

AMS HOME DESIGNER

CONDITIONS DE RÉALISATION

2025



amshomedesigner.com



SOMMAIRE

Tout ce qu'il faut savoir

1. CONDITIONS DE RÉALISATION
 - TOUT SAVOIR
 - L'accompagnement en ligne ou en présentiel
 - Le lancement des prestations
 - Le début de réalisation
 - La durée d'une conception
 - Mise à l'arrêt d'un projet
 - L'annulation d'un projet
 - INTERVENTIONS ET RENDEZ-VOUS
 - Déplacer un rendez-vous
 - Annuler un rendez-vous
 - Site non accessible
 - Informations manquantes
 - Réception du projet terminé
 - Demande de modifications

TOUT SAVOIR

Vous avez souscrit à une offre et avez donné votre accord en renvoyant votre devis signé et souhaitez en savoir plus sur les conditions de réalisation des prestations que AMS Home Designer vous a proposées. Les informations que vous recherchez sont détaillées ci-dessous :

L'accompagnement en ligne ou en présentiel.

En fonction de votre projet et de votre lieu de domicile vous pouvez opter pour une prestation 100% en ligne ou en présentiel. AMS Home Designer est disponible en ligne dans toute la France et en présentiel dans l'Aude et l'Hérault. Le présentiel est applicable seulement lors des rendez-vous ou interventions sur site. Le pack conseils en décoration dans son offre de base, sans ajout de prestations complémentaires n'est pas réalisable en présentiel car ça engendrerait une augmentation du devis non nécessaire. A l'inverse certaines prestations ne sont pas réalisables seulement en ligne (*à distance*) car il est important de vous garantir le meilleur accompagnement lors de la conception de votre projet. Pour connaître les cas où les projets ne sont pas réalisables à distance je vous invite à demander plus d'informations directement par mail à la dessinatrice : ams.homedesigner@gmail.com. L'accompagnement en présentiel engendre souvent mais pas systématiquement des frais de déplacement en fonction de la distance à parcourir et du nombre de déplacements.

Le lancement des prestations.

Le lancement des prestations débute dès réception du paiement de l'acompte. Lorsque le paiement de votre acompte est reçu vous recevez un mail vous indiquant, en fonction de vos prestations la date du relevé, la date de l'analyse sur site ou vos disponibilités pour le rendez-vous découverte.

Le début de la réalisation.

Le lancement de la réalisation des documents de votre dossier (*Planches, plans 2D, plans 3D etc...*) débutera à la suite du relevé, de l'analyse sur site, du rendez-vous découverte ou si nécessaire au projet, après la réception des documents à fournir demandés par la dessinatrice du projet.

La durée d'une conception.

Les délais de réalisation des prestations présentes dans votre devis qui constituent votre dossier, varient en fonction du nombre et du type de prestations à réaliser. Le dossier de projet est généralement terminé entre 7 et 10 jours ouvrés pour des projets de décorations, 10 à 15 jours ouvrés pour des projets d'aménagement et de rénovation. Concernant les projets de construction les délais varient aussi en fonction des prestataires extérieurs comme par exemple : l'urbanisme, un architecte coordonnateur etc... La période de conception peut être stoppée et le délai repoussé sous certaines conditions. En collaboration avec les clients sur tous les projets, lors de l'attente de réponse suite à une demande de documents, d'informations etc... qui pourrait être faite auprès d'un client, le délai est stoppé et reprend dès réception d'un retour. Il est évident que tout dépassement dû au manque de réponse ou à un temps de réponse trop long du client ne pourra être utilisable comme représailles envers AMS Home Designer. Lorsque le projet dispose d'un règlement en plusieurs fois, le délai peut être stoppé lors d'un retard ou non paiement d'une échéance.

Mise à l'arrêt d'un projet.

Le lancement de la réalisation de votre projet a débuté, mais celui-ci a été mis en pause. Vous vous interrogez sur les raisons de cet arrêt ? AMS Home Designer se réserve le droit de suspendre un projet dans les situations suivantes :

- En attente de réception de documents demandés au client.
- En attente de réponse à une demande d'informations adressée au client.
- En attente de retour ou de participation de prestataires extérieurs, tels que les services d'urbanisme, un architecte coordonnateur, etc.
- Retard ou non-paiement d'une échéance.
- Situation particulière ou conflictuelle avec le client, son représentant, ou un intervenant lié au projet.
- Site inaccessible suite au manque de réponse d'un locataire.

Pour connaître la raison de la mise à l'arrêt de votre projet, veuillez contacter AMS Home Designer par e-mail à l'adresse suivante : ams.homedesigner@gmail.com.

Annulation d'un projet.

AMS Home Designer vous a informé de l'annulation de votre projet. L'entreprise se réserve le droit d'annuler ou de mettre fin à un projet en cours. Une fois le devis signé, les conditions qu'il stipule vous engagent et doivent être respectées. L'annulation d'un projet peut intervenir dans les cas suivants :

- Manque d'informations nécessaires à la réalisation du projet.
- Absence de réponse ou de retour de la part du client.
- Non-paiement de l'acompte.
- Non-paiement d'une ou plusieurs échéances.
- Situation particulière ou conflictuelle impliquant le client, son représentant, un locataire, ou un intervenant lié au projet.
- Demande d'annulation formulée par le client et validée par Anaïs MORENO, représentante d'AMS Home Designer.
- Site inaccessible en raison d'un manque de réponse ou du refus d'un locataire.
- Annulation répétée de rendez-vous.
- Projet non réalisable.

Si votre projet a été annulé et que vous souhaitez plus d'informations, n'hésitez pas à contacter AMS Home Designer à l'adresse suivante : ams.homedesigner@gmail.com.

Pour rappel, à ce stade, le montant de votre acompte a été réglé et, si vous avez opté pour un paiement en plusieurs fois, certaines échéances ont peut-être déjà été honorées. Conformément à votre devis, vous avez également bénéficié de prestations réalisées par la dessinatrice en charge de votre projet.

Dans cette situation, l'annulation de votre projet entraîne des frais, même si cette décision provient d'AMS Home Designer. Aucun remboursement ne sera effectué, même si les frais d'annulation sont inférieurs aux sommes déjà réglées.

En effet, toute annulation de projet engendre des frais variables selon le devis. Généralement, ces frais représentent entre 20 % et la totalité de votre acompte, auxquels s'ajoute le coût des prestations en cours ou déjà réalisées. Les prestations commencées mais non achevées seront intégralement dues.

Dans le cas où un paiement reste à effectuer pour couvrir les prestations déjà réalisées ou les frais d'annulation, une facture détaillée vous sera envoyée. Celle-ci inclura :

- vos informations de contact,
- le montant initial de votre devis,
- les paiements déjà effectués (si un paiement échelonné a été choisi),
- les prestations annulées,
- le montant des frais d'annulation,
- les prestations réalisées ou débutées,
- ainsi que la date limite de paiement, fixée à 10 jours ouvrés après l'envoi de la facture par e-mail.

En cas de retard ou de non-paiement, des pénalités pourront être appliquées. Une fois le solde réglé, un e-mail de confirmation vous sera envoyé avec une facture finale indiquant un solde de 0,00 €, attestant de la bonne réception de vos paiements.

INTERVENTIONS ET RENDEZ-VOUS

Déplacer un rendez-vous.

L'une des prestations d'accompagnement proposées par AMS Home Designer inclut un ou plusieurs rendez-vous, avec ou sans déplacements. Ce type de service nécessite de l'organisation et prend du temps, qu'il soit réalisé par téléphone ou en présentiel. Il est donc important de bien vérifier vos disponibilités lors de la prise de rendez-vous avec la dessinatrice en charge de votre projet, afin d'éviter tout retard dans la réalisation de vos prestations.

Un rendez-vous peut être déplacé par le client ou par la dessinatrice jusqu'à 24 heures à l'avance. Si l'une des deux parties se trouve dans cette situation, il est important de prévenir au plus tôt. Décaler un rendez-vous n'engendre aucun frais, tant que cela ne se produit pas de manière répétée. À partir de la troisième demande de report, 30€ supplémentaires seront ajoutés à votre devis pour chaque nouvelle demande de déplacement de rendez-vous. Ces frais visent à renforcer l'engagement du client dans son projet et à minimiser les retards dans la conception.

En fonction de l'importance du rendez-vous pour la réalisation des prestations, il est important de noter que le projet peut être temporairement stoppé et ne reprendre qu'une fois le rendez-vous effectué. Il est entendu que tout dépassement de délai dû à un report unique ou répété de la part du client ne pourra être utilisé comme grief contre AMS Home Designer.

Enfin, tout comme les clients, la dessinatrice en charge de votre projet a également la possibilité de déplacer un rendez-vous.

Annuler un rendez-vous.

Comme pour le report d'un rendez-vous, l'annulation d'un rendez-vous, qu'il soit en présentiel ou par téléphone, est autorisée pour le client sous certaines conditions. Si votre devis comporte un ou plusieurs rendez-vous que vous ne pouvez ou ne souhaitez pas honorer, vous avez la possibilité de renoncer à ce service, à condition que la dessinatrice en charge de votre projet juge que ces rendez-vous ne sont pas déterminants pour sa réalisation. Dans ce cas, il est important de signaler à la dessinatrice que vous souhaitez renoncer à cette prestation. Dès lors, votre projet sera mis en pause le temps de la procédure d'annulation.

En réponse à votre demande, vous recevrez par e-mail, à l'adresse que vous avez communiquée, un document à compléter, dater et signer, puis à renvoyer à ams.homedesigner@gmail.com. Votre demande d'annulation sera ensuite étudiée. Une fois l'annulation validée, vous recevrez le document contresigné par Anaïs MORENO, représentante d'AMS Home Designer. L'annulation de votre prestation sera effective dès l'envoi de l'e-mail comportant le document contresigné, et le projet pourra reprendre.

Pour rappel, à ce stade, vous avez validé et envoyé le devis signé, vous avez réglé le montant de votre acompte, et, si vous avez opté pour un paiement en plusieurs fois, vous avez peut-être déjà réglé une ou plusieurs échéances. Aucun remboursement de prestation ne sera effectué en cas d'annulation d'un ou plusieurs rendez-vous de votre choix.

Il est entendu que tout dépassement de délai dû à la procédure d'annulation demandée par le client ne pourra être utilisé comme grief contre AMS Home Designer.

Site non accessible.

Lorsque la dessinatrice en charge du projet se rend sur site pour un rendez-vous, une analyse, un relevé, ou toute autre intervention, mais que l'accès au site est impossible en raison d'un manque de communication, d'une erreur dans la transmission des informations, ou d'un refus du locataire, il est essentiel de prévenir la dessinatrice dès que possible avant l'intervention.

Des frais peuvent être facturés au client en compensation du temps perdu et des déplacements effectués. Si l'accès au site demeure impossible après un délai jugé excessif par la dessinatrice, AMS Home Designer se réserve le droit d'annuler le projet.

Informations manquantes.

Il est essentiel de communiquer toutes les informations relatives à votre projet à la dessinatrice en charge, quelle que soit leur importance perçue. Un manque de communication ou l'oubli de transmettre une ou plusieurs informations peut entraîner des retards dans la conception du projet, des erreurs, ou d'autres complications.

Tout défaut de communication, omission de détails, ou absence d'information de la part du client, de son représentant, d'un locataire ou d'un intervenant lié au projet, causant une perte de temps, un déplacement supplémentaire ou une charge imprévue par rapport aux conditions initiales, pourra engendrer des frais supplémentaires pour dédommagement, calculés en fonction de la gêne occasionnée.

IMPORTANT : Si le déplacement ou l'annulation d'un rendez-vous, d'une visite sur site, ou d'une autre prestation entraîne des déplacements imprévus non inclus dans le devis, une perte de temps répétée, ou d'autres

désagréments, AMS Home Designer se réserve le droit de facturer des frais de déplacement en guise de dédommagement.

RÉCEPTION DU PROJET TERMINÉ

Lorsque le paiement de votre solde est reçu, vous recevrez un mail contenant les documents relatifs à votre prestation (*Planches, plans 2D, plans 3D etc...*)

DEMANDE DE MODIFICATIONS

Deux demandes de modifications sont incluses pour chaque devis. La demande de modification doit être envoyée par mail à l'adresse suivante : ams.homedesigner@gmail.com, dans un délai maximum de 15 jours après la réception des documents relatifs au projet.

Toute troisième demande de modification donnera lieu à l'établissement d'un nouveau devis. Ce nouveau devis sera valable pour deux demandes de modifications supplémentaires.