

Madame, Monsieur,

Vous vous apprêtez à signer votre contrat d'abonnement avec notre Conciergerie Carol. Afin que vous puissiez vous engager en toute confiance, notre Direction, est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

La SARL Conciergerie Carol - siège social situé 33, rue Barennes 33000 BORDEAUX, immatriculée au Registre du Commerce de Bordeaux, numéro RCS 501 342 661, exerce sous son nom commercial Conciergerie Carol. Son domaine d'activité est la Conciergerie d'Entreprises et de Particuliers.

La société Conciergerie Carol intervient soit :

- en tant que simple intermédiaire ou mandataire, dans les rapports entre les abonnés (acquéreurs) et les fournisseurs de produits ou prestataires de services (vendeurs).
- En tant que prestataire sur prestations conseils, Recrutement de la Conciergerie intra entreprise.
- Dans certains cas et pour des interventions ne demandant pas de qualification particulière, Conciergerie Carol pourra être prestataire comme, par exemple, pour faire face à l'urgence d'une situation.

Conditions générales de vente:

ARTICLE 1 – APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente sont systématiquement transmises à chaque abonné lors de la signature du contrat d'abonnement.

En conséquence, toute commande effectuée par l'abonné emporte son adhésion, sans restriction ni réserve, aux présentes conditions générales de vente lesquelles prévalent sur tout autre document (prospectus, catalogues... émis par Conciergerie Carol).

Toute autre condition opposée par l'abonné sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse par Conciergerie Carol, inopposable à l'entreprise, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Si Conciergerie Carol 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 desdites conditions.

L'abonné déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales de vente suivantes avant de passer toute commande de produits ou services.

ARTICLE 2 : ABBONNEMENT

La Conciergerie Carol, est dédiée aux Entreprises et aux particuliers. Pour s'adapter avec exigence et qualité aux besoins de ses futurs clients, Conciergerie Carol propose des abonnements sur mesure, dont les tarifications varient en fonction du statut Particulier/Entreprise, du nombre de salariés concernés, du type de prestations fournies, de l'accessibilité (Point service en Entreprise, et ou Conciergerie virtuelle).

Après Audit personnalisé du futur client avec la Direction Conciergerie Carol, un devis d'abonnement précisant son tarif et offres de services incluses, lui seront adressé. L'acceptation du devis ne sera effective qu'à compter de la signature du présent contrat d'abonnement par les deux parties.

La prise en charge de l'organisation et de la gestion de votre quotidien. C'est-à-dire la recherche, la coordination et l'intermédiation de prestataires de qualité. Cette prise en charge générale de l'organisation des intervenants est comprise dans l'abonnement uniquement si ces prestataires ont été sélectionnés par nos soins, pour des prestations privées et non professionnelles.

Le client devra s'acquitter mensuellement de son abonnement, montant et date indiqués sur le présent contrat (recto).

Les tarifs des prestations et produits fournis ne sont pas compris dans l'abonnement et sont facturés après acceptation du devis client adressé pour toute commande.

«Services et Prestations majorées de 100% les dimanches, la nuit ou les jours fériés. »

En cas de non utilisation des prestations de la formule, aucun remboursement ne pourra être exigé.

Dans tous les cas, le futur abonné doit communiquer son identité et ses coordonnées lors de son inscription.

Une fois ces renseignements communiqués, le futur abonné est contacté par Conciergerie Carol dans les plus brefs délais en vue de l'inscription définitive.

L'abonnement est d'une durée minimum de trois mois, il donne la possibilité à l'abonné d'avoir accès aux services de Conciergerie Carol aux jours et horaires indiqués sur le présent contrat. Pour tout abonnement inférieur à trois mois, la mensualité sera majorée de 20euros.

Pour certaines prestations, une étude sera faite au cas par cas et soumise à l'acceptation de l'abonné.

Dans tous les cas, une prestation devant être fournie par Conciergerie Carol pour un montant supérieur à deux cents euros (200€) fera l'objet d'une proposition écrite à l'abonné.

Pour les prestations horaires délivrées par Conciergerie Carol, toute heure commencée reste due dans son intégralité.

La résiliation 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.

En cas de résiliation, l'abonné restera redevable du montant de l'abonnement restant à courir pour sa durée minimale. Il ne sera procédé à aucun remboursement.

En cas de non paiement par l'abonné de son abonnement aux échéances convenues, Conciergerie Carol 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.

Dans certains cas, des prestations pourront être effectuées au coup par coup sans que le mandant ne soit abonné au service. Dans ce cas, les prestations devront être intégralement payées avant leur réalisation et seront majorées de 15 euros.

ARTICLE 3: COMMANDE

Pour passer des commandes et se renseigner sur des produits ou services offerts par Conciergerie Carol, l'abonné pourra utiliser les différents moyens ci-dessous :

- par Internet (rubrique contact)

- Par mail : contact@conciergeriecarol.com et/ou sur messagerie instantanée(*) qui lui a été remis lors de son abonnement (*uniquement Abonnés Premium)

- par téléphone, Fax, ou au numéro du portable (*) de son interlocuteur qui lui a été remis lors de son abonnement (*uniquement Abonnés Premium)

- par courrier postal : 33 Rue Barennes – 33000 BORDEAUX

Toute commande sera confirmée à l'abonné par Conciergerie Carol par courrier électronique, par télécopie ou par courrier postal dans les meilleurs délais.

Dans l'hypothèse où le montant des prestations de Conciergerie Carol excéderait 200€ (deux cents euros), l'abonné devra impérativement confirmer par écrit (fax, courrier électronique ou postal) son acceptation à Conciergerie Carol.

Ces commandes ne seront définitives qu'après réception, par Conciergerie Carol, de l'acceptation écrite de l'abonné.

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 l'abonné. Dans l'hypothèse où aucune solution de remplacement ne serait trouvée ou acceptée par l'abonné dans un délai de 5 jours ouvrés, Conciergerie Carol 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 Conciergerie Carol par l'abonné de ce fait.

Dans le cas où le fournisseur ne pourrait effectuer la prestation de manière strictement conforme à la demande de l'abonné, il appartiendra à ce dernier de se faire rembourser directement par le fournisseur.

Le bénéfice de la commande est personnel à l'abonné et ne peut être transféré au bénéfice d'un tiers sans l'accord préalable exprès de Conciergerie Carol.

Toute modification ou annulation de commande faite par l'abonné devra intervenir dans un délai maximum de sept jours ouvrés pour être prise en considération par Conciergerie Carol 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 l'abonné est soumise à l'acceptation expresse de Conciergerie Carol.

Dans l'hypothèse où Conciergerie Carol refuserait de procéder à la modification ou à la résolution de la commande sollicitée par l'abonné :

- le prix de la commande resterait dû par l'abonné ;

- les sommes déjà versées par l'abonné (prix ou acompte) ne lui seraient en aucun cas restituées.

ARTICLE 4 : LE PAIEMENT DE LA COMMANDE PAR L'ABONNE

Les produits et prestations seront facturés sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros et toutes taxes comprises, lors de la confirmation de la commande par Conciergerie Carol. Une indemnité kilométrique sera facturée pour les interventions nécessitant un déplacement supérieur à 20kms (aller-retour) du siège de Conciergerie Carol.

L'abonné règlera directement la Conciergerie Carol, ou dans certains cas précisés sur devis les fournisseurs selon les conditions de règlement habituellement pratiquées par ces derniers.

Nos prestations, quant à elles, seront payées comme défini au contrat d'abonnement, soit :

- à acceptation du devis par carte bancaire (télépaiement), chèque, virement ou prélèvement bancaire, par prélèvement automatique, lors du paiement de la mensualité de l'abonnement comme défini au contrat. (Dans ce cas, Conciergerie Carol facturera mensuellement à l'acheteur la totalité des factures des différents prestataires, le décompte étant envoyé au client avec les différentes factures des prestataires)

Soit par prélèvement automatique sur le compte Réserve de l'abonné « Avance sur frais de prestations ».

Le fait que l'acheteur paye les factures du vendeur par l'intermédiaire de Conciergerie Carol ne rend en aucun cas l'intermédiaire responsable du produit ou du service délivré par le vendeur.

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 Conciergerie Carol 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.

ARTICLE 5 : LIVRAISON

La livraison, par Conciergerie Carol, des produits commandés par l'abonné ne fait en aucun cas présumer que la vente est effectuée directement par Conciergerie Carol qui n'intervient qu'en qualité de mandataire et plus généralement de simple intermédiaire dans les rapports entre les abonnés et les fournisseurs.

Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, Conciergerie Carol ne pourra être tenue 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 ne pourra entraîner aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge de Conciergerie Carol.

ARTICLE 6 : DROIT DE RETRACTATION

Dans certains cas, conformément à l'article L.121-20 du Code de la Consommation, l'abonné dispose d'un délai de sept jours francs pour faire valoir son droit à rétractation, auprès du fournisseur exclusivement, et non auprès de Conciergerie Carol, 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 sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Ce droit de rétractation peut être exercé sans avoir à justifier de motifs, 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 le délai de sept (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 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 effectuer à l'adresse du fournisseur, dont les coordonnées :

- pourront être mentionnées dans la confirmation écrite qui peut être adressée par l'entreprise Conciergerie Carol à l'abonné suite à l'acceptation du devis,

- seront fournies sur demande formulée auprès de Conciergerie Carol.

Ce droit de rétractation ne s'applique 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 périmérer rapidement.

ARTICLE 7 : RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

Les fournisseurs de l'entreprise Conciergerie Carol 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.

Conciergerie Carol, en qualité de mandataire et plus généralement de simple intermédiaire, sera, en tout état de cause, exonérée de toute responsabilité relative au transport et à la livraison du produit ou service commandé.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE

L'abonné admet expressément que Conciergerie Carol, en qualité de mandataire et plus généralement de simple intermédiaire, n'est tenu qu'à une obligation de moyens. Conciergerie Carol 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. L'abonné s'adressera donc directement au fournisseur du service ou produit concerné tout demande de dédommagement ou toute autre demande relative au produit ou service commandé par l'intermédiaire de Conciergerie Carol pour réclamer réparation. Conciergerie Carol est exonérée de toute responsabilité relative à l'exécution du contrat de vente et à la livraison des produits et services commandés. Conciergerie Carol pourra transmettre au fournisseur les lettres de réclamation ainsi adressées par l'abonné.

En tout état de cause, Conciergerie Carol ne saurait être tenue 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). En cas d'intervention au domicile de l'abonné, ce dernier déclare ne pas avoir d'argent liquide, de bijoux ou tout autre objet de valeur à son domicile.

ARTICLE 9 : 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 l'abonné en fasse la demande à Conciergerie Carol, par courrier, en indiquant son nom, prénom et adresse.

ARTICLE 10 : LOI APPLICABLE AU CONTRAT

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

ARTICLE 11 : 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 civils compétents

