le périmètre défini au devis, le Prestataire peut intervenir sur :

- la définition du positionnement et de l'univers de marque,
- la création ou refonte d'une identité visuelle,
- la définition d'une palette de couleurs,
- la sélection ou recommandation de typographies,
- la création d'éléments graphiques (logos, déclinaisons, pictogrammes, motifs, principes de mise en page),
- la création de supports de communication.

### 19.2 – Supports de communication

Le Prestataire peut concevoir, à titre non exhaustif :

- menus, cartes, signalétique, enseignes (principes graphiques),
- supports imprimés (flyers, affiches, cartes, papeterie),
- supports digitaux (visuels réseaux sociaux, templates, éléments web),
- éléments graphiques liés à l'espace (vitrophane, habillage mural, fresques graphiques).

Les livrables consistent en des **fichiers graphiques prêts à l'usage**, selon les formats définis au devis.

### 19.3 – Charte graphique et documents de synthèse

Lorsque prévu, le Prestataire remet une charte graphique ou un document de synthèse pouvant inclure :

- règles d'utilisation du logo,
- codes couleurs,
- typographies recommandées,
- principes de composition et d'usage,
- déclinaisons types.

Ce document constitue un **guide d'utilisation**, et non un document juridique ou technique exhaustif.

### 19.4 – Supports web et digitaux

Le Prestataire peut intervenir sur :

- la conception graphique de sites web (webdesign),
- la structuration visuelle des pages,
- la cohérence graphique avec l'identité définie.

Sauf mention contraire :

- le Prestataire **ne réalise pas le développement technique**,
- n'assure pas l'hébergement, la maintenance, le référencement technique (SEO),
- et n'intervient pas sur les aspects juridiques (mentions légales, RGPD).

## ARTICLE 20 – LIMITES D'INTERVENTION & RESPONSABILITÉS

### 20.1 – Rôle du Prestataire

Le Prestataire intervient en tant que **concepteur et conseiller**. Il ne saurait être assimilé à :

- une agence de communication globale,
- un développeur web,
- un imprimeur,
- un community manager,
- un consultant SEO ou marketing,
- ni un juriste.

### 20.2 – Absence d'obligation de résultat commercial

Le Prestataire ne garantit en aucun cas :

- la performance commerciale d'une identité,
- l'impact marketing ou la notoriété,
- l'augmentation du chiffre d'affaires,
- le succès d'un concept ou d'un positionnement.

Son obligation est une **obligation de moyens**, fondée sur son expertise, son expérience et les informations transmises par le Client.

### 20.3 – Responsabilité du Client sur l'exploitation

Le Client demeure seul responsable :

- de l'utilisation des supports livrés,
- de leur diffusion,
- de leur conformité réglementaire,
- de leur adaptation à des usages futurs non prévus initialement.

Toute modification, réutilisation ou détournement des livrables sans validation du Prestataire dégage ce dernier de toute responsabilité.

## ARTICLE 21 – COLLABORATION AVEC DES INTERVENANTS TIERS

### 21.1 – Mise en relation avec des partenaires

Le Prestataire peut recommander ou mettre en relation le Client avec des professionnels tiers, notamment :

- graphistes exécutants,
- développeurs web,
- imprimeurs,
- photographes,
- vidéastes,
- agences de communication ou marketing.

Ces intervenants contractent **directement avec le Client**.

### 21.2 – Absence de responsabilité sur les prestations tierces

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :



- des délais,
- des coûts,
- des choix techniques,
- des erreurs d'impression,
- des bugs, dysfonctionnements ou pertes de données,
- ni des prestations réalisées par ces tiers.

Le rôle du Prestataire se limite à un accompagnement esthétique et conceptuel, sauf mission spécifique contractualisée.

## ARTICLE 22 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE & DROITS D'UTILISATION

### 22.1 – Propriété des créations

Les créations graphiques, visuelles et conceptuelles réalisées par le Prestataire constituent des œuvres de l'esprit protégées par le Code de la propriété intellectuelle.

Sauf stipulation contraire, le Prestataire demeure titulaire :

- des droits moraux,
- et des droits patrimoniaux sur les créations.

### 22.2 – Cession des droits d'utilisation

La cession des droits d'utilisation au Client :

- est limitée au périmètre défini au devis,
- intervient uniquement après paiement intégral des honoraires,
- ne vaut que pour les usages expressément prévus.

Toute utilisation non prévue (nouveaux supports, nouveaux territoires, revente, sous-licence) nécessite un accord écrit préalable et pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

### 22.3 – Typographies, images et ressources tierces

Dans le cadre des créations graphiques (logo, charte visuelle, supports de communication), le Prestataire peut être amené à utiliser des typographies, icônes ou éléments graphiques soumis à des licences d'utilisation.

Le coût de ces licences, lorsqu'elles sont nécessaires à la réalisation du projet, peuvent être intégrées au prix de la prestation ou bien être en supplément.

Le Prestataire conserve la propriété des licences acquises à son nom et cède au Client un **droit d'utilisation limité** des typographies et éléments concernés, **strictement dans le cadre des livrables réalisés** (logo, charte, documents dérivés).

Ce droit ne comprend **ni la cession de la police de caractères**, ni l'autorisation pour le Client de l'exploiter sur d'autres supports sans accord préalable du Prestataire ou acquisition directe de la licence correspondante.

Lorsque des typographies, images, icônes ou ressources tierces sont recommandées :

- elles restent soumises à leurs licences propres,
- le Client est seul responsable de l'acquisition et du respect des droits associés.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'un usage non conforme ou d'un défaut de licence par le Client.

## BLOC K – CONDITIONS FINANCIÈRES, HONORAIRES, TVA & MODALITÉS DE PAIEMENT

### ARTICLE 23 – HONORAIRES & PRINCIPES DE FACTURATION

#### 23.1 – Nature des honoraires

Les honoraires du Prestataire correspondent à la rémunération de son expertise, de son temps de travail, de son savoir-faire, de sa méthodologie et des livrables produits dans le cadre de la Mission.

Ils sont déterminés selon la nature de la Mission et peuvent être établis :

- **au forfait**, pour une mission définie et cadrée ;
- **au temps passé**, sur la base d'un taux horaire ou journalier ;
- **par phase**, selon le découpage prévu à l'ordre de mission ;
- ou selon une **combinaison de ces modalités**, expressément précisée au devis.

Les honoraires sont indépendants :

- du coût des travaux,
- des montants des devis des entreprises,
- et des achats réalisés par le Client.

#### 23.2 – Devis, validité et acceptation

Les honoraires font l'objet d'un **devis écrit**, transmis au Client avant toute contractualisation.

Sauf mention contraire, les devis sont valables **30 jours calendaires** à compter de leur date d'émission.

Passé ce délai, le Prestataire se réserve le droit :

- de les modifier,
- de les actualiser,
- ou de refuser la Mission.

La signature du devis vaut :

- acceptation des honoraires,
- acceptation des modalités de paiement,
- et engagement ferme du Client.

Avant émission du devis, le Prestataire peut communiquer au Client une **fourchette estimative** d'honoraires (email, appel découverte). Cette fourchette est fournie à titre **indicatif** et ne constitue pas une offre ferme.

### ARTICLE 24 – TVA & RÉGIME FISCAL

#### 24.1 – Régime de TVA

Les honoraires sont exprimés :

- **hors taxes (HT)** et **toutes taxes comprises (TTC)** lorsque le Prestataire est assujéti à la TVA,
- ou **sans TVA** lorsque le Prestataire bénéficie du régime de franchise en base, conformément à l'article 293B du Code général des impôts.

Le régime de TVA applicable est celui en vigueur **à la date d'émission du devis**.

Toute évolution du régime fiscal du Prestataire en cours de Mission (franchissement de seuil, changement de statut, modification législative) pourra entraîner :



- une mise à jour des factures futures,
- sans que cela ne constitue une modification du contrat ou un motif de contestation.

#### 24.2 – Taxes, contributions et obligations fiscales

Les taux appliqués sont ceux en vigueur à la date de facturation. Lorsque l'application d'un taux particulier suppose des justificatifs (attestation, conditions d'éligibilité, etc.), le Client s'engage à fournir les éléments requis. À défaut, le taux normal s'applique.

Le Client reconnaît qu'aucune retenue, compensation, déduction ou modification unilatérale des montants facturés ne peut être opérée, y compris au motif d'un litige avec une entreprise ou d'un aléa de chantier.

### ARTICLE 25 – MODALITÉS DE PAIEMENT

#### 25.1 – Acomptes et échéancier

Sauf mention contraire au devis :

- un **acompte** est exigé à la signature (généralement entre 30 % et 50 %),
- le solde est réglé selon l'échéancier défini à l'ordre de mission ou au devis.

Pour les prestations ponctuelles (ex. rendez-vous, coaching, visite conseil) et/ou d'un montant limité, le Prestataire peut exiger un paiement **au comptant** ou **avant exécution**, selon ce qui est indiqué lors de la réservation ou sur le devis.

Le paiement des acomptes conditionne :

- le démarrage effectif de la Mission,
- la réservation des créneaux de travail,
- l'accès à l'espace client.

#### 25.2 – Délais de validation des livrables et facturation

Sauf mention contraire dans l'ordre de mission :

- le Client dispose de **7 jours** pour valider ou faire ses retours sur des livrables intermédiaires,
- et de **14 jours** pour les livrables finaux.

Passé ces délais, et en l'absence de retour écrit, la validation est réputée acquise et la facturation correspondante devient exigible.

#### 25.3 – Moyens de paiement acceptés

Les règlements sont acceptés exclusivement par :

- virement bancaire,
- paiement en ligne sécurisé (Stripe ou solution équivalente),
- ou tout autre moyen expressément validé par le Prestataire.

Les paiements en espèces ne sont pas acceptés. Les paiements par chèque peuvent être refusés sans justification.

#### 25.4 – Délais de paiement

Sauf mention contraire :

- les factures sont payables **à réception**,
- ou dans le délai indiqué sur la facture.

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf accord écrit spécifique.

### ARTICLE 26 – RETARD, DÉFAUT OU INCIDENT DE PAIEMENT

#### 26.1 – Retard de paiement

En cas de retard de paiement, des pénalités seront appliquées de plein droit, sans mise en demeure préalable, conformément à la législation en vigueur.

Pour les Clients professionnels, ces pénalités incluent :

- des intérêts de retard calculés sur la base du taux légal majoré,
- ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de **40 €**.

#### 26.2 – Suspension de la Mission

En cas de non-paiement total ou partiel :

- le Prestataire se réserve le droit de **suspendre immédiatement la Mission**,
- et ne remettre aucun livrable supplémentaire tant que les sommes dues ne sont pas réglées.
- sans préavis,
- sans que cela ne constitue une faute ou ouvre droit à indemnisation.

Les délais contractuels sont alors automatiquement suspendus.

La Mission ne reprend qu'après :

- règlement intégral des sommes dues,
- et confirmation écrite du Prestataire.

#### 26.3 – Résiliation pour défaut de paiement

En cas de défaut de paiement persistant, le Prestataire pourra :

- résilier la Mission,
- conserver les sommes déjà versées au titre du travail effectué,
- et réclamer le paiement des prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation.

#### 26.4 – Lutte contre la fraude

Toute tentative de paiement frauduleux, falsification, usurpation d'identité ou usage abusif d'un justificatif pourra entraîner :

- résiliation immédiate,
- signalement aux autorités compétentes,
- et poursuites civiles et/ou pénales.

### ARTICLE 27 – PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES & AVENANTS

#### 27.1 – Prestations hors périmètre

Toute prestation non expressément prévue au devis initial est considérée comme **prestation supplémentaire**, notamment :

- demandes additionnelles,
- modifications substantielles,
- reprises de phases validées,
- interventions urgentes ou hors planning,



- déplacements ou réunions non incluses.

Ces prestations feront l'objet :

- d'un devis complémentaire,
- ou d'un avenant écrit, à valider avant toute exécution.

#### 27.2 – Refus d'exécution sans accord

Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute demande supplémentaire tant qu'un accord écrit n'a pas été formalisé.

### ARTICLE 28 – FRAIS ANNEXES & DÉPLACEMENTS

#### 28.1 – Frais non inclus

Sauf mention contraire, ne sont pas inclus dans les honoraires :

- frais de déplacement,
- frais kilométriques,
- frais de stationnement ou de péage,
- impressions, maquettes, prototypes,
- envois postaux ou logistiques,
- achats spécifiques nécessaires à la Mission.

#### 28.2 – Modalités de refacturation

Ces frais peuvent être :

- refacturés au réel, sur justificatifs,
- ou intégrés forfaitairement, selon ce qui est prévu au devis.

Tout déplacement hors zone géographique habituelle du Prestataire peut faire l'objet d'une facturation spécifique.

#### 28.3 – Frais de déplacement

Les déplacements du Prestataire sont facturés lorsqu'ils excèdent les périmètres inclus définis ci-après.

Les frais de déplacement sont calculés **depuis le lieu de travail et de résidence (Tours)** :

- pour les projets situés dans un rayon de 30 km autour de Tours, les déplacements sont inclus.
- Au-delà, un forfait kilométrique est appliqué.

Au-delà de ces périmètres inclus, les déplacements sont facturés sur la base de **0,50 € HT par kilomètre aller-retour excédentaire**.

Pour les déplacements hors région ou à l'international, la facturation comprend :

- les **frais de transport réels** :
  - carburant et péages pour les déplacements en voiture,
  - ou prix moyen du billet (train ou avion, classe affaire ou équivalent selon durée et contraintes),
- ainsi qu'une **indemnité de temps de déplacement**, correspondant au temps mobilisé pendant lequel le Prestataire ne peut assurer d'autres missions, en sus du temps passé sur site.

Tout déplacement exceptionnel, notamment :

- missions longues ou multi-journées,
- visites multiples sur site éloigné,

• interventions hors territoire habituel, fait l'objet :

- d'un **devis spécifique ou d'une ligne dédiée**,
- soumis à **validation écrite préalable du Client**.

Aucun déplacement hors périmètre ne sera effectué sans accord préalable.

### ARTICLE 29 – AVANTAGES COMMERCIAUX & GESTES COMMERCIAUX

#### 29.1 – Réductions et gestes commerciaux

Les remises, gestes commerciaux ou avantages :

- sont exceptionnels,
- accordés discrétionnairement,
- non automatiques,
- non reconductibles,
- non cumulables (sauf mention expresse).

Ils ne constituent pas un droit acquis et ne peuvent être exigés ni invoqués à titre de précédent.

#### 29.2 – Bons cadeaux et prestations prépayées

Le Prestataire peut proposer des bons cadeaux ou prestations prépayées, soumis aux conditions suivantes (sauf mention contraire) :

- nominatif et identifié (numéro unique),
- non remboursable et non échangeable,
- utilisable en une seule fois,
- activé uniquement après paiement intégral,
- valable pour une durée précisée sur le bon (généralement 12 ou 24 mois).

Le bénéficiaire doit réserver la prestation avant la date d'expiration, selon les disponibilités. À défaut d'utilisation dans le délai, aucun remboursement ne pourra être exigé.

Le bon peut être transféré à un proche avec accord du Prestataire et communication préalable des informations du nouveau bénéficiaire. Toute revente ou tentative d'usage multiple pourra entraîner l'annulation sans compensation.

### BLOC L – SUSPENSION, RÉSILIATION & FIN DE MISSION

#### ARTICLE 30 – SUSPENSION DE LA MISSION

##### 30.1 – Suspension à l'initiative du Prestataire

Le Prestataire se réserve le droit de **suspendre temporairement la Mission**, de plein droit et sans indemnité, dans les cas suivants :

- non-paiement total ou partiel d'une facture arrivée à échéance ;
- retard répété dans la transmission des informations, documents ou validations nécessaires à l'avancement de la Mission ;
- absence prolongée de réponse du Client malgré relances écrites ;
- obstruction volontaire à la progression de la Mission (refus injustifié de validation, changements incessants non cadrés, ingérences répétées) ;



- comportement inapproprié du Client (pression excessive, propos déplacés, agressivité, chantage, etc.).

La suspension entraîne automatiquement :

- l'arrêt des travaux en cours,
- la suspension des délais contractuels,
- le gel des créneaux de travail réservés.

La Mission ne reprend qu'après :

- régularisation complète de la situation,
- et confirmation écrite du Prestataire.

Aucune pénalité ou indemnité ne pourra être réclamée par le Client du fait de cette suspension.

### 30.2 – Suspension à l'initiative du Client

Le Client peut demander la suspension temporaire de la Mission pour des raisons personnelles ou organisationnelles.

Toute suspension demandée par le Client :

- doit être formulée par écrit,
- n'entraîne aucun remboursement des sommes déjà versées,
- peut entraîner une replanification selon les disponibilités du Prestataire.

Au-delà d'une suspension supérieure à **60 jours calendaires**, le Prestataire se réserve le droit de considérer la Mission comme résiliée, selon les modalités prévues à l'article 31.

## ARTICLE 31 – RÉSILIATION ANTICIPÉE DE LA MISSION

### 31.1 – Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut demander la résiliation de la Mission avant son terme, pour toute raison personnelle, **hors manquement fautif du Prestataire**. Dans ce cas, le Client reconnaît que :

- les sommes déjà versées restent acquises au Prestataire à titre d'indemnité de démarrage, de mobilisation et de réservation de créneaux ;
- les prestations réalisées, même partiellement, sont facturées au prorata du travail effectivement accompli ;
- le Prestataire se réserve le droit d'appliquer une **indemnité de résiliation équivalente à 30 % du solde des honoraires restant dus**, afin de compenser le préjudice organisationnel, commercial et de disponibilité subi.

Aucune restitution de documents en cours de production ne pourra être exigée tant que l'intégralité des sommes dues n'a pas été réglée.

### 31.2 – Résiliation à l'initiative du Prestataire

Le Prestataire peut résilier unilatéralement la Mission, à tout moment, dans les cas suivants :

- non-paiement persistant malgré relances écrites ;
- comportement inapproprié ou irrespectueux du Client ;
- absence prolongée de collaboration ou d'implication rendant la Mission inexécutable ;
- changement fondamental du périmètre sans accord écrit préalable ;

- refus répété de respecter les documents contractuels ou les CGV.

Dans ce cas :

- les prestations réalisées sont facturées au prorata ;
- un solde de tout compte est établi ;
- les documents produits jusqu'à la date de résiliation sont transmis en l'état, sous réserve du règlement complet des sommes dues.

Cette résiliation ne constitue ni une faute, ni un manquement contractuel du Prestataire.

### 31.3 – Résiliation d'un commun accord

Les parties peuvent convenir d'une résiliation amiable, formalisée par écrit, précisant :

- les prestations considérées comme réalisées et livrées ;
- les sommes restant dues ;
- les modalités de remise, d'archivage ou de destruction des documents ;
- les conditions de clôture administrative et comptable de la Mission.

Cette résiliation amiable permet une sortie contractuelle sécurisée, sans préjudice ni litige.

### 31.4 – Clause pénale et manquements contractuels graves

En cas de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles, notamment en cas de :

- utilisation ou diffusion non autorisée des livrables,
- non-respect des droits de propriété intellectuelle du Prestataire,
- contournement des partenaires ou sous-traitants,
- ingérence répétée dans la Mission malgré mises en garde écrites,
- ou violation substantielle des présentes CGV,

le Prestataire se réserve le droit d'exiger, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire minimale équivalente à 30 % du montant total HT de la Mission, sans préjudice de son droit de solliciter des dommages et intérêts complémentaires si le préjudice subi est supérieur.

Cette indemnité est exigible de plein droit, sans mise en demeure préalable.

## ARTICLE 32 – FIN, CLÔTURE & ACCEPTATION DE LA MISSION

### 32.1 – Clôture formelle de la Mission

La Mission est réputée clôturée dès lors que :

- le dernier livrable prévu contractuellement a été remis au Client.

Toute réserve doit impérativement être formulée par écrit dans un délai de 14 jours à compter de la remise du livrable.

À défaut, le livrable est réputé **accepté sans réserve**.

Toute demande ultérieure :

- constitue une prestation nouvelle,
- et fera l'objet d'un devis complémentaire ou d'une Mission distincte.



### 32.2 – Effets de la clôture

La clôture de la Mission entraîne :

- l'exigibilité immédiate du solde restant dû ;
- la fin des obligations du Prestataire au titre du contrat initial ;
- la désactivation de l'accès à l'espace client (Notion ou outil équivalent), sauf stipulation contraire ;
- la fin de toute assistance, modification ou ajustement inclus dans la Mission.

Le Client est invité à **télécharger et sauvegarder l'ensemble des livrables** dès leur remise.

### 32.3 – Archivage des documents

Le Prestataire conserve :

- les documents contractuels et factures pendant une durée de **10 ans**, conformément au délai de la garantie décennale ;
- les livrables techniques et fichiers de travail pendant une durée de **10 ans**, conformément au délai de la garantie décennale

Au-delà de ces délais, le Prestataire ne garantit ni la conservation ni la restitution des documents.

En cas de perte imputable au Client, une **réédition** pourra être proposée moyennant **50 € HT par projet**.

## ARTICLE 33 – FORCE MAJEURE

### 33.1 – Définition

Est réputé constituer un cas de force majeure tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible, rendant impossible ou excessivement difficile l'exécution d'une obligation contractuelle, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure :

- Catastrophes naturelles (inondations, tempêtes, incendies, séismes...);
- Grèves, conflits sociaux, mouvements de blocage ou émeutes ;
- Épidémies ou pandémies reconnues ;
- Piratages, cyberattaques, ou défaillances graves de serveurs ;
- Toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable du Prestataire.

### 33.2 – Effets sur le contrat

En cas de survenance d'un événement de force majeure :

- L'exécution de la mission est **suspendue de plein droit**, sans pénalité ni responsabilité ;
- Les **délais de livraison sont prolongés** d'une durée équivalente à celle de l'événement ;
- Si l'empêchement perdure au-delà de **60 jours calendaires**, chacune des parties peut solliciter une **résiliation amiable** du contrat, sans indemnité.

## BLOC M – ASSURANCES & RESPONSABILITÉS PROFESSIONNELLES

### ARTICLE 34 – ASSURANCES PROFESSIONNELLES DU PRESTATAIRE

#### 34.1 – Principe général

Le Prestataire s'engage à souscrire et à maintenir en vigueur, pendant toute la durée de ses Missions, les assurances professionnelles obligatoires et adaptées à la nature de son activité, conformément à la législation et aux usages de la profession.

Une copie des attestations d'assurance en cours de validité pourra être transmise au Client sur simple demande écrite.

#### 34.2 – Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro)

Le Prestataire est couvert par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle, garantissant les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des tiers dans le cadre de l'exécution de ses Missions, dans la limite des garanties et plafonds du contrat souscrit.

Cette assurance couvre notamment :

- les missions de conseil, d'étude et de conception en architecture d'intérieur ;
- les missions de design global, identité visuelle et accompagnement stratégique ;
- les missions de suivi esthétique, dans les limites définies aux présentes CGV.

#### 34.3 – Garantie décennale : périmètre strict et encadré

Le Prestataire est assuré au titre de son activité professionnelle auprès de : **EUROMAF** – 7404145/J/104 - Adresse : 189 boulevard Malesherbes 75856 Paris Cedex 17

La garantie décennale couvre exclusivement les missions entrant dans le champ légal de compétence du Prestataire, notamment :

- les missions d'architecture intérieure portant sur l'aménagement et l'équipement des espaces intérieurs, y compris vitrines commerciales, sans intervention structurelle ;
- les missions d'architecture intérieure pouvant comporter des travaux touchant à la structure, au clos, au couvert ou aux aménagements extérieurs, **dans la limite de 25 % du montant total des travaux** ;
- les missions d'études et de conception d'objets mobiliers non destinés à être reproduits, à l'exclusion de toute mission liée à leur exécution ou fabrication.

#### 34.4 – Exclusions et limites de la couverture du Prestataire

L'assurance du Prestataire **ne couvre pas** :

- les erreurs, fautes, malfaçons, retards ou dommages causés par les entreprises, artisans, fournisseurs ou intervenants mandatés par le Client ;
- les dommages corporels, matériels ou immatériels survenant sur un chantier dont le Prestataire **n'est pas maître d'œuvre** ;
- les projets excédant **150 m<sup>2</sup> de surface de plancher**, soumis à l'obligation d'un architecte habilité ;



- les dommages liés à la présence ou à la manipulation d'amiante, de plomb, de termites, ou de tout matériau présentant un risque sanitaire particulier ;
- les dommages résultant d'un défaut d'assurance du Client ou des entreprises.

La responsabilité du Prestataire est strictement limitée à la portée de ses missions et ne peut être étendue à celles des autres intervenants.

#### ARTICLE 35 – ASSURANCES OBLIGATOIRES DU CLIENT (MAÎTRE D'OUVRAGE)

##### 35.1 – Principe général

Pour toute opération de travaux, le Client agit en qualité de maître d'ouvrage et demeure seul responsable de la souscription des assurances obligatoires liées au chantier, conformément aux articles L.242-1 et suivants du Code des assurances.

Le Prestataire n'étant ni maître d'œuvre technique, ni mandataire du Client, il ne peut être tenu responsable de l'absence ou de l'insuffisance de ces assurances.

##### 35.2 – Assurance Dommages-Ouvrage (DO)

Lorsque les travaux affectent la solidité de l'ouvrage ou le rendent impropre à sa destination, le Client est informé de l'obligation légale de souscrire, avant l'ouverture du chantier, une assurance Dommages-Ouvrage (DO).

Cette assurance :

- couvre les désordres relevant de la garantie décennale ;
- s'applique pendant dix (10) ans à compter de la réception des travaux ;
- permet une indemnisation rapide, sans recherche préalable de responsabilités.

Il appartient exclusivement au Client de :

- déterminer si son projet entre dans le champ d'application de cette obligation ;
- souscrire le contrat auprès d'un assureur ou courtier compétent ;
- en supporter le coût.

##### 35.3 – Assurances complémentaires recommandées

Selon la nature et la complexité du projet, il est fortement recommandé au Client de souscrire également :

- une assurance Responsabilité Civile Maître d'Ouvrage (RC MO) ;
- une assurance Tous Risques Chantier (TRC) couvrant notamment vols, incendies, dégâts et sinistres ;
- une assurance couvrant les dommages aux existants, avoisinants et tiers ;
- toute assurance spécifique liée aux contraintes du projet (ERP, sécurité incendie, structure, extension, etc.).

Ces assurances permettent notamment de couvrir les dommages causés :

- au bâtiment existant,
- aux propriétés voisines,
- aux tiers intervenant sur le chantier,
- aux biens matériels présents sur le site,

- aux ouvrages en cours de réalisation.

##### 35.5 – Projets potentiellement concernés

À titre indicatif, sont particulièrement susceptibles d'exiger une DO, une TRC ou une RC MO renforcée :

- travaux portant sur les éléments porteurs (murs, charpente, planchers, toiture) ;
- ouvertures de murs porteurs, modifications structurelles ou interventions sur la façade ;
- extensions, surélévations, réhabilitations lourdes ;
- travaux intégrant des interventions techniques complexes ou à risques.

En cas de doute, il appartient au Client de se rapprocher de son assureur afin de déterminer ses obligations.

##### 35.6 – Décharge de responsabilité du Prestataire

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- des conséquences d'une absence d'assurance obligatoire ou recommandée ;
- d'un refus de garantie ou d'une exclusion opposée par l'assureur du Client ou des entreprises ;
- des sinistres non couverts ou insuffisamment couverts ;
- des litiges entre le Client, les entreprises et les assureurs.

Le Client reconnaît assumer seul l'ensemble des risques financiers, juridiques et matériels liés à la non-souscription ou à l'insuffisance des assurances requises.

Il est expressément rappelé que toute mission de conseil, de conception, de coordination esthétique ou de suivi ponctuel réalisée par le Prestataire :

- **ne saurait être assimilée à une mission de maîtrise d'œuvre technique.**

## BLOC N – SOUS-TRAITANCE & CO-TRAITANCE

#### ARTICLE 36 – RECOURS À DES INTERVENANTS TIERS

##### 36.1 – Principe général

Le Prestataire se réserve le droit de recourir, à tout moment, à des professionnels tiers pour l'assister dans l'exécution de tout ou partie de la Mission, lorsque cela est nécessaire à la bonne réalisation du projet, à la qualité des livrables ou au respect des délais.

Ce recours peut intervenir sans information préalable du Client, dès lors qu'il n'affecte ni le périmètre contractuel de la Mission, ni le montant des honoraires convenus.

##### 36.2 – Nature des prestations sous-traitées

La sous-traitance peut notamment concerner, sans que cette liste soit limitative :

- la production de rendus 3D, images de synthèse, animations ou visuels immersifs ;
- la modélisation technique, DAO, BIM ou mise au propre de plans ;
- la réalisation de documents graphiques spécifiques ;
- des prestations de design graphique, identité visuelle, typographie ou supports de communication ;



- des prestations photographiques, vidéo, scénographiques ou digitales ;
- toute compétence technique ou créative complémentaire requise pour la Mission.

Les sous-traitants sont sélectionnés par le Prestataire pour leur expertise, leur professionnalisme et leur capacité à intervenir dans le respect des exigences de qualité, de confidentialité et de déontologie applicables à la Mission.

#### ARTICLE 37 – RESPONSABILITÉS & RELATIONS CONTRACTUELLES

##### 37.1 – Absence de lien contractuel direct avec le Client

Sauf mention expresse figurant au devis ou dans un contrat distinct :

- aucun lien contractuel direct n'existe entre le Client et les sous-traitants du Prestataire ;
- le Prestataire demeure l'unique interlocuteur du Client ;
- toute instruction, validation, remarque ou réclamation doit être formulée exclusivement auprès du Prestataire.

Le Client s'interdit de contacter directement les sous-traitants mandatés par le Prestataire sans son accord écrit préalable.

##### 37.2 – Responsabilité du Prestataire

Dans le cadre d'une sous-traitance :

- le Prestataire demeure responsable de la bonne coordination des intervenants qu'il mandate ;
- il garantit la cohérence globale des livrables remis au Client ;
- il reste tenu à une obligation de moyens dans l'exécution de la Mission.

La responsabilité du Prestataire demeure strictement limitée au périmètre de la Mission telle que définie contractuellement et ne saurait être étendue aux prestations exécutées en dehors de ce cadre.

##### 37.3 – Responsabilité propre des sous-traitants

Chaque sous-traitant demeure seul responsable :

- de ses méthodes de travail ;
- de la conformité de ses prestations ;
- de ses obligations sociales, fiscales et assurantielles ;
- du respect des règles professionnelles applicables à son activité.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- des fautes lourdes ou manquements imputables exclusivement au sous-traitant,
- des retards résultant de circonstances indépendantes de sa volonté,
- ni des prestations réalisées en dehors de son périmètre de coordination.

#### ARTICLE 38 – CO-TRAITANCE & COLLABORATIONS SPÉCIFIQUES

##### 38.1 – Principe de la co-traitance

Dans certains projets spécifiques (missions complexes, design global étendu, projets professionnels), le Prestataire peut intervenir en **co-traitance** avec un ou plusieurs professionnels indépendants.

Dans ce cadre :

- chaque co-traitant conserve son autonomie juridique, technique et financière ;
- le périmètre d'intervention de chacun est défini contractuellement ;
- chaque intervenant est responsable de sa propre mission.

La co-traitance ne crée aucun lien hiérarchique entre les intervenants.

##### 38.2 – Information du Client

En cas de co-traitance :

- le Client est informé de l'identité des co-traitants ;
- le rôle et le périmètre de chacun sont précisés dans les documents contractuels ;
- les responsabilités respectives sont clairement distinguées.

Sauf stipulation contraire :

- chaque co-traitant facture directement sa prestation,
- ou le Prestataire facture la Mission globale selon l'organisation prévue au devis.

##### 38.3 – Non-sollicitation et non-contournement des partenaires

Le Client reconnaît que les partenaires, sous-traitants, prestataires ou intervenants recommandés ou mobilisés par le Prestataire dans le cadre de la Mission constituent un élément essentiel de son savoir-faire, de son réseau professionnel et de sa valeur ajoutée.

En conséquence, le Client s'interdit, pendant toute la durée de la Mission et pendant une période de douze (12) mois suivant sa clôture, de contracter directement, sans l'accord écrit préalable du Prestataire, avec tout partenaire, sous-traitant ou prestataire qui lui aurait été présenté ou recommandé par le Prestataire dans le cadre du projet.

Toute violation de cette obligation de non-contournement pourra entraîner, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le versement d'une indemnité forfaitaire minimale équivalente à 30 % du montant total HT de la Mission concernée.

#### ARTICLE 39 – CONFIDENTIALITÉ & PROTECTION DES DONNÉES

##### 39.1 – Obligation de confidentialité

Tout sous-traitant ou co-traitant intervenant dans le cadre d'une Mission est soumis à une obligation stricte de confidentialité équivalente à celle du Prestataire.

À ce titre, il s'engage notamment à :

- ne divulguer aucune information, document, donnée ou élément de projet ;
- ne faire aucun usage des informations du Client à des fins personnelles ou commerciales ;
- restituer ou détruire les données transmises à l'issue de son intervention.



### 39.2 – Données et livrables

Les livrables produits par les sous-traitants ou co-traitants dans le cadre de la Mission :

- sont réputés intégrés à la prestation globale du Prestataire,
- sont soumis aux mêmes règles de propriété intellectuelle définies aux présentes CGV,
- ne peuvent être réutilisés, diffusés ou exploités par les intervenants sans autorisation écrite préalable du Prestataire et du Client, selon les cas.

## BLOC O – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE & DROITS D'EXPLOITATION

### ARTICLE 40 – PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

#### 40.1 – Œuvres protégées

L'ensemble des éléments produits par le Prestataire dans le cadre de la Mission constitue des **œuvres de l'esprit** au sens du Code de la propriété intellectuelle.

Sont notamment protégés, sans que cette liste soit limitative :

- les concepts créatifs, partis pris, intentions et scénarios de projet ;
- les plans, croquis, schémas, dessins, modélisations ;
- les visuels 3D, rendus, perspectives, animations ;
- les documents écrits (cahiers des charges, notes conceptuelles, dossiers de présentation) ;
- les univers graphiques, identités visuelles, chartes, logos, typographies, palettes de couleurs ;
- les supports de communication (print, digital, web, réseaux sociaux) ;
- plus généralement, tout livrable original remis au Client.

La **signature esthétique**, les partis pris créatifs et l'univers stylistique proposés par le Prestataire, y compris dans le cadre d'une mission inaboutie ou interrompue, sont pleinement protégés par les droits d'auteur.

#### 40.2 – Propriété exclusive du Prestataire

Sauf stipulation expresse contraire prévue par écrit, **le Prestataire demeure seul titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle** attachés aux œuvres qu'il crée dans le cadre de la Mission.

Aucune cession globale, implicite ou automatique des droits d'auteur ne saurait être présumée du seul fait :

- de la signature du devis,
- du paiement des honoraires,
- de la remise des livrables,
- ou de la réalisation du projet.

La remise de documents (physiques ou numériques) n'emporte **aucun transfert de propriété intellectuelle**, mais uniquement une mise à disposition des supports nécessaires à l'exploitation prévue contractuellement.

### ARTICLE 41 – DROITS D'UTILISATION ACCORDÉS AU CLIENT

#### 41.1 – Étendue du droit d'usage

Sous réserve du paiement intégral des sommes dues, le Prestataire concède au Client une **licence d'utilisation non exclusive, personnelle et non transférable**, strictement limitée :

- au périmètre du projet concerné,
- à la finalité définie dans le devis ou l'ordre de mission,
- à la durée d'exploitation normale du projet.

Cette licence permet au Client d'utiliser les livrables :

- pour la réalisation de son projet,
- pour l'exploitation du lieu concerné,
- ou pour sa communication interne et externe liée audit projet.

#### 41.2 – Limites de la licence

Sauf accord écrit préalable du Prestataire, le Client s'interdit :

- toute modification, adaptation ou transformation des livrables ;
- toute réutilisation sur un autre projet ou un autre site ;
- toute reproduction à des fins commerciales distinctes ;
- toute cession, sous-licence ou transmission à un tiers.

Toute utilisation hors périmètre constitue une **contrefaçon** au sens du Code de la propriété intellectuelle.

#### 41.3 – Condition suspensive liée au paiement intégral

Les droits d'usage concédés au Client sur les livrables, documents, visuels, concepts, créations graphiques ou architecturales produits par le Prestataire sont strictement conditionnés au paiement intégral de l'ensemble des sommes dues au titre de la Mission.

À défaut de règlement complet, le Client ne dispose d'aucun droit d'exploitation, d'utilisation, de diffusion ou de transmission, même partielle, des livrables remis, ceux-ci demeurant la propriété exclusive du Prestataire.

Toute utilisation anticipée ou non autorisée avant paiement intégral constitue un acte de contrefaçon au sens des articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

### ARTICLE 42 – DOCUMENTS INFORMATIFS & OUTILS ANNEXES

#### 42.1 – Nature des documents pédagogiques

Les documents transmis à titre informatif ou pédagogique (modèles, tableaux de suivi, shopping lists, outils Notion, fiches pratiques, tutoriels, guides, supports méthodologiques) relèvent également de la propriété intellectuelle du Prestataire.

Ils sont mis à disposition :

- exclusivement dans le cadre de la Mission,
- pour un usage strictement personnel du Client.

#### 42.2 – Restrictions d'utilisation

Ces documents ne peuvent en aucun cas être :

- reproduits ou diffusés à des tiers,
- revendus, commercialisés ou monétisés,
- intégrés à d'autres contenus ou outils,



- utilisés à des fins professionnelles par le Client ou un tiers, sans autorisation écrite expresse du Prestataire.

#### 42.3 – Sanctions en cas de violation

Toute violation des dispositions du présent bloc pourra entraîner :

- la suspension immédiate des droits d'usage,
- une indemnité forfaitaire correspondant à **30 % du montant de la mission**, avec un minimum de **500 €**,
- sans préjudice des dommages et intérêts supplémentaires pouvant être réclamés.

### BLOC P – DONNÉES PERSONNELLES, CONFIDENTIALITÉ & OUTILS NUMÉRIQUES

#### ARTICLE 43 – OUTILS NUMÉRIQUES & ESPACE CLIENT COLLABORATIF

##### 43.1 – Mise à disposition d'un espace client sécurisé

Dans le cadre de la Mission, le Prestataire met à disposition du Client un **espace client collaboratif sécurisé**, notamment via la plateforme **Notion**, ou tout autre outil numérique équivalent.

Cet espace peut contenir, selon les prestations confiées :

- le planning prévisionnel de la Mission ;
- les documents contractuels (devis, ordre de mission, CGV, annexes) ;
- les livrables en cours ou validés ;
- les questionnaires de programmation et/ou de marque à compléter ;
- les supports pédagogiques, outils méthodologiques ou guides offerts ;
- l'historique des échanges, validations et retours Client ;
- les factures et informations administratives.

L'accès à cet espace est **personnel, confidentiel et réservé au seul Client**.

##### 43.2 – Conditions d'accès et responsabilités du Client

Le Client s'engage à :

- conserver la confidentialité de ses identifiants d'accès ;
- ne pas transmettre ses accès à un tiers non autorisé ;
- utiliser l'espace client comme outil central de suivi du projet.

Le Client est seul responsable :

- de l'usage de ses identifiants ;
- des actions réalisées depuis son compte ;
- de la sauvegarde locale des documents transmis.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- d'une perte de données liée à une suppression ou modification effectuée par le Client ;
- d'un accès non autorisé résultant d'un manquement du Client à la confidentialité de ses accès.

##### 43.3 – Altération, suppression ou perturbation

Toute suppression volontaire, altération ou perturbation du contenu de l'espace client par le Client peut entraîner :

- une suspension temporaire de l'accès ;
- la perte définitive de données non récupérables ;
- et, le cas échéant, une facturation complémentaire pour reconstitution ou reprise des éléments supprimés.

##### 43.4 – Limites de responsabilité liées aux outils numériques

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable en cas de :

- panne, interruption ou dysfonctionnement des plateformes tierces (Notion, Google Drive, Stripe, Yousign, etc.) ;
- défaillance technique du matériel ou de la connexion du Client ;
- indisponibilité temporaire ou retard d'accès indépendant de sa volonté.

En cas de dysfonctionnement prolongé, le Prestataire pourra proposer une **solution alternative** (email, lien de téléchargement, autre plateforme), sans que cela n'ouvre droit à indemnisation.

#### ARTICLE 44 – DONNÉES PERSONNELLES & CONFORMITÉ RGPD

##### 44.1 – Données collectées

Dans le cadre de ses activités, le Prestataire peut collecter et traiter les données suivantes :

- données d'identification et de contact (nom, prénom, email, téléphone, adresse) ;
- informations relatives au projet et au bien concerné (plans, photos, diagnostics, contraintes) ;
- données liées au budget, aux usages et aux préférences exprimées ;
- données contractuelles et administratives (devis, factures, validations, échanges).

Ces données sont collectées **uniquement pour les besoins de l'exécution de la Mission**, de la gestion administrative et de la relation Client.

Aucune donnée n'est cédée, louée ou revendue à des tiers non autorisés.

##### 44.2 – Newsletter, guides gratuits & communication

Le Prestataire propose des **contenus gratuits** (guides, ressources, documents téléchargeables) via son site internet.

Le téléchargement d'un guide entraîne, avec le **consentement explicite de l'utilisateur**, l'inscription à la newsletter du Prestataire.

Les données collectées dans ce cadre sont utilisées exclusivement pour :

- l'envoi d'informations professionnelles ;
- la communication sur les activités, services et contenus du Prestataire ;
- le marketing interne du Prestataire.

Chaque destinataire peut se désinscrire :

- via le lien de désinscription présent dans chaque email ;
- ou par simple demande écrite.

##### 44.3 – Sécurité, stockage et durée de conservation

Les données sont stockées :

- sur des supports numériques professionnels sécurisés ;



- sur des plateformes conformes aux standards de sécurité en vigueur.

Les données sont conservées :

- pendant **24 mois à compter de la clôture formelle de la Mission** ;
- ou plus longtemps lorsque la loi l'exige (obligations comptables, fiscales ou légales).

Au-delà de ces délais, les données peuvent être :

- supprimées,
- ou archivées de manière anonymisée.

#### 44.4 – Droits du Client

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le Client dispose :

- d'un droit d'accès à ses données ;
- d'un droit de rectification ;
- d'un droit à l'effacement, sous réserve des obligations légales ;
- d'un droit à la portabilité de ses données.

Toute demande relative aux données personnelles doit être adressée par écrit au Prestataire à l'adresse de contact mentionnée dans les présentes CGV.

#### ARTICLE 43 – CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS & ÉCHANGES

Le Prestataire et le Client s'engagent à conserver confidentielles :

- les informations échangées dans le cadre de la Mission ;
- les documents, données, concepts et éléments non rendus publics.

Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée de la Mission et **après sa clôture**, sauf :

- information tombée dans le domaine public ;
- obligation légale ou judiciaire de divulgation.

#### BLOC Q – COMMUNICATION, IMAGE, PHOTOGRAPHIES & DROIT À L'IMAGE

##### ARTICLE 44 – RÉFÉRENCIEMENT DES PROJETS & COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

###### 44.1 – Droit de référence du Prestataire

Sauf opposition expresse formulée par écrit par le Client, le Prestataire se réserve le droit de **mentionner, présenter et valoriser les projets réalisés** dans le cadre de sa communication professionnelle.

Ce droit de référence a pour finalité exclusive :

- la valorisation du savoir-faire du Prestataire ;
- la présentation de références professionnelles ;
- la promotion de son activité d'architecture d'intérieur et de design global.

Les supports de communication peuvent inclure, sans que cette liste soit limitative :

- site internet professionnel ;
- portfolio (papier ou numérique) ;
- réseaux sociaux (Instagram, LinkedIn, etc.) ;
- newsletters et supports commerciaux ;
- dossiers de presse ou publications spécialisées ;
- supports de candidature, appels d'offres ou présentations professionnelles.

###### 44.2 – Éléments susceptibles d'être utilisés

Dans le respect du présent article, les éléments suivants peuvent être utilisés :

- photographies des espaces réalisés ou en cours de réalisation ;
- extraits de visuels 3D, perspectives, croquis ou planches conceptuelles ;
- descriptions synthétiques du projet (typologie, surface, contexte, enjeux, partis pris) ;
- mention du type de Client (particulier / professionnel), sans identification nominative par défaut.

Sauf accord écrit contraire, **aucune donnée personnelle sensible** (nom, adresse exacte, coordonnées, informations privées) n'est rendue publique.

#### ARTICLE 45 – DROIT À L'IMAGE & PHOTOGRAPHIES DES PROJETS

###### 45.1 – Prises de vues et shootings photo

Le Prestataire peut proposer ou organiser, directement ou via un professionnel mandaté (photographe, vidéaste), un **shooting photo ou vidéo** du projet, notamment à des fins :

- de valorisation du projet ;
- de communication professionnelle ;
- d'archives et de portfolio.

Les modalités du shooting (date, durée, périmètre, présence du Client, coût éventuel) sont précisées :

- soit au devis,
- soit par accord écrit distinct.

###### 45.2 – Autorisation d'exploitation des images

Sauf opposition expresse du Client formulée par écrit, le Client autorise le Prestataire à exploiter les images du projet (photos ou vidéos), pour une durée illimitée, à titre non exclusif, et sur tous supports de communication professionnelle.

Cette autorisation comprend :

- la diffusion sur supports numériques et imprimés ;
- l'adaptation du format (recadrage, ajustement colorimétrique, montage) ;
- l'utilisation à des fins promotionnelles, éditoriales ou pédagogiques.

Aucune exploitation commerciale directe des images (revente à des tiers) n'est réalisée sans accord spécifique.



#### 45.3 – Respect de la vie privée et anonymisation

Le Client peut à tout moment :

- demander l'anonymisation totale ou partielle du projet ;
- exiger le floutage ou le retrait de certains éléments identifiables ;
- s'opposer à la diffusion de certaines images.

Toute demande doit être formulée par écrit et sera respectée dans un délai raisonnable, sous réserve des publications déjà diffusées.

### ARTICLE 46 – PANNEAU DE CHANTIER & COMMUNICATION DIGITALE

#### 46.1 – Panneau de chantier à visée professionnelle

Lorsque cela est autorisé par le Client et la réglementation locale, le Prestataire peut proposer :

- l'apposition de son nom, logo ou identité visuelle sur un panneau de chantier distinct ;
- ou la mention de son intervention sur un support temporaire.

Cette communication reste :

- discrète,
- proportionnée,
- non publicitaire au sens commercial agressif.

Le Client peut refuser cette mention sans justification, par simple demande écrite.

#### 46.2 – Publications sur les réseaux sociaux

Le Prestataire est autorisé, sauf opposition écrite du Client, à publier :

- des images du projet,
- des étapes de conception ou de chantier,
- des avant/après,
- des extraits de livrables graphiques,

sur ses réseaux sociaux professionnels, dans un objectif de communication et de pédagogie.

Les publications ne comportent :

- ni localisation précise du bien,
- ni données personnelles du Client,

sauf accord écrit spécifique.

#### 46.3 – Crédits, mentions et partenaires

Lorsque cela est pertinent, le Prestataire peut mentionner :

- les entreprises ou partenaires intervenants,
- les photographes ou créateurs de contenus,
- les marques ou fournisseurs cités dans le projet.

Le Client reconnaît que ces mentions relèvent de l'usage professionnel et ne constituent pas une publicité commerciale directe pour son propre compte.

### ARTICLE 47 – OPPOSITION, RETRAIT & LIMITES

#### 47.1 – Droit d'opposition du Client

Le Client peut s'opposer à toute communication relative à son projet en adressant une demande écrite au Prestataire :

- avant publication, ou

- à tout moment pour les contenus futurs.

Cette opposition ne remet pas en cause :

- la validité du contrat,
- ni les honoraires convenus.

#### 47.2 – Limites et exclusions

Le Prestataire s'engage à ne jamais diffuser :

- des informations confidentielles,
- des documents techniques sensibles,
- des éléments contractuels,
- ou des données privées,

sans accord écrit préalable du Client.

Toute utilisation non conforme par un tiers (republication, partage non autorisé) ne saurait engager la responsabilité du Prestataire.

### BLOC R – RÈGLEMENT DES LITIGES, MÉDIATION & DROIT APPLICABLE

#### ARTICLE 48 – RÈGLEMENT AMIABLE DES DIFFÉRENDS

##### 48.1 – Principe de recherche amiable

En cas de difficulté, contestation ou litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes Conditions Générales de Vente, du devis, de l'ordre de mission ou de la Mission confiée, les parties s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable.

Cette démarche amiable constitue une étape préalable souhaitée avant toute action contentieuse.

##### 48.2 – Modalités de la réclamation

Le Client s'engage à adresser au Prestataire une réclamation écrite, claire et circonstanciée, par e-mail ou courrier, précisant :

- l'objet du différend,
- les éléments concernés,
- et, le cas échéant, les demandes formulées.

Le Prestataire disposera d'un délai raisonnable pour analyser la situation et proposer une solution adaptée.

#### ARTICLE 49 – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

##### 49.1 – Droit au recours à la médiation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur est informé qu'il peut recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant au Prestataire.

Ce recours à la médiation ne peut intervenir qu'après une tentative préalable de résolution amiable directement auprès du Prestataire.

##### 49.2 – Modalités pratiques

Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. Dans ce contexte, tout



consommateur européen peut saisir la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à partir de l'adresse URL suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

La saisine du médiateur n'est pas conditionnée à l'absence de déclaration préalable du sinistre auprès de l'assureur du Prestataire. Toutefois, le consommateur ne pourra pas saisir le médiateur de la consommation si l'assureur du professionnel a expressément déclaré prendre en charge le sinistre subi par le consommateur.

Au titre du présent contrat, le médiateur de la consommation compétent est :

- Le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) agréé par la CECMC, le 10 mai 2022.  
La saisine s'effectue par voie électronique <https://www.cm2c.net/>.
- Un autre médiateur référencé sur le portail de la Médiation de la consommation.

#### 51.2 – Version applicable

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de signature du devis ou de l'ordre de mission par le Client.

## ARTICLE 50 – DROIT APPLICABLE & JURIDICTION COMPÉTENTE

### 50.1 – Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que l'ensemble des relations contractuelles entre le Prestataire et le Client, sont régies exclusivement par le droit français, quel que soit le lieu d'exécution de la prestation ou la nationalité du Client.

Les documents contractuels sont rédigés **en langue française**, qui seule fait foi en cas de litige, de traduction ou d'interprétation.

### 50.2 – Compétence juridictionnelle

En cas de litige non résolu amiablement :

- pour les Clients consommateurs, les règles légales de compétence territoriale s'appliquent ;
- pour les Clients professionnels, compétence expresse est attribuée aux tribunaux du ressort du siège social du Prestataire, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

### 50.3 – Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV étaient déclarées nulles, illégales ou inapplicables par une juridiction compétente, les autres stipulations conserveraient toute leur force et leur portée.

### 50.4 – Substitution

Les parties s'engagent à remplacer la clause invalidée par une clause valide se rapprochant le plus possible de l'intention initiale et de l'équilibre contractuel recherché.

## ARTICLE 51 – ACCEPTATION GLOBALE

### 51.1 – Acceptation sans réserve

La signature du devis et/ou de l'ordre de mission emporte acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.