

# Conditions générales de vente

## Les Soeurs Poppins

### 1. Présentation :

" Les Soeurs Poppins " sont composées :

D'une part :

Madame **Emilie CASIER** immatriculée à la BCE sous le numéro 0785966254 et à la TVA sous le numéro BE 0785.966.254

Et d'autre part :

Madame **Eloïse ANTAL** immatriculée à la BCE sous le numéro 0760846620 et à la TVA sous le numéro BE 0760.846.620

Elles exercent toutes deux leur activité commerciale sous la dénomination "Les Soeurs Poppins", à leur siège social établi au 10 rue du Roi Albert, 7190 Ecaussinnes (Belgique) sous le numéro de TVA de la susnommée Emilie CASIER.

Contact :

"Les Soeurs Poppins" sont joignables :

- 7j/7j, 24h/24h à l'adresse e-mail [soeurspoppins@gmail.com](mailto:soeurspoppins@gmail.com)
- par téléphone au 0470/06.72.17 ou 0486/28.10.44 de 8h30 à 18h00 du lundi au samedi

---

*Les Soeurs Poppins*

Rue du Roi Albert 10, 7190 Ecaussinnes - TVA BE1005.991.750  
Conditions générales de vente - Décembre 2023

## 2. Définitions :

Pour l'application des présentes conditions générales, sont considérés comme :

- ▶ **Prestation / Service** : Toute prestation de conseils et réalisation de projet pour tout type d'immeuble en matière de décoration et d'aménagement d'intérieur et d'extérieur, de décoration événementielle, de home staging, de home organising, de toute prestation d'aide à la réalisation de ces conseils en assurant éventuellement le suivi de chantiers esthétique si cela a été stipulé dans le contrat signé entre les parties, de conception de projet de mobilier sur mesure, de l'achat de mobilier et d'objets de décoration (ci-après **marchandises**), ainsi que de toute prestation de montage et de mise en place des espaces à aménager.
- ▶ **Client** : Toute personne physique ou morale qui acquiert un service à des fins personnelles ou professionnelles.
- ▶ **Prestataire** : Tout corps de métier qui réalise et exécute les travaux.

## 3. Préambule :

1. Chaque fois que dans ces Conditions Générales, l'expression «par écrit» est utilisée, elle signifie par un document signé des deux parties, par un pli recommandé, par courrier électronique ou par tout autre moyen que les parties ont convenu.
2. Les stipulations des présentes conditions générales font partie intégrante des offres ou des contrats conclus. Le client est censé avoir pris connaissance et avoir accepté toutes les clauses, sauf stipulations écrites expresses contraires.
3. Par sa commande, le client confirme son acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales, sans pouvoir se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou de paiement, même si elles figurent dans sa confirmation de commande ou tout autre document.
4. Les offres sont rédigées sous réserve d'omission ou d'erreurs de calcul et restent valables pendant 30 jours calendrier, après quoi elles deviennent caduques de plein droit. Les offres restent confidentielles tant qu'elles n'ont pas été acceptées en temps utile par le client.

5. Toute commande n'entrera en vigueur et n'engagera l'entreprise « Les Soeurs Poppins » qu'après acceptation écrite de la part de cette dernière.
6. Tout complément, modification ou dérogation de ces CGV doit être expressément et préalablement accepté par écrit par "Les Soeurs Poppins ".
7. "Les Soeurs Poppins" se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV et de fournir un avenant correspondant pour les projets en cours.
8. Les présentes CGV répondent aux besoins de rapidité de la vie des affaires et du commerce; elles offrent par ailleurs une certaine sécurité juridique.

#### **4. Commandes, offres et devis :**

1. Toute intervention, service de "Les Soeurs Poppins", fait obligatoirement l'objet d'un devis estimatif détaillé et personnalisé remis ou envoyé (e-mail et/ou lettre simple) au client.
2. Les CGV sont applicables au devis remis au client.
3. Les prix estimés sont renseignés en EUROS et TVA comprise non comprises les heures supplémentaires facturée au prix horaire de 60 EUROS HTVA.
4. L'offre de prix envoyée au client constitue une estimation du prix pour les services demandés, sans préjudice du temps réellement presté. "Les Soeurs Poppins" preste en général ses services sur base forfaitaire. Pour le détail de la mission et des prix, "Les Soeurs Poppins" établit et fait signer un devis au Client ou une convention spécifique auxquelles les présentes conditions sont applicables.
5. Les prix indiqués dans l' offre ne visent que la réalisation des services qui y sont décrits , à l' exclusion de toutes autres prestations.
6. Toutes autres demandes supplémentaires seront facturées au prix horaire de 60 euros HTVA ou réévaluées dans un nouveau devis.
7. Le délai de validité des offres / devis de "Les Soeurs Poppins" est d'un mois à dater de leur émission.
8. Sans préjudice de son éventuel droit de rétractation, le client sera définitivement engagé par la signature du devis ou par l'acceptation sans réserve de ce dernier par mail.

9. "Les Soeurs Poppins" ne sera quant à elle tenue de l'exécution de ses obligations qu'à dater de la réception du premier acompte qui est évalué à 50 % du prix total du devis.

## 5. Prestation de services :

1. "Les Soeurs Poppins" prodigue des conseils pour l'aménagement et la transformation d'espaces publics ou privés. Elle assure et/ou coordonne, le cas échéant, la fourniture du mobilier et/ou d'objets de décoration. L'architecte d'intérieur n'exerce cependant aucune mission relevant de la compétence exclusive de l'architecte au sens de la loi du 20 février 1939, ce qui implique notamment que c'est au client qu'il appartient de faire appel, à ses frais, à un architecte si, par exemple, un permis d'urbanisme est nécessaire. De même, si l'exécution des aménagements nécessite l'intervention de corps de métiers, ces derniers seront toujours considérés comme ayant conclu directement avec le client, l'architecte d'intérieur ne pouvant être considéré comme un entrepreneur général. A cet égard, il est recommandé au client de vérifier l'enregistrement des entrepreneurs avant la signature des contrats d'entreprise et également en cours de chantier ([www.checkobligationderetenue.be](http://www.checkobligationderetenue.be)) afin de ne pas être solidairement responsable de leurs dettes sociales et/ou fiscales. "Les Soeurs Poppins" n'assume aucune conséquence financière consécutive aux défaillances des autres corps de métier, en ce compris la radiation ou l'absence d'enregistrement. Le client renonce à agir in solidum, de même qu'à appeler en garantie l'architecte d'intérieur en cas d'éventuel trouble de voisinage.
2. Le client s'engage à fournir à l'architecte d'intérieur tous les documents, renseignements et informations nécessaires pour lui permettre de réaliser les prestations convenues. Il s'engage également à tout mettre en œuvre pour faciliter son intervention, notamment en terme de disponibilité des lieux qui font l'objet de ces prestations. A cet égard, le client répondra à toute demande de précisions dans les 5 jours ouvrables. A défaut, il est présumé marquer son accord sur les choix opérés par l'architecte d'intérieur. L'approbation accordée par le commettant à chaque stade du projet est irrévocable et définitive. Le client s'engage par ailleurs à ne pas interférer dans la mission de l'architecte d'intérieur et s'interdit de donner directement des ordres techniques aux corps de métiers sans l'avoir consulté. A défaut, le client assume seul l'entière et complète responsabilité de tous dommages, désagréments, etc., en résultant (in)directement. Enfin, le client confirme que l'immeuble qui fait l'objet des prestations est couvert contre les risques dont il pourrait avoir à subir les conséquences ou assumer la

responsabilité (incendie, dégâts des eaux, dégâts corporels aux visiteurs, etc.). Il déclare également être informé de la possibilité de contracter une assurance tous risques chantiers qui peut couvrir tous les intervenants sur le chantier et les dommages matériels liés aux travaux.

3. Avant toute visite et premier rendez-vous chez le client et avant la conclusion d'un contrat par les parties, un entretien téléphonique préalable devra être convenu entre elles.
4. La première visite effectuée chez le client n'engage en rien ce dernier quant à la réalisation de prestations ultérieures par les collaboratrices de l'entreprise "Les Soeurs Poppins", mais sera cependant facturée au tarif en vigueur et communiqué au client avant la date de rendez-vous. Sur demande explicite et préalable à la visite, un compte-rendu de cette première visite sera adressé au client dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la visite.
5. Le client accepte que les échanges et contacts entre parties suivant le premier rendez-vous aient lieu principalement par courrier électronique et que toute confirmation écrite ultérieure soit effectuée par courrier électronique ou par WhatsApp.
6. Le client accepte que les prestations soient réalisées par un collaborateur ou une collaboratrice de l'entreprise "Les Soeurs Poppins". En cas d'indisponibilité du collaborateur attaché au client, un autre collaborateur prendra en charge les missions à réaliser, à moins que le client ne demande, sans indemnité, que les missions soient suspendues et que les prestations soient postposées dans l'attente de la disponibilité du collaborateur initialement en charge des missions.
7. Dans le cadre de la réalisation des missions tout collaborateur de l'entreprise "Les Soeurs Poppins" s'engage à conserver la confidentialité, le secret et la discrétion nécessaire au respect du client.
8. Dans l'éventualité où l'entreprise "Les Soeurs Poppins" renseignerait au client les coordonnées d'un partenaire agréé afin de réaliser des missions et prestations annexes à celles de l'entreprise "Les Soeurs Poppins", le client est informé que ce partenaire n'agit nullement en qualité de sous-traitant de l'entreprise "Les Soeurs Poppins" et que cette dernière ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une quelconque manière de tout préjudice subi par le client suite à l'intervention de ce partenaire.
9. Quand le client fait appel aux services de "Les Soeurs Poppins", il en reconnaît le style créatif qui sera utilisé pour la création de son projet. En aucun cas, "Les Soeurs Poppins" ne sera responsable du changement de « goût et style » du client

qui entraînerait une modification importante du projet sans supplément d'honoraires.

10. " Les Soeurs Poppins " s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour concrétiser le projet proposé au client, mais il ne garantit toutefois pas sa satisfaction absolue puisque le travail réalisé comporte une part subjective et artistique importante. Également, il ne peut pas être considéré comme responsable des défauts internes de conception ou de fabrication des matériaux et fournitures.
11. Le client reconnaît que l'offre de l'architecte d'intérieur est basée sur une estimation des coûts émise en fonction de l'état visible et/ou connu des lieux concernés et que la survenance d'aléas trouvant leur origine dans l'état véritable de ces lieux pourra entraîner une modification du coût final du projet. Le commettant prendra donc soin d'informer préalablement et par écrit l'architecte d'intérieur de toutes les éventuelles spécificités de ces lieux.
12. "Les Soeurs Poppins" se réserve le droit de mettre fin au contrat de façon unilatérale en réclamant les honoraires dus pour le travail réalisé jusqu'à cette rupture si "Les Soeurs Poppins" ne peut répondre, par sa créativité propre, à la nouvelle demande du client.
13. "Les Soeurs Poppins" se réserve le droit de refuser d'honorer la commande d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.
14. En l'absence de tout document contractuel, il est expressément convenu entre "Les Soeurs Poppins" et le client que les emails et les WhatsApp échangés entre les parties peuvent servir à l'établissement d'une relation commerciale et de ce fait constituer une preuve régulière de l'existence d'une commande et de son acceptation.
15. Les marchandises sur mesure ne pourront en aucun cas être reprises ou échangées.
16. Sont d'office considérées comme des marchandises sur mesure :
  - les stores, tentures et tout ce qui concerne l'habillage de la fenêtre;
  - les meubles sur mesure ;
  - tous les produits pour lequel le client a choisi un tissu tels que par exemple canapé, fauteuil, abat-jour, coussin, confections diverses ;

- les papiers peints ;
- la peinture ;
- tout autre article que "Les Soeurs Poppins" ne peut échanger chez son fournisseur

17. Le client a le droit de notifier à "Les Soeurs Poppins" qu'il renonce à l'achat sans pénalité et sans indication de motif, dans les quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat/devis en faisant usage du formulaire de rétractation ci-dessous.
18. Toutefois, Il ne dispose pas de ce droit si l'exécution du Service a déjà débuté avec l'accord du client ou si le Service implique de la fourniture de marchandises sur mesure comme nommé ci-dessus.
19. En cas d'achat par un professionnel, la vente est parfaite dès que ce dernier a procédé à la signature du devis ou à l'acceptation sans réserve de celui-ci.
20. vous n'êtes pas tenu par votre devis si celui-ci contient une erreur manifeste. Vous aurez ainsi une possibilité supplémentaire de quand même pouvoir vous y soustraire en cas d'erreur. Vous pouvez aussi indiquer dans vos conditions générales que vous pouvez adapter le prix des matériaux et des matières premières si celui-ci a augmenté par rapport au prix figurant dans le devis. Vous vous ménagez ainsi aussi une porte de sortie en cas d'erreur.

## 6. Prix :

1. Les prix de ventes des marchandises s'entendent nets et sans ristourne, HTVA, frais de livraison et placement non compris sauf si mentionné précisément sur le devis.
2. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la prestation de service sera à charge du client.
3. Le prix de la prestation de service est fixé en fonction de l'importance de la mission et du temps requis estimé pour l'exercer conformément aux règles de l'art. L'estimation du budget de base ne tient pas compte des modifications ultérieures qui seraient demandées par le Client, ni des suggestions non prévisibles apparaissant en cours d'exécution.

4. Par contre, les prix indiqués pour les produits accessoirement fournis et commandés auprès de Fournisseurs sont stipulés à titre indicatif (exemples : mobilier, électricité, peinture, maçonneries, etc.). "Les Soeurs Poppins" se réserve de re-facturer au Client le coût réel payé, le cas échéant avec une marge bénéficiaire pour compenser les démarches pour prospecter et négocier la fourniture de ces produits. Dans ce cas, les prix mentionnés pour chaque poste sont des prix indicatifs moyens du marché. Ces prix sont des estimations et ne constituent en aucun cas une offre de prix ferme. Le prix est fixé en fonction de l'importance de la mission et du temps requis estimé pour l'exercer conformément aux règles de l'art ; il tient compte de l'évolution du coût des matériaux et de la part de créativité de "Les Soeurs Poppins". Le budget est arrêté lors de l'acceptation de la mission : le budget reste toutefois indicatif car il dépend de plusieurs aléas. "Les Soeurs Poppins" dispose ainsi d'une certaine marge de manœuvre, sans que soit requis l'accord du concluant : autrement dit, conformément aux usages admis, un dépassement du budget de 15 % reste raisonnable et n'entraîne pas la responsabilité de "Les Soeurs Poppins". L'estimation du budget de base ne tient pas compte des modifications ultérieures qui seraient demandées par le client, ni des sujétions non prévisibles apparaissant en cours d'exécution.
5. Toutes modifications réclamés, non prévues dans le devis initial , par le client qui entraine de nouvelles recherches et une nouvelle création du projet seront facturés au prorata du travail fourni par "Les Soeurs Poppins" .

## **7. Prix et Paiement :**

1. Le commettant accepte de recevoir les factures sous format électronique.
2. Toutes les factures de "Les Soeurs Poppins" sont payables endéans les 30 jours calendrier et sans escompte sur le compte bancaire BE25 7512 1290 9582.
3. Pour la réalisation de projet , lors de la signature du devis, le paiement d'un acompte représentant 50% du montant total de la prestation devra être payé pour débiter la création du projet . 30% de la facture sera à payer lors de la présentation du projet et 20 % à la fin de la réalisation de la prestation.
4. Pour la fournitures de marchandise , un acompte de 50 % sera à payer pour tout mobilier et accessoires non réalisés sur mesure.



5. Un second acompte de 30% sera exigé juste avant la livraison des marchandises. Le solde de 20% devra être payé au moment de la livraison des dernières marchandises.
6. Lors de mobilier réalisé sur mesure ( ex.: cuisine , dressing, feu ouvert ,....voir marchandise sur mesure ci -dessus) un acompte de 80 % du montant des matériaux TVA comprise( càd hors livraison et montage ) sera demandé pour lancer la fabrication.
7. Le solde de la facture ( càd les 20 % du prix des matériaux +les frais de livraison et frais de montage ) sera à payer lors de la livraison du chantier.
8. Dans le cas des forfait tels que conseil déco et conseil couleur, le payement est a effectué avant la date du rendez-vous fixé entre les partis.
9. Les factures sont payables au comptant, sans escompte, au siège social des " Soeurs Poppins ».
10. En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, la somme due sera de plein droit et sans mise en demeure préalable augmentée de 15 % à titre de clause pénale, avec un minimum de 75€, ainsi que des intérêts de retard au taux de 10 % par an à compter de la date d'échéance/
11. Dans le cas où le client ne paie pas la facture dans les 30 jours qui suivent son émission, "Les Soeurs Poppins" se réserve le droit de suspendre la prestation de service en cours jusqu'au paiement complet de la facture.
12. "Les Soeurs Poppins" se réserve également le droit de retenir les marchandises jusqu'au complet paiement de la facture correspondante.
13. Toute réclamation concernant une facture devra être adressée à "Les Soeurs Poppins" par écrit (E-mail ou courrier recommandé) dans un délai strict de 15 jours à dater de la facture ou de l'envoi de la note d'honoraires. A défaut, elle sera considérée comme présumée acceptée.

## **8. Réserve de propriété :**

"Les Soeurs Poppins" conserve la propriété des marchandises livrées jusqu'au paiement intégral de leur prix. En cas de non-paiement intégral, "Les Soeurs Poppins" pourra reprendre les marchandises livrées.

## 9. Propriété intellectuelle :

Le client ne pourra utiliser les marques, le nom commercial ou tous autres signes distinctifs appartenant à l'entreprise "Les Soeurs Poppins" sans l'accord préalable et écrit de cette dernière. Le client s'engage à ne pas déposer ni faire déposer de marques, de nom commercial ou de signes distinctifs appartenant à l'entreprise "Les Soeurs Poppins" ou mis à disposition par cette dernière.

## 10. Litiges :

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Nivelles.

## 11. Droit applicable :

Les présentes conditions générales sont régies et interprétées conformément au droit belge.

## 12. Confidentialité :

1. "Les Soeurs Poppins" s'engage à préserver la confidentialité des informations échangées avec ses clients dans le cadre de la réalisation de ses prestations de services. Les informations personnelles collectées, telles que les noms, adresses e-mail, adresses postales et numéros de téléphone, sont uniquement utilisées dans le cadre de la réalisation des prestations de services de "Les Soeurs Poppins".
2. "Les Soeurs Poppins" ne divulguera pas les informations personnelles de ses clients à des tiers sans le consentement préalable des clients, à moins que cela ne soit requis par la loi ou pour protéger les droits de "Les Soeurs Poppins ».

## 13. Durée :

Les présentes CGV s'appliquent pour la durée de la réalisation des prestations de services des "Soeurs Poppins ". Les parties peuvent convenir de prolonger la durée des CGV par écrit.

## 14. Nullité :

Si une clause des présentes CGV s'avère nulle, les autres clauses restent valables et continuent à s'appliquer.

## 15. Force majeure :

"Les Soeurs Poppins" ne peut être tenue responsable de tout retard ou de toute non-exécution de ses obligations en vertu des présentes CGV si ce retard ou cette non-exécution est dû à des circonstances indépendantes de sa volonté telles que citées ci-dessous. Chacune des parties sera en droit de suspendre l'exécution de ses obligations dans la mesure où cette exécution est empêchée ou rendue déraisonnablement onéreuse du fait des circonstances suivantes : conflits de travail et toute autre circonstance extérieure au contrôle de chaque partie tels que : incendie, guerre, mobilisation générale, insurrection, réquisition, saisie, embargo, pandémie, confinement, restrictions d'énergie et défauts ou retard dans les livraisons de sous-traitants provoquées par de telles circonstances.

## 16. Langue :

Les présentes CGV sont rédigées en français. Dans le cas où elles seraient traduites dans une autre langue, la version française prévaudra en cas de divergence ou de contestation.

## 17.Contact :

Pour toute question ou remarque concernant les présentes CGV, les clients peuvent contacter "Les Soeurs Poppins" par e-mail à [soeurspoppins@gmail.com](mailto:soeurspoppins@gmail.com) ou par téléphone pendant les heures d'ouverture de 8h30h à 18h.

## 18. Feedback :

1. "Les Soeurs Poppins" est soucieux de la satisfaction de ses clients et accueille volontiers les commentaires et les suggestions concernant ses prestations de services. Les clients peuvent transmettre leurs commentaires et leurs suggestions par e-mail ou par téléphone.
2. "Les Soeurs Poppins" tient également compte des retours négatifs et travaille à y remédier dans la mesure du possible. Les clients sont invités à signaler tout problème ou mécontentement à "Les Soeurs Poppins" dans les plus brefs délais, afin que des mesures correctives puissent être mises en place.

## 19. Droit applicable et juridiction compétente :

1. Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit belge. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Nivelles.
2. En cas de divergence entre les parties quant à l'interprétation des présentes CGV, les parties s'engagent à chercher une solution amiable. Si une solution amiable ne peut être trouvée, les parties peuvent recourir aux tribunaux compétents conformément aux dispositions des présentes CGV.

## 20. Entrée en vigueur :

1. Les présentes CGV entrent en vigueur à compter du 28 décembre 2023 et remplacent toutes les versions antérieures.
2. Si l'une des dispositions des présentes CGV est déclarée invalide ou inapplicable, les autres dispositions restent valables et continuent à s'appliquer.
3. Le fait que "Les Soeurs Poppins" ne fasse pas valoir un droit ou une disposition des présentes CGV ne constitue en aucun cas une renonciation à ce droit ou à cette disposition.
4. Les présentes CGV constituent l'intégralité de l'accord entre les parties et remplacent toutes les propositions, négociations et accords antérieurs, écrits ou verbaux, concernant l'objet de l'accord.

## 21. Protection des données personnelles :

1. En cas de résiliation, le Client est tenu de restituer à "Les Soeurs Poppins" toutes les marchandises fournies par "Les Soeurs Poppins" dans un état neuf, sans dommage ni modification, dans un délai de 14 jours à compter de la date de résiliation effective du contrat. Les frais de retour des marchandises sont à la charge du Client.
2. Le Client est tenu de payer à "Les Soeurs Poppins" toutes les prestations effectuées jusqu'à la date de résiliation effective du contrat, ainsi que toutes les sommes dues en vertu du contrat et restant impayées à la date de résiliation effective.
3. "Les Soeurs Poppins" se réserve le droit de mettre fin unilatéralement au contrat sans indemnité, sans préavis et sans justification, en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles. La résiliation du contrat est effective dès l'envoi par "Les Soeurs Poppins" d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou d'un courrier électronique.

## 22. Dispositions finales :

1. Les clients ont un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles les concernant. Ils peuvent exercer ce droit en envoyant un courrier électronique à "Les Soeurs Poppins" à l'adresse suivante : [soeurspoppins@gmail.com](mailto:soeurspoppins@gmail.com)
2. Le traitement des données personnelles est conforme aux dispositions de la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
3. "Les Soeurs Poppins" s'engage à respecter la vie privée de ses clients et des utilisateurs de son site internet. Les données personnelles collectées par Les Soeurs Poppins sont utilisées exclusivement dans le cadre de la réalisation des prestations de services de "Les Soeurs Poppins" et ne sont pas communiquées à des tiers à des fins commerciales.