



Conditions Générales de Vente

Site La Conciergerie de Bordeaux.com

PREAMBULE

Le Site Internet La Conciergerie de Bordeaux est un site permettant de mettre en relation des mandants et des entrepreneurs privés dont le siège social est situé 137 avenue de la Libération, à 33700 MERIGNAC. La mission principale de La Conciergerie de Bordeaux (Marque déposée auprès de l'INPI) (le mandataire) est de délivrer services et conseils auprès de ses clients professionnels et particuliers (les mandants), dans le but de faciliter la gestion de leur quotidien, soit directement pour des interventions ne demandant pas de qualifications particulières, soit par l'intermédiaire de professionnels. Dans ce cas, le site internet « www.laconciergieriedebordeaux.com » intervient en tant que simple intermédiaire dans les rapports entre les clients (acheteurs) et les fournisseurs de produits et prestataires de services (les vendeurs).

ARTICLE 1 - APPLICATIONS DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente sont accessibles sur le site **www.laconciergieriedebordeaux.com** et sont systématiquement transmises lors de la signature d'un contrat d'abonnement. En conséquence, toute commande effectuée par le client emporte son adhésion, sans restriction ni réserve, aux présentes conditions générales de vente lesquelles prévalent sur tout autre document émis par « **la Conciergerie de Bordeaux** ». (Prospectus, catalogues etc.). Toute autre condition opposée par le client sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse par « **La Conciergerie de Bordeaux** », inopposable à l'entreprise, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Si « **La Conciergerie de Bordeaux** » ne se prévaut pas ponctuellement de l'une des quelconques dispositions des présentes conditions générales de vente, cette tolérance ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement des dites conditions.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente suivantes avant de passer toute commande de produits ou services.

ARTICLE 2- LES SERVICES de la Conciergerie de Bordeaux.

Les services de « **La Conciergerie de Bordeaux** » sont accessibles aux entreprises et aux particuliers soit par la souscription d'un abonnement soit de manière ponctuelle (prestations à la carte) . La souscription d'un abonnement donne accès à un espace client sécurisé grâce à un mot de passe sur le site www.laconciergieriedebordeaux.com. L'espace client permet aux abonnés de procéder la préservation de prestations auprès de nos partenaires privilégiés.

ARTICLE 3 – ABONNEMENTS



3.1 Durée

Nos clients peuvent choisir entre des forfaits à la semaine, au mois ou des abonnements à l'année. Les abonnements à l'année sont souscrits pour une durée de douze mois. Sans résiliation de l'une des parties, l'abonnement se reconduit tacitement pour la même durée.

3.2 Informations sur les tarifs

Toute personne bénéficiera à titre personnel des services et tarifs inclus dans la formule choisie lors de son inscription. En cas de non utilisation totale ou partielle de ces prestations, aucun remboursement ne pourra être exigé.

La souscription d'un abonnement donne un droit d'accès à l'ensemble des services de « La Conciergerie de Bordeaux » soit 5 jours sur 7, de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi, soit 6 jours sur 7, de 09h00 à 18h00 du lundi au samedi, soit 7 jours sur 7, de 09h00 à 18h00, du lundi au dimanche, suivi le type de forfait choisi. Dans tous les cas, des frais kilométriques au barème officiel des impôts seront appliqués afin de couvrir les frais de déplacements du concierge dédié.

En cas de modification des services et tarifs inclus dans les abonnements proposés, « **La Conciergerie de Bordeaux** » s'engage à informer l'abonné des nouvelles dispositions un mois avant la prise d'effet de celle-ci.

3.3 Souscription d'un abonnement

La demande de souscription d'un abonnement peut se faire par téléphone, par écrit ou par Internet sur le site www.laconciergeriedebordeaux.com. Le futur abonné devra fournir à « **La Conciergerie de Bordeaux** » le devis complété et signé, accompagné des éventuelles pièces jointes demandées. L'abonné consent à communiquer au jour de son inscription les références de son compte bancaire. L'inscription sera définitive et l'accès aux services effectif dès réception par « **La Conciergerie de Bordeaux** » du devis accepté et signé. Une entreprise peut souscrire auprès de « **La Conciergerie de Bordeaux** » deux types d'abonnements cumulables : un contrat entreprise et un contrat salarié. Le contrat salarié ne prendra effet qu'à réception par « **La Conciergerie de Bordeaux** » de la liste complète des salariés de l'entreprise.

3.4 Paiement de l'abonnement

Le règlement de l'abonnement sera effectué par carte bancaire, chèque, virement, prélèvement bancaire, ou espèces, au moment de la souscription. L'abonné choisissant un règlement par prélèvement bancaire (RIB), ou par carte de crédit peut s'il le souhaite, bénéficier d'une mensualisation de son abonnement. Dans ce cas, le prélèvement du montant de l'abonnement et d'éventuelles prestations supplémentaires sera effectué le 5 de chaque mois. L'abonné qui souhaite régler son abonnement en espèces, ou par chèque, devra régler son abonnement en totalité lors de la souscription.

« **La Conciergerie de Bordeaux** » pourra, si l'abonné le souhaite, conserver ses données bancaires de manière sécurisée afin de faciliter la gestion des commandes de services ou de biens, et d'éviter ainsi une nouvelle saisie des données lors d'une prochaine commande. « **La Conciergerie de Bordeaux** » ne procède à aucun débit de carte bleue sans une autorisation préalable écrite de l'abonné.



3.5 Résiliation d'un abonnement

La résiliation d'un abonnement s'effectue un mois avant la date d'expiration du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, à défaut l'abonnement se renouvellera tacitement pour la même durée. En cas de résiliation, l'abonné reste redevable du montant de l'abonnement restant à courir pour sa durée minimale et du montant de toutes les factures en cours. Il ne sera procédé à aucun remboursement. En cas de non-paiement par l'abonné de son abonnement aux échéances convenues, «**La Conciergerie de Bordeaux**» pourra procéder à la résiliation du contrat d'abonnement sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne soit mise à sa charge.

ARTICLE 4 – LES PRESTATIONS A LA CARTE

«**La Conciergerie de Bordeaux**» propose également aux particuliers et aux entreprises un accès ponctuel à ses services par le biais de prestations à la carte qui feront au préalable l'objet d'un devis.

Les prestations commandées par un client devront être réglées intégralement avant leur réalisation par carte bancaire, prélèvement bancaire, virement bancaire ou espèces.

Dans tous les autres cas, les prestations sont payables d'avance sauf dérogation expresse de «**La Conciergerie de Bordeaux**» permettant de faciliter la réalisation d'une prestation.

ARTICLE 5– COMMANDE

Pour passer commande et se renseigner sur les produits ou services offerts par «**La Conciergerie de Bordeaux**», le client pourra utiliser les différents moyens ci-dessous:

Par e-mail : contact@laconciergieriedebordeaux.com

Par téléphone au numéro du portable de son interlocuteur qui lui a été remis lors de la souscription de son abonnement ou au 06 49 95 63 52.

Par courrier au 137 avenue de la Libération, 33700 MERIGNAC ;

Dans l'hypothèse où le montant des prestations de «**La Conciergerie de Bordeaux**» excéderait 200 Euros (deux cent euros), le client devra impérativement confirmer par écrit (courrier électronique ou postal) son acceptation à «**La Conciergerie de Bordeaux**».

Ces commandes ne seront définitives qu'après réception, par «**La Conciergerie de Bordeaux**», de l'acceptation écrite du client.

Dans le but de faciliter la réalisation des petites prestations de la vie courante, **La Conciergerie de Bordeaux** fera l'avance des factures liées à ces prestations, l'abonné devra alors régler la facture correspondante et signer le bon de livraison présenté par le concierge privé lors de la livraison du bien.

Dans certains cas et uniquement pour les abonnements réglés mensuellement, les avances de factures n'excédant pas 300 Euros seront débitées sur le compte de l'abonné, en même temps que l'abonnement. L'abonné remboursera à «**La Conciergerie de Bordeaux**» la totalité des factures des différents prestataires, le décompte sera envoyé à l'abonné avec une copie des factures correspondantes. La mise en œuvre de ce service est laissée à l'initiative de «**La Conciergerie de Bordeaux**». Le prestataire ne devient en aucun cas



sous-traitant de «**La Conciergerie de Bordeaux**». Les factures sont adressées à l'ordre de l'acheteur. **La Conciergerie de Bordeaux** sert uniquement d'intermédiaire. Le fait que l'acheteur paye les factures du vendeur par l'intermédiaire de **La Conciergerie de Bordeaux** ne rend en aucun cas l'intermédiaire responsable du produit ou du service délivré par le vendeur.

«**La Conciergerie de Bordeaux**» n'est pas habilitée pour le transport et la livraison de produits alimentaires surgelés et/ou congelés et ne peut donc accepter une commande client correspondante.

Toute commande s'entend sous réserve des stocks ou services disponibles chez le(s) fournisseur(s) et prestataire(s) de service(s). En cas d'indisponibilité du produit ou service commandé, des solutions de remplacement seront proposées. Les solutions de remplacement proposées seront mises en œuvre dès réception d'un accord écrit retourné par le client. Dans l'hypothèse où aucune solution de remplacement ne serait trouvée ou acceptée par le client dans un délai de cinq jours ouvrés, «**La Conciergerie de Bordeaux**» procéderait à l'annulation pure et simple de la commande. Aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne pourra être mise à la charge de «**La Conciergerie de Bordeaux**» par le client de ce fait. Dans le cas où le fournisseur ne pourrait effectuer la prestation de manière strictement conforme à la demande du client, il appartiendra à ce dernier de se faire rembourser directement par le fournisseur. Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être transféré au bénéfice d'un tiers.

Toute modification ou annulation de commande faite par le client devra intervenir dans un délai maximum de sept jours ouvrés pour être prise en considération par «**La Conciergerie de Bordeaux**» qui appréciera le cas en fonction de la nature des produits ou services considérés. En tout état de cause, toute modification ou annulation de commande par le client est soumise à l'acceptation expresse de «**La Conciergerie de Bordeaux**». Dans l'hypothèse où «**La Conciergerie de Bordeaux**» refuserait de procéder à la modification ou à la résolution de la commande sollicitée par le client, le prix de la commande resterait dû par le client et les sommes déjà versées (prix ou acompte) ne lui seraient en aucun cas restituées.

ARTICLE 6 – PAIEMENT DE LA COMMANDE

6.1 Prix de la commande

Les produits et services seront facturés sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros et toutes taxes comprises, lors de la confirmation de la commande par «**La Conciergerie de Bordeaux**». Les prestations de «**La Conciergerie de Bordeaux**» sont facturées sur le barème suivant :

Renseignement et recherche rapide (Moins de 15 minutes) : 9 euros, puis 5 euros par heure supplémentaire.
Taux horaire des autres prestations : 35 Euros. Toute heure commencée reste due dans son intégralité.
S'ajouteront le cas échéant des frais kilométriques, dans le cas où le Concierge devrait se déplacer pour satisfaire le client suivant le barème des frais kilométriques prévu par la loi (<http://www.service-public.fr>) soit d x 0.56 euros (pour un véhicule 6 chevaux fiscaux).



Toute demande de prestation hors abonnement ou supplémentaire est réalisée sur devis.

Prestations majorées de 100% sur la base du taux horaire les samedis, dimanches, la nuit ou les jours fériés.

Ce barème tarifaire s'applique pour toutes les prestations non comprises dans les abonnements sauf dérogation expresse prévue au contrat d'abonnement.

6.2 Modalités de paiement de la commande pour les abonnés

L'abonné règlera directement les fournisseurs selon les conditions de règlement habituellement pratiquées par ces derniers. Les prestations de «**La Conciergerie de Bordeaux**» ou toutes autres prestations commandées par l'abonné et réglées par avance par «**La Conciergerie de Bordeaux**», seront débitées sur le compte de l'abonné, en même temps que l'abonnement c'est-à-dire le 5 de chaque mois. Ce service est offert aux personnes bénéficiant d'un abonnement réglé mensuellement. Cependant, la mise en œuvre de ce service est laissée à l'initiative de «**La Conciergerie de Bordeaux**». Toute somme non payée à son échéance portera de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard de 1,5 % par mois, ainsi que l'application d'intérêts de retard au taux légal. En cas de retard de paiement par l'abonné, les commandes ou livraisons en cours pourront être annulées sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action. Le défaut de paiement d'une facture à son échéance autorise «**La Conciergerie de Bordeaux**» à annuler les commandes ou livraisons en cours, sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action et sans préjudice du recouvrement des sommes restant dues par l'abonné.

6.3 Modalités de paiement de la commande pour les clients

Les prestations à la carte commandées par toute personne non abonnée devront être réglées intégralement avant leur réalisation par carte bleue, virement, prélèvement bancaire ou espèces.

6.4 Modalités de paiement de la commande pour les abonnements entreprises/salariés

Une entreprise peut faire appel à la Conciergerie de Bordeaux pour des recherches de salariés ou afin de fournir des services de conciergerie à ses clients. Dans ce cas, elle devra s'acquitter au préalable d'un montant de 39 euros HT, montant correspondant à une adhésion Entreprise à la Conciergerie de Bordeaux. Un bulletin d'Adhésion lui sera remis, ainsi qu'une facture correspondant à cette adhésion.

Il appartient à l'entreprise qui souscrit un abonnement entreprise et / ou un abonnement salarié de régler le montant total de l'abonnement. Dans le cadre d'un abonnement salarié, toute commande de bien ou de service passée par un salarié, devra être réglée directement par ce salarié à «**La Conciergerie de Bordeaux**» dès la livraison, une facture détaillée lui sera alors remise.

ARTICLE 7 – LIVRAISON

La livraison par «**La Conciergerie de Bordeaux**» des produits commandés par le client ou l'abonné ne fait en



aucun cas présumé que la vente est effectuée directement par «**La Conciergerie de Bordeaux**» qui n'intervient qu' en qualité d'intermédiaire dans les rapports entre les abonnés et les fournisseurs. Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, «**La Conciergerie de Bordeaux**» ne pourra être tenu responsable des dommages ou préjudices causés par un retard lors de la livraison d'un produit ou d'un service. Le non-respect des délais convenus ne pourra entraîner aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge de «**La Conciergerie de Bordeaux**».

ARTICLE 8 – DROIT DE RETRACTATION

Dans certains cas, conformément à l'article L121-20 du Code de la Consommation, le client ou l'abonné dispose d'un délai de 7 jours francs pour faire valoir son droit à la rétractation, auprès du fournisseur exclusivement, et non auprès de «**La Conciergerie de Bordeaux**», et ce à compter de la réception, pour les biens, ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services. Lorsque le délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Ce droit de rétractation peut être exercé sans avoir à justifier de motif, ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Il pourra donner lieu soit à un échange, soit à un remboursement de la part du fournisseur exclusivement.

En tout état de cause, aucun retour, échange ou remboursement ne sera accepté après délai de 7 jours à compter de la livraison, pour les biens, ou de l'acceptation de l'offre, pour les prestations de service.

Les frais d'envoi et de retour restent à la charge exclusive du client ou de l'abonné et seul le produit ou le service acheté sera remboursé par le fournisseur.

Seuls les produits retournés en parfait état et dans les délais pourront être échangés ou remboursés. Les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne seront ni repris ni échangés.

Les retours sont à effectués à l'adresse du fournisseur, dont les coordonnées :

- Pourront être mentionnés dans la confirmation écrite qui peut être adressée par «**La Conciergerie de Bordeaux**» au client ou à l'abonné suite à l'acceptation du devis.
- Seront fournies sur demande formulée auprès de «**La Conciergerie de Bordeaux**».

Ce droit de rétractation ne s'applique ni aux prestations de services de nature touristique, ni aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement.



ARTICLE 9 – RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DE RISQUE

Les fournisseurs de l'entreprise «**La Conciergerie de Bordeaux**» conserveront la propriété des produits jusqu'à leur paiement intégral.

Les produits commandés voyageront toutefois aux risques et périls de l'abonné, aucune dérogation ne pouvant être apportée à cette règle. En cas d'avaries, de pertes, ou d'objets manquants, il appartient à l'abonné de faire toutes les réserves utiles auprès du transporteur.

«**La Conciergerie de Bordeaux**», en qualité de simple intermédiaire, sera, en tout état de cause, exonéré de toute responsabilité relative au transport et à la livraison du produit ou service commandé.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITE

Le client ou l'abonné admet expressément que «**La Conciergerie de Bordeaux**», en qualité de mandataire et plus généralement de simple intermédiaire, n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

«**La Conciergerie de Bordeaux**» ne saurait par conséquent encourir, quel que soit le motif, aucune indemnité de quelque nature que ce soit. Seule la responsabilité du fournisseur pouvant être engagée. Le client ou l'abonné s'adressera donc directement au fournisseur du service ou produit concerné pour toute demande de dédommagement ou toute autre demande relative au produit ou service commandé par l'intermédiaire de «**La Conciergerie de Bordeaux**» pour réclamer réparation. «**La Conciergerie de Bordeaux**» est exonérée de toute responsabilité relative à l'exécution du contrat de vente et à la livraison des produits et services commandés. «**La Conciergerie de Bordeaux**» pourra transmettre au fournisseur des lettres de réclamation ainsi adressées par l'abonné.

En tout état de cause, «**La Conciergerie de Bordeaux**» ne s'aurait être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure définies par le Code Civil, et notamment en cas de grève totale ou partielle, inondation, incendie, panne informatique etc....(liste non exhaustive). En cas d'intervention au domicile du client ou de l'abonné, ce dernier déclare ne pas avoir d'argent liquide, de bijoux ou tout autre objet de valeur à son domicile.

ARTICLE 11 – PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES (CNIL)

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles qui le concernent. Pour cela, il suffit que le client ou l'abonné en fasse la demande à «**La Conciergerie de Bordeaux**», par courrier, en indiquant son nom, prénom et adresse.

ARTICLE 12 – LOI APPLICABLE AU CONTRAT

«**La Conciergerie de Bordeaux**» est un site internet de droit français. La loi applicable aux relations

contractuelles est la loi française exclusivement.

ARTICLE 13 – LITIGE

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des conditions générales de vente est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents.