

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICES DE LA MICRO ENTREPRISE « GRIFFONNE »

CGV applicables au 23/06/2023

### PREAMBULE

#### Présentation :

##### ➤ **GRIFFONNE :**

- ✎ **Microentreprise** créée le 22 octobre 2022 par Marie COUTURIER ;
- ✎ **Gérant(e)** : Marie COUTURIER. Aussi désignée ci-après comme étant « le prestataire » ;
- ✎ **SIRET** : 920 716 131 00015 ;
- ✎ **APE** : 7410Z « Activités spécialisées de design »
- ✎ **Email** : [contact@griffonne.fr](mailto:contact@griffonne.fr) ;
- ✎ **Téléphone** : 06 21 35 94 98 ;

#### Définitions :

##### ➤ **Conditions Générales de Vente, ou « CGV » :**

- ✎ Ensemble d'informations fournies par un fournisseur à son client (professionnel, sur demande, ou particulier, de manière systématique), sur les conditions légales de vente de ses marchandises ou d'exécution de ses services ;
- ✎ Les CGV ont pour objet de définir les droits et les obligations du prestataire et du client ;
- ✎ Les CGV qui encadrent les relations commerciales en B2B (clients professionnels) sont soumises au régime du code du commerce, article L. 441-1 ;
- ✎ Les CGV qui encadrent les relations commerciales en B2C (clients particuliers) sont soumises au régime du code de la consommation ;
- ✎ Les CGV diffèrent donc en fonction des types de prestations offertes et des types de clients auxquels le prestataire s'adresse (professionnel, particulier) ;

##### ➤ **Prestataire de service :**

- ✎ Personne qui doit fournir une prestation de service en contrepartie d'une rémunération ;

##### ➤ **Prestation :**

- ✎ Une prestation correspond à une fourniture ou un travail exécuté pour s'acquitter d'une obligation légale ou contractuelle ;

##### ➤ **Service :**

- ✎ Capacité intellectuelle, ou technique, mise à disposition de la clientèle ;

##### ➤ **Client :**

- ✎ Toute personne physique ou morale qui reçoit d'une entreprise, contre paiement, des fournitures commerciales ou des services ;



**ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES**Les CGV de la microentreprise GRIFFONNE :

- **Sont conclues entre :**
  - ↪ D'une part, le **prestataire** :  
Marie COUTURIER, micro-entrepreneuse, créatrice et gérante de l'entreprise GRIFFONNE (EI), dont le siège social se situe au 5, Route de la Belle Etoile 08430 MAZERNY ;
  - ↪ D'autre part, le **client** ;
- **Sont accessibles sur le site Internet [www.griffonne.fr](http://www.griffonne.fr), transmises aux clients à l'aide d'un support durable** avant la signature d'un contrat de vente de biens ou de prestations de service, **et figurent dans les documents contractuels** ;
- **Sont systématiquement acceptées pleinement, entièrement et sans réserve par le client** pour toute commande passée auprès de GRIFFONNE ;
- **Peuvent faire l'objet de modifications ultérieures sans préavis.** La version des CGV applicable à la commande est celle en vigueur au jour de la passation de la commande ;
- **Constituent, avec les commandes, les documents contractuels opposables aux parties**, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies illustrant les produits, qui n'ont qu'une valeur indicative.

**ARTICLE 2 : PRESTATIONS DE GRIFFONNE**2.1 Description des prestations de service proposées par GRIFFONNE :

- **La « Visite Conseil » :**

Il s'agit d'un entretien de visu avec le client, dans les lieux à décorer pour lequel le client dispose de l'accord du propriétaire, et au cours duquel le prestataire, Marie COUTURIER, peut-être amené à :

  - ↪ Fournir des conseils immédiats sur des « points de détail » comme par exemple : choisir une ou plusieurs couleur(s), choisir un ou plusieurs matériau(x), choisir un ou plusieurs meuble(s) à remplacer ou encore repenser l'agencement de l'existant ;
  - ↪ Interroger plus exhaustivement le client pour sonder ses besoins, envies et goûts en décoration, ses habitudes de vie, comprendre l'agencement et la (les) fonctionnalité(s) des pièces et objets, la(les) problématique(s) déco à résoudre, savoir si le client souhaite commander une formule « Rêver », « Prévoir » ou « Concrétiser » après la visite conseil ;
  - ↪ Procéder à un relevé des côtes (dimensions des pièces, des meubles, des contraintes techniques), qui pourra être plus exhaustif et demander plus de temps si le client commande une formule « Rêver », « Prévoir » ou « Concrétiser » ;
  - ↪ Prendre des clichés des volumes à traiter, étape qui pourra être plus exhaustive et demander plus de temps si le client commande une formule « Rêver », « Prévoir » ou « Concrétiser » ;

Une Visite Conseil dure environ 1h30. Cette durée peut augmenter avec la superficie et le nombre de contraintes techniques présentes dans les volumes à traiter ;
- **La formule « Rêver » :**

Il s'agit d'un travail de conception adapté au diagnostic déco établi chez le client au cours d'une « Visite Conseil », et au cours duquel le prestataire, Marie COUTURIER, peut-être amené à :

  - ↪ Etablir un cahier des charges : il s'agit de vérifier à l'écrit et faire valider par le client la liste de la (des) problématique(s) déco à traiter, avec indication de la superficie et du type de volume(s) à traiter, des besoins et envies du client à prendre en compte, et du budget à respecter ;

- ↪ Programmer un autre déplacement, ultérieur à la Visite Conseil, pour procéder ou terminer une étape de relevé de côtes et/ou de prises de vues chez le client (ou dans le local à traiter si différent) à des fins de réalisation du travail de conception (reconstruction des lieux et des plans du lieu sur logiciel de CAO, en l'occurrence « Sketchup ») ;
- ↪ Prendre quelques jours à quelques semaines de travail de recherches et de conception sur logiciel de CAO (Sketchup) pour concevoir un projet déco pensé sur mesure pour le client et dans le respect du cahier des charges ;
- ↪ Entrer en contact par échange de mails (principalement) avec le client pour soumettre un état d'avancement du projet, et/ou échanger avec le client pour valider en cours de route que les partis-pris, idées, et pistes suivies respectent bien les goûts, besoins, et envies du client ;
- ↪ Enrichir la formule « Rêver » d'une seconde proposition déco aboutie (second jeu de visuels 3D (Sketchup) dans une autre ambiance (mobilier, couleurs, matériaux, style)) si et seulement si le client commande l'option « Seconde proposition déco » ;
- ↪ Programmer un ultime RDV de rencontre chez le client pour délivrer le projet terminé, et convenir du règlement de la prestation (virement bancaire, chèque ou espèce) ;

➤ **La formule « Prévoir » :**

Il s'agit d'un travail de planification adapté au diagnostic établi en amont chez le client au cours d'une « Visite Conseil », et au projet préalablement construit et validé sur la base d'étapes de conception menées comme dans la formule « Rêver », au cours duquel le prestataire, Marie COUTURIER, peut-être amené, en plus, à :

- ↪ Produire pour le client des plans côtés destinés au chiffrage du projet par des entreprises : plans du lieu, plans pour un(des) meuble(s) sur mesure (si nécessaire) ;
- ↪ Dresser une liste de prescription (= « shopping list ») dans laquelle figure des références et prix d'items à se procurer pour le client dans le respect du budget total alloué au projet par le client. Ainsi qu'une estimation du coût des éventuels chantiers à prévoir (toujours dans la limite du budget du client) ;
- ↪ Fournir des plans d'exécution et un chiffrage pour une seconde proposition déco si et seulement si le client a déjà commandé l'option « Seconde proposition déco » et commande par-dessus l'option « Seconde proposition déco PLUS » ;

➤ **La formule « Concrétiser » :**

Il s'agit d'un travail de suivi du projet (et non d'une maîtrise d'œuvre) en qualité de conseil, qui intervient en aval d'une « Visite Conseil », d'étapes de conceptions assimilables à celles de la formule « Rêver », et d'étapes de planification assimilables à celles de la formule « Prévoir », au cours duquel le prestataire, Marie COUTURIER, peut-être amené, en plus, à :

- ↪ Prescrire des items de remplacement en cas d'indisponibilité de produits (ruptures de stock, changements de collection) dans la « shopping list » fournie au client, et ce dans l'année qui suit la réception de la « shopping list » par le client ;
- ↪ Prospecter des artisans et des entreprises et faire établir des devis aux noms des clients pour pouvoir leur soumettre des devis comparatifs (dans la limite de 3 devis par corps d'état (électricité, plomberie, menuiserie, plaquisterie, peintures, sols etc.). Il s'agit d'un travail d'aide à la décision ;
- ↪ Se déplacer sur le chantier du projet pour discuter avec les artisans si besoin, et valider visuellement que les travaux correspondent ou non au projet conçu en amont, et tenir le client informé du constat, si et seulement si le client commande l'option « Visite chantier » (une visite = une option « Visite chantier » ; pour bénéficier de plusieurs visites chantier, le client doit prévoir de contracter plusieurs fois l'option « Visite chantier ») ;
- ↪ Se déplacer chez le client pour le coacher sur la mise en scène finale de la décoration conçue pour lui ;

➤ **L' « Audit Express » :**

Il s'agit d'un entretien de visu avec le client, dans les lieux à diagnostiquer pour lequel le client dispose de l'accord du propriétaire (destiné à la vente ou à la location) et au cours duquel le prestataire, Marie COUTURIER, peut-être amené à :

- ↪ Visiter l'ensemble du lieu en présence du propriétaire ;
- ↪ Observer, analyser, diagnostiquer à l'oral l'état de chaque pièce, et dicter les conseils et la liste des actions à mener pour chacune d'elle, en intérieur et extérieur (travaux, rafraîchissements, agencement, achats) ;

- ↪ Prendre des clichés des volumes à traiter, si et seulement si le client commande l'option « Audit Complet » dans laquelle un rapport écrit détaillé de l'audit oral est fourni (les clichés alimenteront le dossier écrit) ;
- ↪ Procéder à un relevé des côtes (dimensions des pièces, des meubles, des contraintes techniques), qui pourra être plus exhaustif et demander plus de temps si le client commande une formule « Se projeter » ;

Un Audit Express dure environ 1h30. Cette durée peut augmenter avec la superficie et le nombre de contraintes techniques présentes dans les volumes à traiter ;

➤ **L' « Audit Complet » :**

Il s'agit d'un rapport écrit détaillé réalisé en aval d'un « Audit Express », dans lequel le prestataire, Marie COUTURIER, peut-être amené à :

- ↪ Reprendre à l'écrit l'ensemble des conseils prodigués à l'oral lors de l'Audit Express, sur fond de clichés pris sur place ;
- ↪ Lister et hiérarchiser les observations et actions à mener pièce par pièce (intérieur et extérieur) selon trois critères : « indispensable », « conseillé », « optionnel » ;
- ↪ Résumer pièce par pièce (intérieur et extérieur) des propositions, délais estimés de réalisation, budget global et mise en scène à prévoir (illustration à l'aide de photos d'ambiance) ;
- ↪ Chiffrer et budgétiser à l'aide d'un tableau qui récapitule pièce par pièce (intérieur et extérieur) les types de travaux à prévoir et leurs coûts estimatifs ;

➤ **La formule « Se projeter » :**

Il s'agit d'un travail de conception, adapté au diagnostic préalablement établi au cours d'un « Audit Express » dans les lieux pour lequel le client dispose de l'accord du propriétaire (destiné à la vente ou à la location) et au cours duquel le prestataire, Marie COUTURIER, peut-être amené à :

- ↪ Prendre quelques jours à quelques semaines de travail de recherches et de conception sur logiciel de CAO (Sketchup) pour concevoir un projet déco pensé dans le cadre d'une mission de Home Staging, et par conséquent pensé pour plaire au plus grand nombre (acheteurs ou locataires potentiels). En contractant la formule « Se projeter », le client accepte que ses propres goûts et envies déco ne soient pas sondés et suivis : le client accepte de faire confiance au prestataire, Marie COUTURIER, pour les choix déco à réaliser ;
- ↪ Etablir une liste de prescription des références, liens et prix des achats à prévoir ainsi qu'une estimation du coût des chantiers éventuels, si et seulement si le client commande l'option « Chiffrage » ;
- ↪ Programmer un ultime RDV de rencontre chez le client pour délivrer le projet terminé, et convenir du règlement de la prestation (virement bancaire, chèque ou espèce) ;

## 2.2 Modalités et délais de fourniture des commandes de prestation(s) de service

Les différentes prestations peuvent impliquer, au-delà de la rencontre de visu avec le client au cours d'une « Visite Conseil » ou d'un « Audit Express » qui fait office de premier contact :

➤ **Un ou plusieurs échanges par mail** entre le prestataire, Marie COUTURIER, et le client :

- ↪ Pour faire parvenir un devis avec les Conditions Générales de Vente en vigueur ;
- ↪ Et/ou pour envoyer un état d'avancement sur un projet (en fonction de la formule commandée) ;
- ↪ Et/ou pour toute question supplémentaire qu'il était légitime de poser dans le cadre du projet déco en cours ;
- ↪ Et/ou pour envoyer la facture finale et/ou des modalités de paiement (ex : RIB pour virement bancaire). Facture finale qui sera de préférence et aussi toujours fournie au client en main propres lors d'un ultime entretien, de visu, ou par voie postale avec accusé de réception) ;

- Un ou plusieurs **échanges téléphoniques et/ou sms** entre le prestataire, Marie COUTURIER, et le client :
  - ↪ En cas de nécessité si par exemple le prestataire, Marie COUTURIER, a besoin de contacter le client rapidement pour qu'il l'aide à s'orienter pour trouver la localisation du lieu de RDV convenu avec le client, par exemple dans le cadre de la commande d'une « Visite Conseil » ou d'un « Audit Express » par le client ;
  - ↪ Si le client indique au prestataire, Marie COUTURIER, qu'il a une préférence pour être contacté par téléphone plutôt que par mail pour être tenu informé de l'état d'avancement du projet ;
  - ↪ Pour des rappels de RDV par sms envoyé au client. Le client accepte que ces sms sont soit envoyés par le prestataire lui-même, Marie COUTURIER, ou par une application tierce (en l'occurrence, l'extension Wordpress de réservation de RDV en ligne « Amelia ») ;
- Une ou plusieurs **rencontres de visu** avec le client sur les lieux à décorer ou diagnostiquer :
  - ↪ Pour que le prestataire, Marie COUTURIER, puisse effectuer des relevés de côtes et/ou des clichés des lieux, nécessaire à la bonne réalisation du projet, si la durée de la « Visite Conseil » ou de l' « Audit Express » était insuffisante. Par exemple, si la superficie des lieux était trop grande pour être traitée en une fois ;
  - ↪ Pour que le prestataire, Marie COUTURIER, puisse fournir le travail final du projet à ses clients, accompagné de la facture finale et des modalités de paiement de la prestation ;
  - ↪ Si d'autres entretiens de visu sont requis dans le détail de fonctionnement de l'une ou l'autre prestation commandée par le client (par exemple, si le client contracte une formule « Concrétiser » et qu'il souhaite être coaché pour la mise en place finale de la décoration) ;
- **L'élaboration d'un devis estimatif sur mesure pour répondre à la demande du client** par le prestataire, Marie COUTURIER, et la fourniture de ce devis au client (généralement par email) conjointement aux conditions générales de vente en vigueur au même moment, pour toute commande de prestation de type « Formule » et pour l' « Audit Complet ». Cette offre commerciale comporte :
  - ↪ Les coordonnées du client et/ou la zone d'intervention pour la(les) prestation(s) demandées par le client ;
  - ↪ Les coordonnées de GRIFFONNE ;
  - ↪ La nature de(s) prestation(s), selon la demande du client (par exemple avec ou sans options, avec ou sans frais de déplacements supplémentaire en fonction de la distance avec Mazerny (08430, FRANCE), et/ou du nombre de déplacements demandés) ;
  - ↪ Le prix de la(des) prestation(s) en euros. Pour rappel, le micro-entrepreneur ne facture pas de TVA jusqu'à certains niveaux de chiffre d'affaires : 36 800 € (seuil limite) et 39 100 € (seuil majoré) de chiffre d'affaires pour les prestations de services. Les seuils de chiffre d'affaires ou de recettes à ne pas dépasser sont désormais déconnectés de ceux de la franchise en base de TVA qui ont fait l'objet d'une révision triennale le 01/01/2023 ;
  - ↪ Le montant des rabais et ristournes éventuels (par exemple : offre de lancement ou autre offre promotionnelle), en euros ;
  - ↪ Les modalités de paiement (virement bancaire, chèque ou espèce) ;
  - ↪ Le délai de validité du devis de 3 mois à compter de sa date d'émission (date d'émission qui figure bien sûr également sur le devis) ;
  - ↪ Le rappel de l'adhésion pleine et entière du client aux CGV transmises si le devis est retourné au prestataire, Marie COUTURIER, signé avec la mention « Bon pour accord » ;

Pour confirmer sa commande de prestation de type « Formule » de manière ferme et définitive, le client devra retourner le devis signé avec mention « Bon pour accord », sans aucune modification du contenu :

- ↪ Soit par courrier postal à :

Marie COUTURIER, GRIFFONNE (EI)  
5, Route de la Belle Etoile  
08430 MAZERNY

- ↪ Soit par email à : « [contact@griffonne.fr](mailto:contact@griffonne.fr) » ;

La commande ne sera validée qu'après retour du devis signé en « Bon pour accord ». A défaut de réception par le prestataire, Marie COUTURIER, de cet accord du client, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme nulle et le prestataire, Marie COUTURIER, se réserve le droit de ne pas commencer la(les) prestation(s) figurant au devis demandé par le client.



Les délais de fourniture des prestations de service sont les suivants :

➤ Pour une « Visite Conseil » ou un « Audit Express » :

- ↪ Le prestataire, Marie COUTURIER, met à disposition de ses clients un agenda en ligne accessible depuis son site Internet [www.griffonne.fr](http://www.griffonne.fr) à partir duquel le client peut choisir lui-même un créneau parmi ceux indiqués comme disponibles par le prestataire, afin de convenir de la date et de l'heure de l'entretien de visu correspondant à l'une ou l'autre des prestations choisies (« Visite Conseil » ou « Audit Express ») ;
- ↪ La prestation de service, « Visite Conseil » ou « Audit Express » correspond à un entretien de visu sur place, avec le client, dans les lieux à décorer ou diagnostiquer. L'entretien dure environ 1h30, maximum 2H ; Si le client commande à cette occasion une « Formule », d'autres entretiens de visu peuvent éventuellement s'imposer pour des relevés de côtes et/ou clichés supplémentaires des lieux. A partir du moment où une formule est commandée, un devis édité par le prestataire, Marie COUTURIER, s'impose et sera transmis au client au plus vite par email accompagnés des conditions générales de vente en vigueur à la même période ;

➤ Pour un « Audit Complet » :

- ↪ Un « Audit Complet » correspond à un rapport écrit détaillé (voir plus haut pour une description plus exhaustive) d'un « Audit Express », rédigé par le prestataire, Marie COUTURIER. A partir de la date de l'entretien d'« Audit Express », le prestataire, Marie COUTURIER, s'engage à délivrer le rapport sous deux à trois semaines pour toute surface intérieure totale inférieure à 100 m<sup>2</sup> (non habitable inclus). Au-delà, du délai supplémentaire peut éventuellement s'écouler ;

➤ Pour une prestation de service type « Formule » et ses options :

- ↪ Les prestations de service type « Formule » de Griffonne font obligatoirement l'objet d'un devis détaillé et personnalisé, envoyé par email au client en aval d'une « Visite Conseil » ou d'un « Audit Express » par le prestataire, Marie COUTURIER. Cette offre commerciale est valable pour une durée maximale de 3 mois à compter de la date d'émission inscrite sur celle-ci ;
- ↪ Dès signature et mention de « Bon pour accord » par le client, et sans préjudice du délai de rétractation légal du client de 7 jours, la commande est considérée comme ferme et engage définitivement les deux parties ;
- ↪ Griffonne, et par conséquent, le prestataire, Marie COUTURIER, s'engage à réaliser l'ensemble des prestations pour lesquelles elle a été contractée. La prestation de Griffonne débute au maximum dans les 2 mois à compter de la signature du bon pour accord par le CLIENT. La date de démarrage de la prestation correspond à la date de la « Visite Conseil » ou de l'« Audit Express » fixée d'un commun accord entre les deux parties (via l'agenda en ligne, par échange téléphonique, sms ou email) ;
- ↪ Griffonne s'engage à tout mettre en œuvre pour apporter satisfaction à son client dans des délais raisonnables, conformément à l'offre commerciale signée, en lui faisant part régulièrement de l'avancée de ses réalisations ;

Les délais de fourniture des prestations de service de Griffonne dépendent notamment de la disponibilité et de la réactivité des parties prenantes, ainsi que de la complexité des prestations : ils sont donc communiqués à titre indicatif et ne donnent lieu à aucune indemnité en cas de dépassement.

### 2.3 Zones d'intervention de Griffonne

Dans un rayon de 30 km autour de Mazerny (08430), France, le prestataire de Griffonne, Marie COUTURIER, effectue gratuitement le déplacement chez le client (les lieux à décorer ou à diagnostiquer). Au-delà, des frais de déplacement supplémentaires peuvent s'appliquer.

**ARTICLE 3 : PRIX, FACTURATION, MODALITES DE PAIEMENT ET PENALITES DE RETARD****3.1 Prix et Facturation**

Les prix et les montants figurant dans l'offre commerciale de Griffonne (visibles notamment sur le site Internet [www.griffonne.fr](http://www.griffonne.fr), sur les supports publicitaires types flyers, sur les devis et factures) sont indiqués en euros et sont payables exclusivement dans cette devise. Ils correspondent aux tarifs des différentes prestations décrites à L'ARTICLE 2. Les prix des prestations sont entendus hors taxes, « TVA non applicable, article 293 B du CGI ». Aussi, dans le cadre d'offres promotionnelles, Griffonne peut proposer une remise commerciale dont le montant ou le taux défini reste à l'appréciation de Griffonne.

Les prix sont généralement calculés au forfait, mais le prestataire de Griffonne, Marie COUTURIER, se réserve le droit de proposer par exemple une facturation à l'heure ou en pourcentage du coût du chantier (notamment dans des projets de grande ampleur, comme dans le traitement entier d'un bien d'une surface totale (non habitable inclus) de plus de 100 m<sup>2</sup>), auquel cas cela sera précisé sur le devis.

Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de la totalité du montant de la facture du prestataire de Griffonne, Marie COUTURIER, vaut réception et acceptation définitive de la (des) prestation(s). En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié après que la prestation a été réalisée.

**3.2 Modalités de paiement et pénalités de retard**

A la fin de toute prestation (type « Formule », « Visite Conseil », « Audit Express », le client reçoit par mail et par courrier postal, de la part de Griffonne, la facture due associée à ladite prestation. Comme indiqué sur chaque facture, le paiement est dû à 30 jours, autrement dit dans le mois qui suit la réception de la facture. Le paiement des prestations de Griffonne par le client s'effectue selon les modalités suivantes (sauf dispositions contraires précisées dans l'offre commerciale ou la facture) :

- **Par chèque**, remis en mains propres à Marie COUTURIER ou par voie postale à :

Marie COUTURIER, GRIFFONNE (EI)  
5, Route de la Belle Etoile  
08430 MAZERNY

*Le cachet de La Poste constitue la date effective de paiement pour les règlements par chèques envoyés par voie postale*

- **En espèces**, remises en mains propres à Marie COUTURIER (dans la limite légale maximale de 1000 € ; au-delà de cette somme, un autre moyen de paiement est requis) ;
- **Par virement bancaire** à Marie COUTURIER (EI) :

IBAN FR76 1027 8050 0500 0220 8800 163  
BIC CMCIFR2A

Tout paiement est dû comptant à 30 jours à compter de la réception de la facture. Il peut toutefois arriver que le prestataire de Griffonne, Marie COUTURIER, accepte, à la demande du client, d'être payée en différé (en trois fois sans frais), à condition que le premier tiers soit versé dans le mois qui suit la réception de la facture, puis que chaque tiers restant soit versé dans le mois qui suit le versement du tiers précédent.

Sauf délai de paiement supplémentaire convenu par accord entre les deux parties, tout retard de paiement total ou partiel peut entraîner de plein droit et sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires à :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le client au titre de l'offre commerciale approuvée ;
- Le calcul et le paiement par le client de pénalités de retard exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation des prestations, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. La pénalité de retard est calculée sur le montant net de la somme restant due, et court à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture jusqu'à son paiement total ;
- Des poursuites judiciaires à l'encontre du client à but de recouvrement des sommes dues, si aucune régularisation ne se produit après tentatives de résolution du conflit à l'amiable et citées ci-avant ;

Toute réclamation relative à une facture devra être transmise au plus tard huit jours calendrier après sa réception, par email envoyé à l'adresse « contact@griffonne.fr » et confirmé le même jour par courrier postal envoyé au siège social de Griffonne. A défaut de respect de ces conditions de délai et de forme, la contestation du client sera irrecevable.

Sauf accord explicite convenu entre Griffonne et le client sur une suspension temporaire du travail prévu dans la prestation à fournir, toute interruption de travail de Griffonne due au retard du client de donner suite aux pièces qui lui sont présentées, après un délai de 2 mois, aura pour effet de clore la prestation et engendrera automatiquement une facturation entière de ladite prestation, transmise au client par mail et par voie postale. Les sommes dues seront alors réclamées selon les modalités indiquées ci-avant.

#### ARTICLE 4 : DROIT DE RETRACTATION, ANNULATION, REPORT, MODIFICATION, SUPPLEMENTS. RESILIATION ET FORCE MAJEURE

##### « Visite Conseil » et « Audit Express » :

Pour les prestations de service comme la « Visite Conseil », l'« Audit Express », le client a le droit de se rétracter, d'annuler ou reporter le créneau de RDV qu'il a réservé (date d'envoi de l'email de confirmation de réservation de créneau généré par Griffonne directement ou par l'Agenda en ligne « Amelia » faisant foi) jusqu'à 48H en amont gratuitement. Ainsi, tout client qui décide de réserver un créneau de RDV avec Griffonne sous 48H accepte que le RDV et la prestation correspondante seront facturés et fermement dus à Griffonne. Toute tentative de la part du client de se rétracter, d'annuler ou de reporter l'une ou l'autre des prestations suscitées moins de 48H en amont du ou pendant le RDV entraînera automatiquement la facturation totale de la prestation correspondante qui sera considérée comme due. La facture devra être acquittée sous 30 jours à compter de sa réception par le client, et le recouvrement des sommes dues suivra les modalités indiquées à l'article 3.2.

##### « Audit Complet » et prestations type « Formule » :

Pour les prestations de service qui impliquent l'existence d'un devis à faire valider et signer par le client (« Audit Complet », « Formule Rêver » et ses options, « Formule Prévoir » et ses options, « Formule Concrétiser » et ses options), le client dispose d'un délai de 7 jours (cachet de La Poste faisant foi) pour faire valoir son droit de rétractation, annulation ou report auprès de Griffonne, à compter de la date de signature du bon pour accord du devis, et conformément à la législation en vigueur. Pour ce faire, le client doit faire parvenir par voie postale à Griffonne une lettre dans laquelle il indique son intention de se rétracter, d'annuler ou de reporter, en recommandé avec accusé de réception, à l'adresse du siège de Griffonne :

Marie COUTURIER, GRIFFONNE (EI)  
5, Route de la Belle Etoile  
08430 MAZERNY

A partir de la signature en « Bon pour accord » d'un devis par le client, passé le délai légal de 7 jours de rétractation/annulation/report indiqué à l'Article 7 ci-dessus :

- ↳ Toute demande par le client de report ou de modification de commande est soumise à l'accord de Griffonne ;
- ↳ Toute demande par le client d'annulation ou de résiliation, hors cas de force majeure (au sens de l'article 1148 du Code Civil), entraînera automatiquement la facturation totale de la prestation engagée au titre d'une offre commerciale acceptée et sera considérée comme due. La facture devra être acquittée sous 30 jours à compter de sa réception par le client, et le recouvrement des sommes dues suivra les modalités indiquées à l'article 3.2. En cas de force majeure, au sens de l'article 1148 du Code Civil, une preuve sur support durable devra être fournie à Griffonne par le client dans les 15 jours qui suivent l'évènement en question ;
- ↳ Toute demande de travail supplémentaire par le client qui ne fait pas partie de l'offre commerciale initialement contractée fera l'objet d'un avenant au devis déjà signé qui devra être accepté par les deux parties et constituera des frais supplémentaires qui figureront sur la facture finale et dont le client devra s'acquitter selon les modalités de règlement de facture comme précisé à l'Article 3.2 ;



**ARTICLE 5 : RESPONSABILITES ET OBLIGATIONS, PROPRIETE INTELLECTUELLE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**5.1 Griffonne

Griffonne et son prestataire, Marie COUTURIER :

- ↪ S'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la mise en œuvre d'un service de qualité conforme aux règles de l'art et aux usages de la profession de décorateur d'intérieur, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, afin de donner satisfaction au client dans des délais raisonnables, et, considérant la nature des prestations réalisées, dans le cadre d'une obligation de moyens ;
- ↪ Reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les conseils, avis, documents et tout autre contenus écrits réalisés en vue de la fourniture des services au client, qui font l'objet d'une protection au titre des droits d'auteur (par exemple : études, dessins, modèles, prototypes, illustrations) ;
- ↪ L'ensemble des logos, marques, photos et modèles figurant sur les documents commerciaux de Griffonne, en ce compris tous les éléments du site Internet de Griffonne, relèvent de la propriété intellectuelle et exclusive de celle-ci. Toute reproduction partielle ou complète de ces logos, marques, photos et modèles, quel que soit le support, à des fins commerciales, associatives ou bénévoles, est interdite sans le consentement de Griffonne ou des détenteurs des marques ou droits attachés à ces représentations graphiques ;
- ↪ Est amené à collecter des informations auprès du client pour la réalisation de ses prestations. Parmi les informations demandées, certaines sont obligatoires car indispensables à la réalisation de la prestation dans les meilleures conditions, d'autres sont facultatives et collectées dans le but de mieux échanger avec le client. Ces données sont collectées par Griffonne, enregistrées sous format électronique et certaines sont susceptibles d'être transmises aux prestataires avec accord du client pour la réalisation de devis. Ainsi, conformément à l'article 34 de la loi 78.17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, le client dispose, sans frais, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de ses données personnelles en adressant un courrier au siège social du prestataire ;
- ↪ Voit sa responsabilité non engagée :
  - Dans le cas d'une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le client ;
  - Dans le cas d'un retard occasionné par le client qui entrainerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi ;

5.2 Le client

Le client

- ↪ S'engage à mettre à disposition du prestataire dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés ;
- ↪ S'engage à fournir des données non erronées et exactes sur son identité et sa situation parmi celles requises au bon déroulement du travail de Griffonne ;
- ↪ S'engage à ce que le lieu et l'adresse du lieu fournie comme étant le lieu du RDV de rencontre d'une « Visite Conseil » ou d'un « Audit Express » correspond bien à l'environnement que Griffonne doit traiter dans le cadre de son offre commerciale (il s'agit bien des lieux qu'il faut décorer ou diagnostiquer) ;
- ↪ S'engage, s'il n'est pas propriétaire des lieux à traiter, à posséder en amont l'accord et l'autorisation des propriétaires pour le bon déroulement du travail commandé auprès de Griffonne (visites, prises de vues, relevés de côtes, diffusion de tous les documents, plans, visuels et photos de la création réalisée pour le client par Griffonne, dans le cadre de la prestation commandée, à des fins promotionnelles sur tous supports actuels et à venir, sous réserve de conserver l'anonymat du client et/ou du propriétaire). S'il est propriétaire des lieux à traiter, le client donne lui-même son accord et son autorisation pour le bon déroulement du travail commandé auprès de Griffonne (visites, prises de vues, relevés de côtes, diffusion de tous les documents, plans, visuels et photos de la création réalisée pour le client par Griffonne, dans le cadre de la prestation commandée, à des fins promotionnelles sur tous supports actuels et à venir, sous réserve de conserver l'anonymat du client et/ou du propriétaire) ;



- ↳ S'interdit toute reproduction ou exploitation des conseils, avis, documents et tout autre contenus écrits réalisés en vue de la fourniture des services au client, qui font l'objet d'une protection au titre des droits d'auteur, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du prestataire de Griffonne, Marie COUTURIER. Toute infraction à de tels droits intellectuels peut donner lieu à des poursuites civiles et pénales et mener entre autres à une indemnisation financière ;
- ↳ Avant de passer toute commande, reconnaît avoir pris connaissance des CVG de l'entreprise GRIFFONNE et déclare avoir la capacité légale de contracter et de s'engager ;

Si le client (ou le propriétaire des lieux si différent) refuse la diffusion de visuels anonymés de son bien (intérieur et/ou extérieur) par Griffonne à des fins promotionnelles, il peut rédiger un courrier ou un email pour informer Griffonne de son refus d'exploitation des images. Auquel cas, les photos et vidéos prises de son bien ne pourront plus être diffusés, et seuls les visuels « virtuels » générés par Griffonne dans le cadre de sa prestation de service pourront être diffusés au titre des droits d'auteur (les visuels générés par l'exploitation d'un logiciel de CAO comme Sketchup par Griffonne sont la propriété intellectuelle de Griffonne).

### 5.3 Achats

La responsabilité de Griffonne et de son prestataire, Marie COUTURIER, ne pourra être engagée pour l'ensemble des articles éventuellement prescrits dans le cadre d'une prestation, et achetés par le CLIENT (par exemple malfaçon, délai de livraison non respecté...). En effet, le client reste libre d'acheter ou de ne pas acheter les articles proposés.

### 5.4 Tierces Personnes et chantiers éventuels

Pour la réalisation de mobiliers, travaux et/ou chantiers, Griffonne pourra conseiller l'intervention d'un ou plusieurs prestataires externes. Griffonne et son prestataire, Marie COUTURIER, peut alors mettre en relation le client avec un ou plusieurs prestataires qualifiés dans la branche de métier et le secteur qui convient (menuiserie, plomberie, électricité, maçonnerie etc.).

Le client aura alors la liberté de prendre ou non contact directement avec chaque prestataire recommandé. En effet, le client est libre de préférer choisir des prestataires autres que ceux conseillés par Griffonne. Ainsi, il est expressément convenu que les contrats avec les corps de métiers, nécessaires à la décoration/rénovation du bien du client sont directement conclus entre ce dernier et chaque représentant de ces corps de métiers.

L'intervention de Griffonne et de son prestataire, Marie COUTURIER, se limite, le cas échéant, à la mise en relation de son client avec des professionnels qualifiés dans le domaine de l'architecture et du bâtiment, lesquels demeureront responsables de la préconisation et du suivi technique du chantier.

Griffonne n'est ni maître d'ouvrage, ni maître d'œuvre dans la réalisation des travaux, et à ce titre n'engage pas sa responsabilité contractuelle. Chaque artisan et intervenant sélectionné détient sa propre responsabilité décennale ou autre assurance et est responsable de ses plans d'exécution. Pour tous travaux d'aménagement intérieur, il est conseillé au client de contracter une assurance « Dommage/Ouvrage » ou de vérifier que les entreprises qui interviennent en possèdent une. Pour tout chantier impliquant de toucher à la structure porteuse du bâti (murs porteurs), le client doit faire appel à un architecte habilité.

Ainsi, Griffonne n'engage pas sa responsabilité dans les situations suivantes :

- Quant à la réalisation et la mise en œuvre par le client ou prestataires externes des préconisations de décoration et d'aménagement proposées par Griffonne ;
- Pour tout dommage, manquement contractuel, malfaçon ou vice caché, de quelque nature que ce soit, qui pourraient résulter de la réalisation des propositions de décoration et d'aménagement proposées par Griffonne et réalisées par le client ou des prestataires externes ;
- Pour tout retard dans l'exécution de l'ouvrage relevant du corps de métier concerné. Les prestataires « Tierces Personnes » effectuent leur travail sous leur propre responsabilité ;

Aucune des situations citées ci-dessus ne peut justifier la résolution du contrat conclu entre Griffonne et le client ou une action en dommages et intérêts à charge de celle-ci.



## ARTICLE 11 ASSURANCE

Griffonne et son prestataire, Marie COUTURIER, a souscrit une « Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle » auprès de la MAIF afin de garantir la Responsabilité Civile Professionnelle pour son activité. Une copie de cette police d'assurance peut être fournie au client sur simple demande.

## ARTICLE 12 RESOLUTION DE LITIGES, DROIT ET LOI APPLICABLE, MEDIATION ET TRIBUNAL COMPETENT

Griffonne est une microentreprise de droit français. Le droit et la loi applicables aux relations contractuelles sont le droit et la loi française.

Les présentes CGV et toute version antérieure ou ultérieure, et transmise au client sur support durable, sont rédigées en langue française et régies par le droit français. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige. La nullité d'une clause stipulée dans les CGV ou les commandes n'entraîne pas la nullité des autres clauses stipulées dans les CGV ou les commandes.

En cas de désaccord entre le client et Griffonne à propos de l'exécution ou de l'interprétation des CGV et du contrat (devis initial et avenant, et toute commande de prestation effectuée auprès de Griffonne), les deux parties feront allégeance pour régler le différend à l'amiable.

En application de l'article L. 616-1 du Code de la consommation, le client ayant la qualité de consommateur, est informé qu'il a la possibilité de saisir gratuitement, et dans un délai de 1 an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel, le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, dont les modalités de saisine sont accessibles ci-après :

↳ Soit en envoyant de votre dossier complet par voie postale à l'adresse du médiateur :

C&C-médiation  
37, Rue des Chênes  
25480 MISEREY-SALINES

↳ Soit en remplissant le formulaire en ligne prévu à cet effet sur le site Internet de C&C-médiation, dans la rubrique « consommateurs » :

<https://www.cc-mediateurconso-bfc.fr/>

A défaut de résolution amiable, et/ou si le litige persiste, le tribunal compétent sera celui choisi par Marie COUTURIER en qualité de micro-entrepreneuse.

Aucune omission ou retard de l'une ou de l'autre partie quant à l'exercice d'un droit ou d'un recours dont elle dispose en vertu du présent contrat ou du droit applicable ne constitue un abandon. La renonciation à un droit ou à un recours prendra la forme d'un écrit émanant de la partie qui y renonce.

Les présentes conditions générales et les dispositions mentionnées sur le devis transmis au CLIENT forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les parties.

