

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### PRÉAMBULE

La Société « MY LOGE », ci-après désignée sous le vocable « Le Prestataire », Société A Responsabilité Limitée au capital de 4.000 euros, dont le siège social est situé 90 bis rue de Fougères – 35700 RENNES, et qui est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de RENNES sous le numéro 751 296 237, a pour activité principale la conciergerie privée et d'entreprise à destination des particuliers et des entreprises et de leurs salariés.

A ce titre, le Prestataire a pour mission principale de délivrer des services et des conseils auprès de ses clients professionnels et particuliers, ci-après désignés sous le vocable « Le Client » dans le but de faciliter la gestion de leur quotidien, soit directement pour des interventions ne demandant pas de qualifications particulières, dans ce cas « MY LOGE » est Le Prestataire ; soit par l'intermédiaire de professionnels qualifiés ci-après désignés sous le vocable « Le Prestataire extérieur », dans ce second cas « MY LOGE » n'intervient qu'en qualité de simple intermédiaire dans les rapports entre le Client et les Prestataires Extérieurs. Il appartiendra alors au Client de se référer aux Conditions Générales de Vente du Prestataire Extérieur.

### DÉFINITIONS

Certains termes utilisés dans les présentes auront le sens défini ci-dessous, sans qu'il y ait lieu de distinguer entre le pluriel et le singulier.

Prestataire(s) Extérieur(s) : désigne toute(s) personne(s) morale(s) ou physique(s) effectuant par l'intermédiaire de MY LOGE une prestation de service et/ou la vente d'un produit au profit du Client.

Client (s) : désigne les Entreprises ou les Particuliers liés à MY LOGE par un contrat d'abonnement ou une prestation à la carte.

Commande (s) : désigne tout ordre du Client portant sur les prestations de services proposées par le Prestataire et accepté par ce dernier, accompagné de son paiement intégral.

## ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

**1.1.** Les présentes Conditions Générales de Vente sont accessibles sur le site [www.myloge.fr](http://www.myloge.fr) et sont transmises par le Prestataire soit lors de la conclusion d'un contrat d'abonnement, soit de manière ponctuelle pour les prestations à la carte.

**1.2.** Toute commande de prestations de services de conciergerie effectuée par Le Client implique son acceptation sans réserve et son adhésion pleine et entière aux présentes Conditions Générales de Vente, sauf accord dérogatoire exprès et préalable du Prestataire.

**1.3.** Tout autre document que les présentes Conditions Générales de Vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, et autres documents et supports d'information ou publicitaires n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

**1.4.** Les présentes Conditions Générales de Vente prévalent sur tout autre document émis par le Prestataire tels que notamment (Prospectus, catalogues etc. ....).

**1.5.** Le Client déclare expressément avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente avant de passer toute commande de produits ou services. En outre, Le Client reconnaît que les présentes Conditions Générales de Vente ne sont applicables qu'aux prestations de

services de conciergerie proposées par Le Prestataire et ne régissent pas les relations contractuelles existant entre Le Client et les Prestataires Extérieurs.

## ARTICLE 2- LES SERVICES PROPOSÉS PAR LE PRESTATAIRE

Les prestations de services de conciergerie proposés par Le Prestataire sont accessibles aux Clients, soit par la souscription d'un abonnement (« **Offre Abonnement** »), soit de manière ponctuelle (« **Offre à la carte** »).

## ARTICLE 3 – TARIFS

Les tarifs du Prestataire sont exprimés en euros (€).

**3.1.** Offre à la carte « 1 SERVICE » : la commande de cette carte donne droit à un seul accès au service de conciergerie MY LOGE. La validité de la carte est de 12 mois suivant sa commande avec un accès du lundi au vendredi de 8H à 20H, hors jours fériés et jours chômés. La carte « 1 SERVICE » est rechargeable sur demande écrite (mail [conciergerie@myloge.fr](mailto:conciergerie@myloge.fr) ou courrier à l'adresse du siège social) ou par téléphone au 02 22 44 09 09. La carte « 1 SERVICE » est facturée 36 euros TTC.

**3.2.** Offre à la carte « 10 SERVICES » : la commande de cette carte donne droit à 10 accès au service de conciergerie MY LOGE. La validité de la carte est de 12 mois suivant sa commande avec un accès du lundi au vendredi de 8H à 20H, hors jours fériés et jours chômés. La carte « 10 SERVICES » est rechargeable sur demande écrite (mail [conciergerie@myloge.fr](mailto:conciergerie@myloge.fr) ou courrier à l'adresse du siège social) ou par téléphone au 02 22 44 09 09. La carte « 10 SERVICES » est facturée 324 euros TTC.

**3.3.** Offre abonnement « PREMIUM » : la souscription de cet abonnement donne droit à un accès illimité au service de conciergerie MY

LOGE. L'abonnement « PREMIUM » est lié à un engagement de 12 mois avec un accès du lundi au vendredi de 8H à 20H, hors jours fériés et jours chômés. L'abonnement « PREMIUM » est facturé 140 euros TTC par mois.

Ces prix n'incluent pas les factures des Prestataires Extérieurs, que le Client règlera directement selon les conditions de règlement habituellement pratiquées par ces derniers. Également, ces tarifs n'incluent pas les commissions, dépôts de garantie, cautions ou frais d'inscription des Prestataires Extérieurs.

Le tarif en vigueur peut être révisé à tout moment, après information préalable du Client par la mise en ligne sur le site internet du Prestataire.

Toute modification tarifaire sera automatiquement applicable à la date indiquée sur le nouveau tarif.

Les prix pratiqués par le Prestataire sont fixés dans le devis selon le tarif en vigueur au jour de la passation de commande ou au jour de la souscription du contrat d'abonnement ou de l'offre à la carte.

Ils s'entendent toujours hors taxe, hors frais d'expédition, d'assurance et d'installation, sauf indication contraire.

Sauf accord contraire, les retards de livraison n'emportent ni annulation, ni modification du contrat, ils ne sauraient donner lieu au paiement de dommages et intérêts à la charge du Prestataire.

## ARTICLE 4 – ABONNEMENTS

### 4.1. Durée

Les abonnements sont souscrits pour une période initiale d'une durée de douze mois commençant à courir à compter de la date de prise d'effet du contrat, telle que notifiée par

Le Prestataire dans les conditions stipulées au paragraphe 4.2.

L'abonnement se renouvellera ensuite par tacite reconduction, par périodes successives d'une année, aux conditions en vigueur à la date de la reconduction, sauf dénonciation de l'une des parties adressée à l'autre par lettre recommandée avec demande d'avis de réception un mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

#### **4.2. Prise d'effet**

**4.2.1.** L'abonnement et l'accès effectif aux prestations de services de conciergerie de prend effet au jour de la réception, par Le Prestataire, du contrat d'abonnement dûment complété et signé par Le Client. La date de réception du contrat d'abonnement par le Prestataire constitue la date de prise d'effet du contrat d'abonnement.

**4.2.2.** Le Prestataire devra notifier par écrit au Client la date de prise d'effet du contrat dans le délai maximum de 48 heures ouvrées suivant la réception du contrat d'abonnement dûment complété et signé et accompagné des pièces demandées.

**4.2.3.** Le Client bénéficie d'une offre exclusive internet « Premier mois sans engagement ». Le Client a ainsi la possibilité de résilier sans frais son abonnement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception jusqu'à 30 jours suivant la réception de paiement du premier mois d'abonnement.

#### **4.3. Informations sur les conditions tarifaires**

Tout Client abonné bénéficie 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 peut être exigé.

La souscription d'un abonnement donne un droit d'accès aux services du Prestataire, du

lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00, hors jours fériés et chômés.

En cas de modification des services et tarifs inclus dans l'abonnement, Le Prestataire s'engage à informer l'abonné des nouvelles dispositions un mois avant la prise d'effet de celles-ci.

#### **4.4. Souscription d'un abonnement**

##### **4.4.1. Caractère personnel de la souscription**

- La souscription d'un abonnement est strictement personnelle. Chaque Client est responsable de sa souscription à l'abonnement et doit prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucune autre personne que lui-même ne l'utilise en son nom.

##### **4.4.2. Modalités de la souscription-**

La demande de souscription d'un abonnement peut se faire par téléphone, par écrit ou par Internet sur le site [www.myloge.fr](http://www.myloge.fr). Toutefois, la souscription d'un abonnement s'effectue par écrit par la signature du contrat d'abonnement. Le futur abonné doit retourner au Prestataire le contrat d'abonnement dûment complété et signé, accompagné des éventuelles pièces jointes demandées. Chaque Client souscrivant un abonnement s'engage à fournir au Prestataire, au moment de la souscription, des informations exactes et, le cas échéant, les pièces justificatives demandées par le Prestataire. Le Prestataire n'est aucunement responsable des conséquences de toute information erronée ou mensongère communiquée par Le Client au moment de la souscription. Le Client devra notifier sans délai et par écrit au Prestataire, toute modification ou changement affectant les données personnelles transmises au moment de la souscription de l'abonnement, à peine d'inopposabilité de la modification ou du changement non régulièrement notifié.

#### **4.5. Formules d'abonnements proposées –**

Deux formules d'abonnements sont proposées par le Prestataire ouvrant droit à un niveau de prestations de services différent.

##### **4.5.1. Formule dite « Abonnement Pro » -**

Cette formule ne concerne que les entreprises clientes souscrivant l'offre « Abonnement Pro » afin de faire bénéficier leurs salariés des services de conciergerie MY LOGE. Cette formule donne accès au service relais au sein de l'entreprise cliente. Les prestations de services du Prestataire se feront uniquement sur le site de l'entreprise tel qu'il aura été mentionné dans le contrat d'abonnement, le jour de passage du Prestataire, la fréquence et la durée de permanence du Prestataire faisant préalablement et systématiquement d'un devis établi sur-mesure au vu des besoins du Client. Les prestations de services proposées par le Prestataire dans le cadre de cet abonnement seront accessibles 5 jours sur 7, du lundi au vendredi, de 8 heures à 20 heures, en dehors des jours fériés et des jours chômés.

##### **4.5.2. Formule dite « Abonnement Premium » -**

Cette formule concerne les clients particuliers. Elle donne un accès illimité aux prestations de services proposées par le Prestataire. Dans le cadre de cet abonnement, chaque prestation de services comprend uniquement un service d'une durée forfaitaire d'une heure maximum, valable 5 jours sur 7, du lundi au vendredi, de 8 heures à 20 heures en dehors des jours fériés et des jours chômés. Tout dépassement de cette durée forfaitaire d'une heure, entraîne la facturation par le Prestataire, d'une nouvelle prestation de services, d'une durée forfaitaire d'une heure, et ce même si ce dépassement est d'une durée moindre.

Cette formule donne également accès à un grand nombre d'avantages et de bénéfices

négociés auprès des partenaires sélectionnés par le Prestataire.

Ces partenaires sont des commerçants indépendants et à ce titre ils définissent librement leurs conditions commerciales, lesquelles sont susceptibles d'évoluer à tout moment sans que la responsabilité du Prestataire puisse être recherchée sur ce point.

#### **4.6. Modalités de paiement**

Le règlement de l'abonnement s'effectue par chèque, virement, prélèvement bancaire, ou espèces, au moment de la souscription. En cas de règlement par virement ou prélèvement bancaire, l'abonné devra communiquer au Prestataire les références de son compte bancaire. Sur demande de l'abonné choisissant le paiement par prélèvement bancaire et après accord du Prestataire, le paiement de l'abonnement pourra être mensualisé. Dans ce cas, le prélèvement du montant de l'abonnement sera effectué le 5 de chaque mois. L'abonné qui souhaite régler son abonnement en espèces, par virement ou par chèque, devra régler son abonnement en totalité lors de la souscription.

Le Prestataire 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. Le Prestataire ne procédera à aucun débit de carte bleue sans une autorisation préalable écrite du Client abonné.

#### **4.7 Résiliation d'un abonnement**

**4.7.1.** La résiliation d'un contrat d'abonnement s'effectue par la dénonciation de l'une des parties adressée à l'autre par lettre recommandée avec demande d'avis de réception un mois avant l'échéance de la

période contractuelle en cours. A défaut l'abonnement se renouvelle par période successive d'une année aux conditions en vigueur à la date de la reconduction.

**4.7.2.** En cas de résiliation, l'abonné reste redevable du montant de l'abonnement restant à courir et du montant de toutes les factures en cours. Il n'est procédé à aucun remboursement.

**4.7.3.** En cas de non-paiement par l'abonné de son abonnement aux échéances convenues, le contrat d'abonnement pourra être résilié par le Prestataire sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne soit mise à sa charge.

Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

En tout état de cause, Le Prestataire pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts, sans préjudice de l'application des pénalités prévues à l'article 6.2. des présentes.

## ARTICLE 5 – LES PRESTATIONS A LA CARTE OU « OFFRES A LA CARTE »

**5.1. Formule sur mesure** - Un accès ponctuel aux prestations de services de conciergerie est proposé par Le Prestataire par le biais d'une « offre » sur mesure faisant préalablement et systématiquement l'objet d'un devis. Chaque prestation de services proposée dans le cadre de cette formule comprend uniquement un service d'une durée forfaitaire d'une heure maximum, valable 5 jours sur 7, du lundi au vendredi, de 8 heures à 20 heures en dehors des jours fériés. Tout dépassement de cette durée forfaitaire d'une heure, entraîne la facturation par le Prestataire, d'une nouvelle

prestation de services, d'une durée forfaitaire d'une heure, et ce même si ce dépassement est d'une durée moindre.

**5.2. Modalités de paiement** - Les prestations de services de conciergerie commandées par un Client dans le cadre de cette « offre » sur mesure devront être intégralement réglées préalablement à leur réalisation par chèque, espèces, prélèvement bancaire ou virement bancaire.

## ARTICLE 6 – COMMANDES

**6.1.** Pour se renseigner sur les produits ou services proposés par Le Prestataire, le Client dispose des moyens suivants :

- sur le site internet : [www.myloge.fr](http://www.myloge.fr)
- Par e-mail : [conciergerie@myloge.fr](mailto:conciergerie@myloge.fr);
- Par téléphone au 02 22 44 09 09;
- Par courrier au 90 bis rue de Fougères – 35700 RENNES

Le délai minimum pour demander l'intervention du Prestataire est de 48 heures.

**6.2. Modalités de la prise de commande**- Lors de la souscription par un Client de l'abonnement « Premium » ou de la prestation à la carte « Offres à la carte », le Client se voit remettre une carte individuelle avec une zone à gratter sous laquelle figure un code d'accès confidentiel, lui permettant d'accéder aux services proposés par le Prestataire et de passer commande auprès du Prestataire. Le Client peut alors transmettre ses requêtes par téléphone, fax, e-mail, courrier postal ou sur le site internet du Prestataire ([www.myloge.fr](http://www.myloge.fr)) en indiquant le code d'accès confidentiel préalablement gratté sur la zone réservée à cet effet. Cette modalité de prise de commande n'est pas applicable à l'« abonnement Pro » pour lequel un service relais dans l'entreprise est prévu. Lorsque le Client est un professionnel ayant souscrit à une offre à la carte ou pack à

la carte, des cartes individuelles avec une zone à gratter lui sont remises, à charge pour le Client professionnel de les remettre à ses salariés afin qu'ils puissent accéder aux prestations de service de conciergerie.

Le Client accepte que les documents électroniques tels que notamment emails, enregistrements, sms, etc. puissent servir de preuve de l'ordre qu'il a passé au Prestataire.

Ces modalités de prise de commandes sont expressément exclues de l'offre «Abonnement Pro» pour lesquels les prestations sont uniquement prises en charge et réalisées sur le site de l'entreprise.

**6.3. Caractère définitif des commandes** - Les commandes ne sont définitives qu'après réception, par Le Prestataire de l'acceptation écrite du Client, du paiement intégral sur le compte du Prestataire et de l'approbation des Conditions Générales de Vente par le Client. Le Prestataire devra notifier au Client le caractère définitif de la commande dans un délai de 48 heures maximum ouvrées suivant la réception de l'acceptation écrite du Client, accompagnée de l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et du paiement intégral de la prestation de service de conciergerie.

**6.4. Modifications des commandes** – Toutes commandes transmises au Prestataire sont irrévocables pour le Client, sauf acceptation écrite du Prestataire. Toute demande de modification ou d'annulation de la commande passée par un Client ne pourra être prise en compte par le Prestataire, que si la demande est faite par écrit, y compris télécopie ou courrier électronique et est parvenue au Prestataire, au plus tard 8 jours ouvrés après la réception par le Prestataire de la commande initiale. En cas de modification de la commande par le Client, le Prestataire sera délié des délais convenus pour son exécution.

En tout état de cause, toute modification ou annulation de commande par le Client est soumise à l'acceptation expresse du Prestataire. Dans l'hypothèse où il ne pourrait être procédé à la modification ou à l'annulation 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.

**6.5. Disponibilités** - Toute commande s'entend sous réserve des stocks ou services disponibles chez les Prestataires Extérieurs. En cas d'indisponibilité du produit ou service commandé, des solutions de remplacement sont proposées, le Prestataire s'engageant à faire ses meilleurs efforts à cette fin. Ces solutions de rechange sont 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, Le Prestataire procéderait à l'annulation pure et simple de la commande. Aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne peut être mise à la charge du Prestataire par le Client de ce fait.

Dans le cas où les Prestataires Extérieurs ne peuvent effectuer la prestation de manière strictement conforme à la demande du Client, il appartient à ce dernier de se faire rembourser directement par le Prestataire Extérieur concerné. Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être transféré au bénéfice d'un tiers sans l'accord préalable du Prestataire.

**6.6. Exclusions** - Sont notamment exclus des services du Prestataire :

- Les prestations entrant dans le périmètre d'une profession réglementée (agent immobilier, agent de voyages, infirmier, ...);

- Toute demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays ;
- Toute demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée.
- Toute recherche ou prestation concernant les domaines contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- Toute livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente.

Cette liste est non limitative.

L'exécution de la commande et/ou prestation est subordonnée à toutes les réglementations internationales sur les transports, les législations nationales (notamment douanières) et les règles d'éthique.

En tout état de cause, le Prestataire se réserve la liberté d'accepter ou de refuser de réaliser les prestations demandées par le Client.

#### **ARTICLE 7 –MODALITÉS DE PAIEMENT DE LA COMMANDE PAR LE CLIENT ABONNÉ**

**7.1 Prix de la commande** - Les produits et services sont facturés sur la base des tarifs précisément indiqués sur le devis et/ou la commande, en euros et toutes taxes comprises, lors de la confirmation de la commande par Le Prestataire.

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

**7.2 Modalités de paiement de la commande pour le Client abonné** – Le Client abonné règle directement les Prestataires Extérieurs selon les conditions de règlement habituellement pratiquées par ces derniers. En aucun cas, le Prestataire n'acquittera lui-même le paiement des commandes effectuées pour le compte du Client.

Le Client abonné peut demander et autoriser MY LOGE à utiliser sa carte de paiement à distance afin de procéder au paiement d'un Prestataire Extérieur. La validation par le Client de la proposition transmise par MY LOGE en réponse à sa requête vaut acceptation de débit sur la carte de paiement du Client du montant de la commande. Le Client devra s'assurer que les détails de sa carte de paiement sont corrects et qu'il dispose des fonds disponibles sur son compte bancaire aux fins de pourvoir au paiement des prestations et/ou produits commandés.

Certaines commandes peuvent, le cas échéant, générer des frais de traitement supplémentaires pour le Prestataire. Le Client autorise expressément le Prestataire à lui refacturer que ces frais supplémentaires.

Pour l'exécution de sa mission, Le Prestataire communiquera au nom du Client, directement avec les Prestataires Extérieurs. Toutefois, les Prestataires Extérieurs ne deviennent en aucun cas sous-traitants du Prestataire. Les factures des Prestataires Extérieurs sont adressées au Prestataire mais sont libellées directement à l'ordre du Client et Le Prestataire sert uniquement d'intermédiaire. Le fait que le Client paye les factures du Prestataire Extérieur par l'intermédiaire du Prestataire ne rend ce dernier en aucun cas responsable du produit ou du service délivré par le Prestataire Extérieur concerné.

En cas de retard de paiement, le Prestataire ne saurait être tenu responsable de l'évolution des disponibilités et des tarifs des produits ou services commandés par Le Client.

Tout montant TTC non réglé au Prestataire à l'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 par Le Prestataire sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action. Le défaut de paiement à son échéance, d'une seule de ses factures ou d'une facture émise par un Prestataire Extérieur autorise Le Prestataire 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 lui restant dues par l'abonné.

Ces dispositions dérogent expressément l'article 1153 du code Civil. Ces sommes seront dues, même si l'obligation principale a été en partie exécutée. En cas de recouvrement par voie contentieuse, les sommes dues seront majorées de 15% au titre de la clause pénale en application de l'article 1226 du Code Civil.

### 7.3 MODALITÉS DE PAIEMENT DE LA COMMANDE PAR LE CLIENT NON ABONNÉ

Les prestations à la carte « **Offre à la carte** » commandées par tout Client non abonné devront être réglées intégralement avant leur réalisation par chèque, virement, prélèvement bancaire ou espèces.

### 7.4 MODALITÉS DE PAIEMENT DE LA COMMANDE POUR LES ABONNEMENTS ENTREPRISES/SALARIÉS

Il appartient à l'entreprise qui souscrit un abonnement « **Abonnement Pro** » de régler le montant total de l'abonnement. Les prestations et services commandés par le salarié doivent être réglés directement par le salarié au Prestataire, dès la livraison ; une facture détaillée relative à la prestation commandée et établie par le Prestataire Extérieur lui sera alors remise.

## ARTICLE 8 – LIVRAISON

La livraison, par le Prestataire, des produits commandés par le Client ne fait en aucun cas présumer que la vente est effectuée directement par Le Prestataire qui n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire dans les rapports entre le Client et les Prestataires Extérieurs.

Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, la société Le Prestataire ne peut 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 de livraison convenus et la nature de la commande ne peuvent entraîner aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge du Prestataire.

## ARTICLE 9 – DROIT DE RETRACTATION

Dans certains cas conformément à l'article L.121-20 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre de services pour faire valoir son droit à rétractation soit auprès :

- Directement des Prestataires Extérieurs. Le Prestataire n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre le Client et les Prestataires Extérieurs. Pour faire valoir son droit de rétractation auprès des Prestataires Extérieurs, il appartient au Client de se référer aux Conditions Générales de Vente du Prestataire Extérieur concerné ;
- du Prestataire Il est rappelé, qu'en tout état de cause, aucun retour, échange ou remboursement ne sera accepté après le délai de sept jours à compter de la livraison, pour les biens, ou de l'acceptation de l'offre, pour les prestations de services.



Ce droit de rétractation ne s'applique, en tout état de cause, ni aux prestations de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de 7 jours francs, ni aux prestations de service 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 périmer rapidement.

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.

Les frais d'envoi et de retour restent à la charge exclusive du Client et seul le produit ou le service acheté sera remboursé par le Prestataire Extérieur.

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 Prestataire Extérieur, dont les coordonnées :

- Pourront être mentionnées dans la confirmation écrite qui peut être adressée par Le Prestataire au Client suite à l'acceptation du devis.
- Seront fournies sur demande formulée émanant du Client auprès du Prestataire.

#### ARTICLE 10 – RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DE RISQUE

Le transfert de propriété des produits vendus par les Prestataires Extérieurs auxquels le Prestataire de service fera appel est suspendu jusqu'à complet paiement du prix de ceux-ci par Le Client, en principal et accessoires, même en cas d'octroi de délais de paiement.

Les produits commandés voyageront toutefois aux risques et périls du Client, aucune dérogation ne pouvant être apportée à cette règle.

Il appartient au Client, en cas d'avaries, de pertes des produits livrés ou de manquants, de faire toutes les réserves utiles auprès du transporteur du Prestataire Extérieur. Tout produit n'ayant pas fait de réserves par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 3 jours de sa réception auprès du transporteur, conformément à l'article L. 133-3 du Code de Commerce, et dont copie sera adressée simultanément au Prestataire sera considéré accepté par Le Client.

Le Prestataire, 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 11 – SERVICES PARTICULIERS

**11.1 Billetterie.** Le Prestataire s'engage à mettre ses meilleurs moyens aux fins de trouver pour le Client des tickets pour tous les événements auprès de ses prestataires et/ou fournisseurs partenaires. Toute demande de réservation confirmée est ferme et définitive. En conséquence, les places réservées ne peuvent être ni annulées, ni reportées, ni modifiées, ni échangées ou ni remboursées. Le Client est tenu de vérifier la date et l'heure du spectacle ou de l'évènement, l'organisateur étant susceptible de les modifier sans préavis. Le Prestataire n'est pas responsable de la perte des billets ou de leur mauvais acheminement par voie postale. De même, Le

Prestataire ne peut être en aucun cas responsable de l'annulation ou du report d'un spectacle ou d'un événement. Il appartiendra au Client d'engager les démarches nécessaires auprès du Prestataire Extérieur pour en obtenir le remboursement.

**11.2. Taxis :** En cas d'absence du Client au rendez-vous prévu au moment de la commande et plus généralement si le taxi ne charge pas la course du fait du Client (« non-charge »), ce dernier sera redevable au Prestataire de la somme forfaitaire de quinze (15) euros TTC. Le non-paiement des sommes dues à cet effet dans un délai de 8 jours pourra entraîner la suspension d'accès aux demandes de taxis.

**11.3. Voyages :** Dans la cadre des prestations de conciergerie proposée au Client, le Prestataire propose un service de réservation de voyages. A cette fin et à la demande du Client, le Prestataire peut avoir recours à des tours opérateurs ou des agents de voyages et agit donc en tant que simple intermédiaire entre le Prestataire Extérieur et le Client. Le Prestataire n'intervient pas en qualité de professionnel du tourisme et à ce titre, il n'est pas soumis à la réglementation applicable aux professionnels du tourisme et agents de voyage. Toute réclamation ou plainte devra se faire auprès du Prestataire Extérieur.

## ARTICLE 12 – RESPONSABILITE

Le Prestataire s'engage à répondre aux requêtes formulées par le Client, quelles qu'elles soient, dans les meilleurs délais et s'engage, en outre, à fournir ses conseils par rapport à celles-ci.

Le client reconnaît expressément que Le Prestataire, de par la nature même de son activité, intervient en qualité de mandataire et plus généralement de simple intermédiaire. A ce titre, il n'est tenu qu'à une obligation de moyens et non de résultat.

Le Prestataire ne saurait par conséquent encourir, quel que soit le motif, aucune indemnité de quelque nature que ce soit, seule la responsabilité du Prestataire Extérieur pouvant être engagée. Le Client s'adressera donc directement au Prestataire Extérieur du service ou produit concerné pour toute demande de dédommagement ou toute autre demande relative au produit ou service commandé par l'intermédiaire du Prestataire pour réclamer réparation. Le Prestataire est exonéré de toute responsabilité relative à l'exécution du contrat de vente et à la livraison des produits et services commandés.

Le Prestataire peut transmettre au Prestataire Extérieur les lettres de réclamation ainsi adressées par le Client.

En tout état de cause, Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure définie par le Code Civil, et notamment en cas de grève totale ou partielle, inondation, incendie, panne informatique etc. (liste non exhaustive).

## ARTICLE 13 – PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES (CNIL)

**13.1.** Le Prestataire s'engage à respecter scrupuleusement la confiance de que ses Clients lui accordent. Dans le cadre des présentes, le Prestataire protège les informations personnelles que ses Clients seront amenés à lui communiquer. L'utilisation de ces informations personnelles est strictement réservée à un usage interne (gestion des commandes, livraison, facturation, suivi de la solvabilité ainsi qu'études marketing interne et publicité personnalisée).

**13.2.** Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles qui le

concernent. Pour cela, il suffit que Le Client en fasse la demande au Prestataire par courrier, en indiquant son nom, prénom et adresse.

#### ARTICLE 14- RENONCIATION

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au présent contrat, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent contrat, ni générer un droit quelconque.

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

#### ARTICLE 15 – NULLITÉ PARTIELLE

La nullité partielle affectant l'une quelconque des clauses des présentes n'emporterait en aucun cas la nullité des autres clauses.

#### ARTICLE 16 – LOI APPLICABLE AU CONTRAT

Le Prestataire est une entreprise de droit français. La loi applicable aux relations contractuelles est la loi française exclusivement.

#### ARTICLE 17 – LITIGE

**17.1.** En cas de litige, le Client s'engage à s'adresser au Prestataire en priorité afin de trouver une solution amiable.

**17.2.** 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 de RENNES.

#### ARTICLE 18 - RESILIATION POUR MANQUEMENT D'UNE PARTIE A SES OBLIGATIONS

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses obligations au titre du présent contrat, celui-ci pourra être résilié au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

En tout état de cause, la partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts, sans préjudice de l'application des pénalités prévues à l'article 7.2. des présentes.