

Conditions Générales de Vente 2023

Les conditions générales de vente constituent les éléments du contrat de prestation des services proposés par **Charlotte Basque Décoration**.

Charlotte Basque Décoration est une SARL proposant des prestations de conseils en décoration et en aménagement d'intérieur, immatriculée au Registre du Commerce sous le numéro SIRET 909 976 474 00017 dont le siège social est situé au 246 chemin du Bret, 38500 Coublevie.

La société **Charlotte Basque Décoration** dispose d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile professionnelle et Décennale placé auprès de la compagnie OPTIM ASSURANCES portant le n° PRW-74195-A, en tant qu'Architecte d'intérieur sans intervention sur la structure.

Charlotte Basque, Designer d'intérieur et Décoratrice, accompagne ses clients dans la création de leur projet d'aménagement et/ou de décoration d'une ou plusieurs pièces de leur habitation.

Le CLIENT est toute personne qui sollicite l'entreprise **Charlotte Basque Décoration**, pour la réalisation de transformations, de conseils, de plans d'avant-projet, de dessin 2D et 3D, de croquis, de recherche de concepts et d'aménagements intérieurs.

Tout CLIENT reconnaît avoir pris connaissance de ce document, avant de signer un devis avec la mention « Bon pour accord ». Toute signature vaut acceptation expresse et sans réserve des présentes conditions.

1. Devis

Pour toute intervention un devis écrit sera établi. Ce devis précisera les coordonnées du client, le détail des prestations et le tarif.

La réalisation du devis est gratuite. Tout devis a une période de validité indiquée sur ce dernier.

Dès la signature d'un devis par le CLIENT et le versement immédiat d'un acompte selon la formule choisie, la commande sera ferme et engagera définitivement les deux parties.

Charlotte Basque Décoration sera engagé à réaliser l'ensemble des prestations indiquées dans le devis, dans la limite du budget convenu. Toutefois, de manière exceptionnelle et à l'appréciation de **Charlotte Basque Décoration**, des ajustements pourront être apportés à la proposition et aux documents réalisés (recherche shopping...) consécutivement à la demande du CLIENT et en accord avec celui-ci.

2. Nature des prestations, date et lieu de la prestation

Les prestations fournies par **Charlotte Basque Décoration** ont pour but de répondre à un besoin de conseils, d'accompagnement, de réalisation d'un projet de décoration et d'agencement

d'intérieur. **Charlotte Basque Décoration** assure, entre autres, les prestations de conseil déco, de conception d'un projet de décoration, d'agencement d'intérieur et de suivi de chantier.

La date et le lieu d'exécution des prestations sont convenus au préalable d'un commun accord avec le CLIENT.

Pour les prestations à distance, **Charlotte Basque Décoration** prendra contact avec le CLIENT par courriel lors de chaque étape.

3. Prestations de conseil

Charlotte Basque Décoration apporte des conseils au CLIENT et l'accompagne dans la formalisation de son projet d'aménagement et ou de transformation d'une ou plusieurs pièces. Les réponses apportées ont seulement pour objectif de renseigner sur les différentes possibilités de changement (espace, couleur, matériaux, lumière). Elles n'ont en aucun cas valeur de consultation par un bureau d'étude.

Charlotte Basque Décoration s'engage à tout mettre en œuvre pour apporter satisfaction au CLIENT, conformément au devis, au cahier des charges qui sera établi, et en lui faisant part régulièrement de l'avancée de ses réalisations. Une fois le dossier, compte rendu ou visuel remis au CLIENT, celui-ci ne pourra pas opposer à **Charlotte Basque Décoration** des arguments subjectifs (de goûts par exemple) pour justifier le recommencement de ces livrables ou le refus du paiement des prestations pour lesquelles il s'est engagé.

Il est bien entendu que les visuels tels que les planches d'ambiance et les planches d'inspiration font partie d'une prestation de conseils qui a pour but de donner des idées et ne peut pas forcément représenter, à l'identique, la décoration que le CLIENT mettra en place. Toutefois, si le CLIENT estime que **Charlotte Basque Décoration** n'a pas répondu à sa demande, selon le cahier des charges établi, des ajustements pourront être apportés à ces documents, à la demande du CLIENT. Dans le cas d'un dossier complet, d'un forfait ou d'un visuel, les modifications, conseils et réponses aux problèmes de décoration du CLIENT ne peuvent en aucun cas justifier le recommencement des documents.

Par ailleurs, **Charlotte Basque Décoration** ne garantit en aucun cas que les couleurs à l'écran ou imprimées correspondent exactement aux produits en vente. Ainsi, le CLIENT est tenu d'effectuer les vérifications nécessaires concernant la teinte en se déplaçant physiquement en magasin et/ou en se procurant des échantillons. En conséquence de ce qui précède, la responsabilité de **Charlotte Basque Décoration** ne saurait être engagée dans l'hypothèse où la teinte retenue ne correspondrait pas exactement au résultat après impression ou visualisation écran.

Charlotte Basque Décoration s'interdit d'exécuter des travaux qui ne relèvent pas de son activité de conseil décoration (notamment ouverture sur mur porteur, poses de luminaire ou de matériaux, mission d'architecte).

Dans l'hypothèse où le CLIENT aurait besoin de prestataires pour ces travaux, le choix de ces prestataires lui revient.

La formule Pachira consiste à mettre en relation le CLIENT avec des prestataires qualifiés du secteur de la décoration et du bâtiment. Le CLIENT contracte directement et librement avec chaque prestataire après s'être assuré de la conformité des produits, de ses assurances et services du prestataire par rapport à ses attentes.

Tout manquement contractuel, retard, malfaçon ou vice caché, imputable à un tiers ne saurait en aucun cas être reproché à **Charlotte Basque Décoration** ni engager sa responsabilité. La décoratrice n'est ni maître d'ouvrage, ni maître d'œuvre dans la réalisation des travaux, et à ce titre sa responsabilité contractuelle ne sera pas engagée. En aucun cas, Charlotte Basque n'agit comme architecte. Toutes les garanties légales ou contractuelles offertes au CLIENT dans le cadre de la réalisation de travaux, le sont directement par les prestataires concernés (garantie décennale, garantie de conformité, vice caché, etc...).

En cas de litige, le CLIENT ne pourra se retourner que vers le prestataire incriminé. **Charlotte Basque Décoration** recommande à ses CLIENTS de souscrire sur les travaux éligibles à une assurance dommage ouvrage (DO) avant le démarrage d'un chantier, conformément à la loi du 4 janvier 1978.

En conséquence de ce qui précède, la responsabilité de **Charlotte Basque Décoration** ne saurait être engagée en cas d'inexécution totale ou partielle d'un contrat conclu par le CLIENT avec un prestataire extérieur.

4. Tarifs

Les tarifs sur le site www.charlotte-basque.fr sont indiqués à titre informatifs et varient selon les demandes et le projet du client. Seul le tarif établi au devis fera foi.

Les prix sont exprimés en Euros TTC.

Les tarifs incluent des déplacements dans la limite de 30 km autour de son emplacement situé à 38500 Coublevie (prix inclus dans le devis). Au-delà, un forfait déplacement supplémentaire sera appliqué à 0,60€ TTC du kilomètre.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais **Charlotte Basque Décoration** se réserve le droit, hors période de validité, de les modifier à tout moment.

5. Paiement

Le paiement des prestations de **Charlotte Basque Décoration** s'effectue selon les modalités suivantes (sauf dispositions contraires précisées sur le devis) :

- Prestation Coaching Déco / Formule Bonsaï : le règlement de la prestation de conseil à domicile est à régler à la fin du rendez-vous.
- Prestation Book décoration et aménagement / Formule Ficus : règlement d'un acompte de 50% à la signature du devis. Le solde est à payer avant la remise du book final à réception de la facture finale.

- Prestation Book, décoration, aménagement et 3D / Formule Yucca : règlement d'un acompte de 50% à la signature du devis. Le solde est à payer avant la remise du book final à réception de la facture finale.

- Prestation Suivi de chantier / Formule Pachira : Le tarif sera calculé en fonction du travail à effectuer, du nombre de pièces à rénover et de la complexité du projet (basé sur un pourcentage du montant des travaux de/des entreprises). Un acompte de 50% du montant de la prestation sera exigible à la signature du devis et le solde sera à régler à la livraison du chantier, à réception de la facture finale.

Le CLIENT peut effectuer le règlement par virement bancaire, en espèce ou par chèque.

Tout retard de paiement par le CLIENT donnera lieu à des pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal. En application des articles L.441-6 et L.441-5 du Code de commerce, ces pénalités sont exigibles de plein droit par **Charlotte Basque Décoration** sur simple demande.

En outre, **Charlotte Basque Décoration** se réserve la faculté de saisir le tribunal compétent afin que celui-ci prononce l'exécution forcée du paiement, sous astreinte par jour de retard.

6. Délais

Le délai pour recevoir les documents commandés pour la formule Bonsaï (compte rendu et planche d'ambiance) sera de 5 jours ouvrés.

Pour les formules Ficus et Yucca, à titre indicatif, le délai pour avoir le book complet sera de l'ordre de 4 à 6 semaines (le délai sera précisé sur le devis en fonction de la complexité du projet).

En fonction des commandes en cours, **Charlotte Basque Décoration** peut raccourcir ou allonger ces délais.

7. Droit de rétractation

Compte tenu de la nature des services fournis, chaque projet étant personnalisé, les commandes passées par le CLIENT ne bénéficient plus du droit de rétractation de 14 jours légaux. À partir du moment où le devis est signé et que le premier versement a été effectué, le travail de conception est automatiquement considéré comme commencé.

Le contrat est donc conclu de façon définitive dès la passation de la commande par le CLIENT avec versement de l'acompte selon les modalités précisées aux présentes CGV.

Les CGV seront envoyées par courriel au client en même temps que le devis. Elles devront être retournées signées avec renonciation au délai de rétractation de 14 jours.

8. Annulation, report et modification

Toute demande d'annulation, de report ou de modification de commande est soumise à l'accord de **Charlotte Basque Décoration**.

En cas d'annulation dans un délai maximum de 48 heures, et si la prestation n'a pas débuté, la commande pourra être remboursée à hauteur de 50%. L'acompte de 50% sera donc dû. Dans le cas où la prestation a débuté, le CLIENT devra régler la somme totale de la prestation définie sur le devis.

9. Cas de force majeure

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de **Charlotte Basque Décoration**. Sont considérés, comme force majeure, tout événement indépendant de la volonté de **Charlotte Basque Décoration** et faisant obstacle à son bon fonctionnement dans la fabrication ou de l'exécution des prestations. Constituent également des cas de force majeure, les grèves totales ou partielles entravant la bonne marche de la prestation.

Dans de telles circonstances, **Charlotte Basque Décoration** préviendra les parties, par écrit, dans les 24 heures de la date de survenance des événements, le contrat liant Charlotte Basque et le CLIENT étant suspendu de plein droit, sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement. Seules seront dues les prestations déjà effectuées.

10. Assurance

Charlotte Basque Décoration a souscrit auprès de OPTIM ASSURANCE, une assurance responsabilité civile professionnelle et décennale en tant qu'architecte d'intérieur (sans intervention sur la structure porteuse) qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité de prestataire de services.

Cette police d'assurance n° police : PRW-74195-A peut être fournie sur simple demande.

11. Protection de vos données personnelles

Parmi les informations qui seront amenées à être demandées, certaines sont obligatoires car indispensable à la réalisation des prestations dans les meilleures conditions, d'autres sont facultatives et collectées sous format électronique. Conformément à l'article 34 de la loi 78.17 de 6 janvier 1978 dite loi informatique et liberté, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier à **Charlotte Basque Décoration** – 246 chemin du Bet – 38500 Coublevie ou par mail à decoration@charlotte-basque.fr

Charlotte Basque Décoration s'engage à tenir confidentielles les informations personnelles communiquées par le client sur le site.

11.1 Collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site www.charlotte-basque.fr sont les suivantes :

Commande de Prestations et/ou coffret cadeaux :

Lors de la commande par le Client :

Noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail.

11.2 Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique de **Charlotte Basque Décoration** et de ses salariés.

Le responsable de traitement des données est le Prestataire, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

11.3 Limitation du traitement

Sauf si le Client exprime son accord express, ses données à caractère personnel ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

11.4 Durée de conservation des données

Le Prestataire conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

12. Propriété intellectuelle

Tous les documents, informations, textes, images, photographies et tout autre contenu diffusés sur le site Internet de **Charlotte Basque Décoration** ou sur tout autre support font l'objet d'une protection au titre du droit d'auteur et de la propriété intellectuelle pour le monde entier et sont la propriété de **Charlotte Basque Décoration**.

En conséquence, et conformément au Code de la Propriété Intellectuelle français, seule l'utilisation pour un usage privatif est autorisée, sous réserve de dispositions légales ou réglementaires applicables plus restrictives.

Toute reproduction totale ou partielle de ce site ou d'un de ses éléments sans autorisation expresse et préalable est interdite.

Toute représentation, altération, modification ou reproduction de ce site, par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon, sanctionnée par les tribunaux français compétents.

Le Client s'interdit de lancer une quelconque prestation pour son compte ou pour le compte d'une autre marque ou d'un produit pouvant concurrencer directement ou indirectement l'activité de **Charlotte Basque Décoration**.

L'utilisateur qui désire placer, pour un usage personnel ou commercial, sur son site un lien simple renvoyant directement à la page d'accueil du site de **Charlotte Basque Décoration**, doit obligatoirement en demander l'autorisation. Dans le cas contraire, le contrevenant s'expose à des poursuites judiciaires.

13. Intégralité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes conditions serait nulle et non avenue notamment en raison d'un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses des conditions générales de vente.

14. Durée et droit applicable

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services proposés par **Charlotte Basque Décoration** et sont soumises à la loi française. En cas de litige, les parties privilégieront le traitement à l'amiable. A défaut de règlement amiable, les tribunaux compétents seront saisis.

15. Litiges

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou électronique du prestataire indiquée en page 1 des présentes CGV.

Le CLIENT est informé qu'il peut recourir à une médiation conventionnelle. En effet, conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond

Le CLIENT est informé qu'il peut également recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litige (RLL) :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Le tribunal compétent en cas de litige est le Tribunal de Commerce de Grenoble - Place Firmin Gautier - 38000 Grenoble.