

Conditions générales de ventes

(Version en vigueur au 5 janvier 2026)

1- Préambule et informations légales

Nom de l'entreprise : Entreprise individuelle Marine LAGRUE

Adresse : Heudreville sur Eure - 27400

Numéro SIRET : 999 386 535 00010

Responsable légal : LAGRUE Marine

Ces Conditions Générales de Vente (CGV) constituent le contrat de collaboration entre la prestataire et le client. Elles définissent les règles applicables aux prestations et aux livrables graphiques, tels que les plans, relevés, modélisations 3D ou rendus visuels.

En signant un devis ou en confirmant votre commande, vous acceptez les présentes CGV et reconnaissez qu'elles encadrent notre relation commerciale.

Important : *En cas de conflit entre vos conditions générales d'achat (CGA) et les présentes CGV, ces dernières s'appliquent, sauf accord écrit contraire signé par les deux parties.*

Mes prestations sont accessibles à toute personne physique ou morale légalement capable de conclure un contrat.

Ces CGV sont valables sans limitation de durée et peuvent être mises à jour. Pour les clients ayant déjà validé un devis, c'est toujours la version en vigueur au moment de la signature qui s'applique.

2- Prestations proposées

La prestataire accompagne les professionnels de l'agencement ainsi que les particuliers, en apportant un support graphique et technique aux projets.

2.1 Clients professionnels

Les prestations proposées comprennent :

- **Relevé de mesures et état des lieux (sur site)**
Fournissant une base technique et graphique pour la conception.
- **Transcription graphique du projet**
Plans 2D, élévations, modélisation 3D et rendus visuels, réalisés à partir des éléments fournis par le client.
- **Réalisation de plans d'exécution**
Ces plans sont établis uniquement sur la base des informations fournies par le client. La prestataire ne prend aucune responsabilité sur le dimensionnement ou la faisabilité de l'ouvrage. Les plans sont réalisés au nom du client professionnel, qui reste seul maître de la bonne réalisation du projet.

- **Assistance pour démarches administratives**

Préparation et mise en page de dossiers techniques et administratifs, réalisés à partir des éléments fournis par le client.

2.2 Clients particuliers

Pour les particuliers, les prestations proposées sont les mêmes que pour les professionnels, mais adaptées à leurs besoins et à un suivi simplifié. La prestataire accompagne et conseille dans l'aménagement du projet, sans remplacer un architecte et sans prendre en charge les démarches administratives.

Précisions :

- **Premier contact et planification** : le premier contact téléphonique est offert. Il permet de cibler le besoin du client et de planifier un rendez-vous sur site afin de bien comprendre le projet et les contraintes.
- **Rendez-vous sur site** : rencontre sur site (environ 2 heures) pour observer l'espace, préciser les besoins et proposer des solutions d'aménagement adaptées. Ce rendez-vous est facturé uniquement si aucun devis n'est signé par la suite, incluant les frais de déplacement.
- **Accompagnement et conseils** : la prestataire peut accompagner le particulier dans la demande de devis auprès d'autres professionnels, afin de garantir qu'ils répondent au besoin identifié.
- **Limitations** : la prestataire ne prend aucune responsabilité sur les démarches administratives (déclarations de travaux, Cerfa, permis de construire, etc.) et recommande de faire appel à un architecte pour tout projet nécessitant des autorisations ou touchant à la structure du bâtiment.

2.3 Précision : tous les détails concernant le prix, les formats, les délais et les livrables sont définis au cas par cas dans le devis accepté par le client, en travaillant ensemble pour s'assurer que le projet réponde au mieux à vos besoins.

3- Modalités de contractualisation et devis

Toutes les prestations sont réalisées uniquement après acceptation d'un devis préalable, établi en accord avec le client. Le devis précise la nature des prestations, les livrables attendus, les modalités de suivi, et le prix. Il peut inclure des frais supplémentaires, tels que les déplacements, qui sont indépendants des prestations.

3.1 Clients professionnels

- **Devis à l'estimation horaire ou ajustable** : le devis indique un tarif estimatif et précise la méthode d'ajustement en fonction du temps passé, des modifications ou de la surface réelle (pour les relevés sur site), avec un suivi clair des étapes et échanges entre le client et la prestataire.
- **Devis forfaitaire ou fixe** : pour une demande précise, le devis fixe le périmètre, le tarif et les limites (livrables, formats, nombre d'allers-retours de modifications, etc.).

Tout dépassement significatif du périmètre initial fera l'objet d'un devis complémentaire ou avenant, validé par le client avant la poursuite de la prestation.

Pour les relevés de mesures et états des lieux, le devis peut être estimatif, basé sur la surface déclarée par le client. La facturation sera ajustée en fonction de la surface réelle constatée lors de l'intervention.

Les frais de déplacement sont facturés sur la base d'un tarif de 0,60 €/km aller-retour (barème fiscal en vigueur), calculé selon l'itinéraire le plus direct (via Google Maps ou Waze). En complément, les frais de péage d'autoroute engagés pour les trajets liés au projet seront facturés en sus, sur justificatif. Le nombre d'allers-retours réalisés et les frais de péage correspondants seront précisés sur la facture.

3.2 Clients particuliers

- Le premier contact téléphonique est offert pour cibler le besoin et planifier un rendez-vous sur site.
- Le rendez-vous sur site (environ 2 heures) est facturé uniquement si aucun devis n'est signé par la suite, incluant les frais de déplacement.
- Les prestations sur devis suivent les mêmes règles que pour les professionnels, avec adaptation au projet et application du droit de rétractation prévu par la loi (voir section ci-dessous).
- Les livrables sont fournis au format PDF ou image A3, sauf accord spécifique.
- Les modifications ou demandes supplémentaires feront l'objet d'un devis complémentaire si nécessaire.

4- Validation de commande et moyens de paiement

4.1 Acceptation de la commande

- Toute prestation débute après acceptation d'un devis, soit par signature physique, soit par validation par email.
- L'acceptation du devis vaut engagement contractuel et acceptation pleine et entière des présentes CGV.
- Toute remise, escompte ou avantage commercial ne peut être accordé qu'après accord écrit de la prestataire et sera mentionné dans le devis ou un avenant.

4.2 Modalités de paiement

- Les paiements se font de préférence par virement bancaire, ou par chèque si convenu avec la prestataire.
- Aucun paiement en espèces n'est accepté.
- Pour certains projets, un acompte peut être demandé, mentionné dans le devis et validé avec le client avant le démarrage de la prestation.
- Pour les projets comprenant plusieurs étapes (ex. relevé de mesures, plans d'exécution, rendus...), une facture intermédiaire peut être émise à la fin de chaque étape, si cela est prévu dans le devis.

4.3 Cas particuliers

- Si le client refuse de régler une facture complémentaire ou un ajustement, la prestation peut être suspendue jusqu'au paiement effectif.

Conformément aux articles L221-18 et L221-28 du Code de la consommation, le client particulier ne dispose pas de droit de rétractation pour les prestations sur mesure (plans, modélisations 3D, rendus visuels, etc.) dès que leur exécution a commencé avec son accord. Le client est informé qu'en validant le devis ou en confirmant par écrit le démarrage des travaux, il renonce

expressément à son droit de rétractation pour ces prestations personnalisées. Toute prestation démarrée est due intégralement, même en cas de renoncement ultérieur.

4.4 Clause de résiliation

Chaque partie peut mettre fin à la collaboration en cas de manquement grave de l'autre partie à ses obligations contractuelles, après l'envoi d'une notification écrite (email ou courrier) restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours.

En cas de résiliation à l'initiative du client :

- les prestations déjà réalisées sont dues intégralement,
- les prestations engagées ou en cours de réalisation à la date de résiliation sont facturées au prorata du travail effectué,
- les sommes déjà versées ne pourront donner lieu à remboursement.

En cas de résiliation à l'initiative de la prestataire pour un motif légitime (non-paiement, absence prolongée de réponse du client, informations manquantes empêchant la poursuite de la mission, comportement abusif), la prestataire se réserve le droit de suspendre ou d'arrêter la prestation, sans que cela ouvre droit à indemnisation pour le client.

La résiliation du contrat ne remet pas en cause les dispositions relatives à la propriété intellectuelle, à la responsabilité, à la confidentialité et au règlement des litiges, qui continueront à produire leurs effets.

5- Délais et suivi de la prestation

Les prestations sont réalisées sur mesure et adaptées aux besoins de chaque projet. Sauf demande écrite du client précisant une date butoir convenue, aucun délai fixe n'est garanti. Les livrables sont produits en collaboration avec le client, et la prestataire reste à l'écoute pour ajuster le rythme de travail selon les besoins, les urgences et les aléas du projet (retards dans la transmission des informations, modifications en cours de route, contraintes techniques, etc.).

Cette approche flexible permet de s'adapter aux contraintes et priorités du client, tout en garantissant une progression structurée du projet. La prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour répondre aux exigences exprimées, dans le respect des prestations convenues et des éléments fournis par le client.

6- Clause de Force majeure

La responsabilité de la prestataire ne pourra être engagée si l'exécution de tout ou partie de ses obligations est retardée ou empêchée par un événement de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : catastrophes naturelles, incendies, inondations, grèves totales ou partielles, pandémies, interruptions des réseaux de communication ou d'énergie, indisponibilité de logiciels ou outils essentiels, décisions administratives, ou tout événement indépendant de la volonté de la prestataire et ne pouvant être raisonnablement prévu.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, la prestataire informera le client dans les meilleurs délais. Les obligations des parties seront suspendues pendant la durée de l'événement, sans que cela n'ouvre droit à indemnisation.

Si la situation de force majeure se prolonge au-delà de trente (30) jours consécutifs, chaque partie pourra mettre fin au contrat de plein droit, par notification écrite, sans pénalité ni indemnité, les prestations réalisées restant dues.

7- Responsabilité et propriété intellectuelle

7.1 Nature des documents fournis

Les documents réalisés dans le cadre des prestations (relevés de mesures, plans 2D, élévations, modélisations 3D, rendus visuels, schémas, plans d'exécution, etc.) ont pour objectif d'accompagner la conception, la compréhension et la mise en œuvre du projet.

Sauf mention expresse figurant dans le devis, les documents fournis ne constituent pas des plans d'exécution et ne peuvent être utilisés comme tels pour la réalisation des ouvrages.

7.2 Responsabilités et vérifications

Chaque intervenant au projet (client, architecte, maître d'œuvre, artisan, entreprise, bureau d'études, etc.) reste seul responsable :

- de la vérification des cotes et dimensions,
- de la conformité réglementaire,
- de l'adaptation technique à son ouvrage,
- et de la bonne exécution des travaux relevant de son domaine de compétence.

La prestataire ne peut être tenue responsable des erreurs, omissions ou conséquences résultant :

- d'informations inexactes, incomplètes ou non mises à jour transmises par le client,
- de modifications apportées après la livraison des documents,
- de l'utilisation des documents comme plans d'exécution lorsqu'ils ne sont pas qualifiés comme tels,
- de décisions prises par le client ou des tiers sur la base des documents fournis.

7.3 Limitation de responsabilité

La responsabilité de la prestataire est strictement limitée à l'exécution des prestations expressément décrites dans le devis accepté par le client. En aucun cas, la responsabilité de la prestataire ne pourra excéder le montant total hors taxes (HT) facturé pour le projet concerné.

La prestataire ne saurait être tenue responsable :

- des erreurs, omissions ou conséquences résultant d'informations inexactes, incomplètes ou non mises à jour transmises par le client ;
- des dommages indirects (tels que perte d'exploitation, manque à gagner, préjudice commercial ou retard) ;
- des décisions ou actions prises par le client ou des tiers sur la base des documents fournis, sans vérification préalable par leurs soins ;
- des éléments extérieurs à son périmètre d'intervention, notamment les travaux ou démarches réalisés par d'autres professionnels (artisans, architectes, etc.).

Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas de faute lourde, de dol, de non-respect des obligations légales ou contractuelles essentielles de la prestataire, ou en cas de blessure corporelle ou de décès.

7.4 Propriété intellectuelle et droits d'utilisation

Clients professionnels

Dans le cadre des prestations réalisées pour des clients professionnels, les documents sont produits sur instruction, conception et sous la direction du client.

Les documents sont établis au nom du client professionnel, qui en assume l'entière responsabilité et les droits d'exploitation liés à son activité.

La prestataire intervient en qualité de collaboratrice graphique et technique et ne revendique aucun droit de propriété intellectuelle sur les documents finaux destinés à l'exploitation du projet.

Toute modification, adaptation ou réutilisation des documents après leur livraison relève de la seule responsabilité du client ou des tiers intervenants. La prestataire ne pourra être tenue responsable des conséquences de ces modifications.

Clients particuliers

Les documents produits par la prestataire (plans, modélisations 3D, rendus visuels, etc.) sont protégés par le droit d'auteur conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. La prestataire en conserve la pleine propriété intellectuelle.

Le client particulier se voit accorder une licence d'utilisation personnelle, non exclusive, non transférable et limitée au projet d'aménagement ou de rénovation objet du devis. Cette licence autorise le client à utiliser les documents uniquement pour la réalisation de son projet, sans possibilité de reproduction, modification, diffusion ou réutilisation à des fins commerciales ou pour un autre projet, sans l'accord écrit préalable de la prestataire.

Cette licence est accordée pour la durée de protection des droits d'auteur, sous réserve du respect des présentes conditions. Toute utilisation non conforme à cette licence constituera une contrefaçon au sens de l'article L.335-3 du CPI et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

7.5 Droit de communication et confidentialité

Sauf mention contraire expressément formulée par écrit par le client (email ou mention spécifique sur le devis), la prestataire se réserve le droit de présenter tout ou partie des livrables réalisés dans le cadre de la prestation à des fins de communication et de valorisation de son activité professionnelle (portfolio, site internet, réseaux sociaux, supports de présentation).

Cette communication est strictement limitée aux éléments graphiques ou visuels du projet (plans, modélisations 3D, rendus, extraits de documents) et s'effectue dans le respect de la confidentialité définie à l'article 7.6.

Toute demande de confidentialité, de non-diffusion ou de restriction d'utilisation doit être formulée par écrit avant le démarrage de la prestation ou au plus tard lors de la validation du devis. En l'absence de demande écrite, le client reconnaît accepter ce droit de communication dans les conditions définies ci-dessus.

7.6 Confidentialité et données personnelles

La prestataire s'engage à respecter la confidentialité de l'ensemble des informations, documents et données transmis par le client dans le cadre de la prestation, notamment les informations techniques, commerciales, financières, stratégiques ou personnelles, quelle qu'en soit la forme.

Ces éléments sont utilisés exclusivement pour les besoins de l'exécution des prestations prévues au devis et ne sont en aucun cas communiqués à des tiers sans l'accord préalable du client, sauf obligation légale ou réglementaire.

La communication visée à l'article 7.5 exclut expressément toute information confidentielle, donnée personnelle, nom de client, adresse, budget, stratégie commerciale ou tout autre élément sensible permettant d'identifier le client ou son activité, sauf accord écrit préalable de celui-ci.

Conformément à la réglementation en vigueur, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), la prestataire s'engage à assurer la protection des données personnelles qui lui sont confiées. Ces données sont collectées et traitées uniquement pour la gestion de la relation contractuelle et l'exécution des prestations, et sont conservées pendant la durée strictement nécessaire au regard des obligations légales.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition et de suppression des données le concernant, qu'il peut exercer par simple demande écrite adressée à la prestataire.

8- Garantie contractuelle

Les prestations réalisées par la prestataire sont des prestations intellectuelles et graphiques, réalisées sur mesure selon les informations et éléments transmis par le client.

Aucune garantie contractuelle spécifique n'est accordée au-delà de la stricte conformité des livrables aux prestations prévues dans le devis accepté. La prestataire s'engage à livrer des documents conformes à la demande validée, mais ne garantit ni un résultat commercial, ni l'obtention d'autorisations administratives, ni la faisabilité technique ou financière du projet.

9- Médiation de la consommation

Conformément au Code de la consommation, le client particulier peut recourir gratuitement à un médiateur pour résoudre un éventuel litige à l'amiable.

La prestataire espère sincèrement ne jamais en arriver là et privilégie toujours le dialogue et la recherche de solutions conjointes. Avant toute saisine du médiateur, le client est invité à adresser une réclamation écrite à la prestataire afin de trouver ensemble une solution amiable.

Si aucun accord n'est trouvé, le client pourra alors saisir le médiateur de la consommation dont les coordonnées sont les suivantes :

Nom du médiateur – à compléter

Adresse / site internet – à compléter

10- Droit applicable et tribunal compétent

Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV sera soumis aux tribunaux compétents du ressort du siège social de la prestataire.