

Conditions Générales de Ventes

Préambule :

Patricia Sordi, autoentrepreneur, dont l'adresse est située au 130 rue Berthelot 83130 La Garde., immatriculée sous le SIRET 882 000 144 000 15, elle exerce sous son nom commercial Confidentielle 83 et a pour activité principale la conciergerie à destination des entreprises et de leurs salariés.

Confidentielle 83 a pour mission principale de délivrer des services à ses clients professionnels dans le but de faciliter la gestion de leur quotidien. Ces prestations sont réalisées soit directement par Confidentielle 83, dans ce cas Confidentielle 83 est le prestataire ; soit par l'intermédiaire de professionnels qualifiés ci-après désignés par «Le Prestataire extérieur». Dans ce second cas Confidentielle 83 intervient en qualité d'intermédiaire dans les rapports entre le client et les Prestataires Extérieurs, Il appartient alors au client de se référer aux Conditions Générales de Vente du Prestataire Extérieur, en complément des présentes.

I. Objet et champ d'application :

1.1. Les présentes Conditions Générales de Vente détaillent les droits et obligations de Confidentielle 83 et de son client dans le cadre de la vente des prestations suivantes : services de conciergerie d'entreprise à destination des entreprises et de leurs salariés. Elles sont accessibles sur le site www.confidentielle83.com (en cours de création).

Les commandes de prestations font l'objet, selon le cas :

- soit d'un contrat d'abonnement annuel dans le cadre duquel le client exprimera ses demandes au fur et à mesure de ses besoins,
- soit de commandes ponctuelles pour des prestations à la carte.

1.2. Toute prestation accomplie par Confidentielle 83 implique donc l'adhésion du client aux présentes Conditions Générales de Vente.

1.3. Les présentes Conditions Générales de Vente prévalent sur tout autre document émis par Confidentielle 83 et notamment les prospectus, publicités, notices, et autres documents et supports d'information ou publicitaires.

1.4. Le client déclare expressément avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente avant de passer toute commande de services.

II. Adhésion au service :

2.1 L'adhésion aux services de conciergerie fournis par Confidentielle 83 donne au client accès à un grand nombre d'avantages et de bénéfices négociés auprès des prestataires extérieurs par Confidentielle 83.

L'adhésion donne lieu au paiement d'un abonnement annuel.

L'abonnement est reconduit tacitement d'année en année, sauf dénonciation expresse de l'une des parties, un mois avant la fin de la période d'abonnement en cours.

2.2 L'adhésion aux services de conciergerie fournis par Confidentielle 83 est strictement personnelle.

Chaque client est responsable de son adhésion, et doit prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucune autre personne que lui-même ne l'utilise en son nom.

2.3 Chaque client a l'obligation de fournir à Confidentielle 83, au moment de l'adhésion, des informations exactes (raison sociale, identité bancaire, coordonnées,...). Toute information manquante est susceptible de retarder le début d'exécution des prestations. Confidentielle 83 ne pourra être tenue responsable des conséquences de toute information erronée ou mensongère communiquée par le client. Tout changement des données personnelles doit être communiqué, de façon volontaire, à Confidentielle 83 dans les plus brefs délais.

2.4 Conformément à l'article L121-20 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de sept (7) jours francs pour faire valoir son droit à rétractation auprès de Confidentielle 83 et ce, à compter du lendemain de la signature du contrat ou de la réception de la commande par Confidentielle 83.

Lorsque le délai de sept (7) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce recours à l'annulation est sans frais et peut ne pas être motivé.

Cette renonciation donnera lieu au remboursement intégral de l'adhésion qui aurait déjà été payée par le client.

2.5 Confidentielle 83 se réserve le droit d'annuler ou de suspendre une adhésion à sa seule initiative, sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse, de comportement préjudiciable aux intérêts de Confidentielle 83, de falsification des informations transmises à Confidentielle 83 ou aux prestataires, par le client ou par tout tiers agissant pour le compte du client, ou en cas de défaut d'information sur le changement des données personnelles du client.

Confidentielle 83 se réserve alors la possibilité de rembourser ou non, au client le solde au prorata temporis correspondant à son adhésion non utilisée, ou le cas échéant, de suspendre les prélèvements mensuels. Aucune indemnité ne peut alors lui être demandée.

2.6 En cas de non utilisation des prestations d'une adhésion, aucun remboursement ne pourra être demandé.

III. Modalités d'utilisation des services :

3.1 Le client peut transmettre ses requêtes par téléphone, e-mail ou par l'intermédiaire du site internet. Dans le cadre du traitement des requêtes transmises par le client, Confidentielle 83 intervient en qualité d'intermédiaire entre le client et les prestataires extérieurs.

3.2 Les requêtes transmises à Confidentielle 83 doivent respecter le cadre légal et éthique.
En cas de non-respect de cette obligation, Confidentielle 83 est autorisé à ne pas donner suite à la requête.

3.3 Pour tout traitement de requête impliquant des prestations ou facturations supérieures à 100 €, la validation écrite du client peut être exigée par Confidentielle 83 pour que la commande soit définitivement prise en compte. Le client accepte donc expressément que les documents électroniques (email, SMS...) puissent servir de preuve.

3.4 Les commandes passées auprès de Confidentielle 83 s'entendent sous réserve de disponibilité auprès des prestataires. En cas d'indisponibilité d'un service, Confidentielle 83 s'engage à rechercher des prestations de rechange. En cas de non acceptation des solutions de rechange par le client, ou s'il n'y a pas de possibilité de prestation de rechange, Confidentielle 83 procédera à l'annulation pure et simple de la demande. Aucune indemnité ne pourra être demandée par le client dans ce cas.

3.5 Confidentielle 83 communiquera auprès des prestataires extérieurs au nom du client. S'il le souhaite, le client a la possibilité d'entrer en contact direct avec le prestataire extérieur.

3.6 Le client a accès à un grand nombre d'avantages et de bénéfices négociés auprès des prestataires extérieurs sélectionnés par Confidentielle 83. Les prestataires extérieurs sont toutefois libres de modifier à tout moment leurs conditions commerciales et Confidentielle 83 ne pourra être tenu responsable des changements effectués.

3.7 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 à Confidentielle 83 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.

IV. Prix :

Les prix des abonnements sont ceux en vigueur au jour de l'adhésion. Ils sont libellés en euros. Les prix des abonnements sont mis à jour annuellement.

Les prix des prestations sont ceux en vigueur au moment de la réalisation de la commande. Ils sont libellés en euros.

Confidentielle 83 se réserve le droit de revoir ses prix à tout moment.

V. Paiement :

5.1 Les services seront facturés au client sur la base des tarifs communiqués au client ou sur la base des devis acceptés par le client. Le client peut demander et autoriser Confidentielle 83 à utiliser sa carte de paiement à distance afin de procéder au paiement d'un prestataire extérieur.

5.2 Le règlement de l'abonnement s'effectue par chèque, virement, prélèvement bancaire, ou espèces, au moment de l'adhésion. En cas de règlement par virement ou prélèvement bancaire, l'abonné devra communiquer à Confidentielle 83 les références de son compte bancaire. Sur demande de l'abonné choisissant le paiement par prélèvement bancaire et après accord de Confidentielle 83, 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 annuel en totalité lors de l'adhésion.

5.3 Les prestations sont payables à la commande.

VI. Retard de paiement :

6.1 En cas de non-paiement de l'abonnement aux échéances convenues, Confidentielle 83 peut envoyer au client une lettre de mise en demeure de payer dans les 8 jours.

Si, passé ce délai, l'adhésion n'est toujours pas réglée, Confidentielle 83 peut résilier l'abonnement, sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne puisse lui être demandée de la part du client.

Le client n'a plus accès au service pendant la période de retard de paiement.

Les adhésions non payées restent dues intégralement et Confidentielle 83 se réserve le droit de poursuivre le client en justice pour obtenir le paiement avec exigibilité à titre de pénalité d'une indemnité égale à 15 % des sommes dues, outre les frais judiciaires éventuels et les intérêts prévus ci-après.

6.2 En cas de défaut de paiement total ou partiel des abonnements et/ou des prestations aux échéances convenues, le client doit payer à Confidentielle 83, outre l'indemnité de 15% prévue ci-dessus, une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal.

Le taux de l'intérêt légal retenu est :

- pour les abonnements, celui en vigueur au jour de la date de paiement convenue
- pour les prestations, celui en vigueur au jour de la réalisation des prestations

Cette pénalité est calculée sur le montant de la somme restant due et court à compter de la date d'échéance du prix, sans mise en demeure préalable.

VII. Responsabilités :

7.1 Le client reconnaît et accepte que Confidentielle 83 agisse selon les demandes telles qu'elles sont exprimées dans les requêtes qu'il transmet.

Confidentielle 83 ne pourra donc être tenue responsable en cas d'erreur dont le client serait, de quelque façon que ce soit, à l'origine.

Confidentielle 83 ne peut être tenue responsable en cas d'erreur d'un prestataire extérieur.

7.2 Confidentielle 83 ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure (perturbations, grève des transports, des communications ou des services postaux, inondation, incendie ou panne informatique...), ainsi que le définit le Code Civil.

7.3 Les prestataires extérieurs sont responsables des services, produits ou bénéfices qu'ils proposent au client.

Confidentielle 83 ne pourra être tenue responsable de la mauvaise exécution d'une commande par un prestataire extérieur. En cas de revendication, le client devra s'adresser directement aux prestataires concernés.

7.4 La responsabilité de Confidentielle 83 sera en tout état de cause limitée au montant annuel de l'adhésion aux services au moment du litige.

VIII. Confidentialité et protection des informations personnelles :

Confidentielle 83 s'engage à respecter scrupuleusement la confiance que ses clients lui accordent. En corrélation avec son éthique et sa déontologie, Confidentielle 83 protège les informations personnelles que ses clients peuvent être amenés à lui communiquer dans le cadre de leur adhésion. L'utilisation de ces informations personnelles est réservée à un usage interne (gestion des commandes, livraison, facturation, suivi de la solvabilité ainsi que toutes les études marketing interne et la publicité personnalisée). Conformément aux obligations légales, et en conformité avec la CNIL, Confidentielle 83 conserve ces informations dans les conditions légales.

Ces informations ne sont accessibles qu'à Confidentielle 83 ayant à en connaître et ne sont utilisées que dans le cadre des finalités pour lesquelles les clients les ont communiquées.

Conformément à l'article 27 de la Loi N° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les clients disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression relatif aux données qui les concernent auprès de Confidentielle 83 avec laquelle ils sont en relation, et ce dans les conditions prévues par l'article 34 de ladite loi.

IX. Litige et loi applicable :

9.1 La loi applicable aux relations contractuelles entre Confidentielle 83 et ses clients est la Loi française exclusivement.

9.2 En cas de non-respect des présentes Conditions Générales de Vente, la responsabilité du client pourra être engagée.

9.3 En cas de litige, le client s'engage à s'adresser à Confidentielle 83 en priorité afin de trouver une solution amiable.

9.4 Confidentielle 83 est autorisée à annuler ou refuser les commandes d'un client avec lequel existerait un litige. A défaut de solution amiable, toute contestation concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente sera soumise aux tribunaux français, auxquels il est fait expressément attribution exclusive de compétence.

9.5 A défaut de résolution, le litige sera porté devant le tribunal de Toulon.