

## Conditions Générales de Vente

### Préambule

La société V.I.P SERVICE CONCIERGE, Société par Actions Simplifiée (société à associé unique au capital de 2000 euros, immatriculée au R.C.S. de Paris sous le numéro 810 489 427 dont le siège social est situé 3 rue de l'Arrivée – 75015 Paris

V.I.P SERVICES-CONCIERGES intervient en tant que simple intermédiaire dans les rapports entre ses utilisateurs et leurs fournisseurs de produits ou prestataires de services.

### ARTICLE 1 – APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente accessibles sur le site [www.services-concierges.com](http://www.services-concierges.com) sont systématiquement transmises à chaque client pour lui permettre de passer commande.

Toute inscription, demande ou commande passée, de manière directe ou indirecte, par téléphone, courrier, internet, télécopie ou SMS, aux services de conciergerie opérés par VIP SERVICES-CONCIERGES emporte son adhésion, sans restriction ni réserve, aux présentes Conditions Générales de Vente lesquelles prévalent sur tous autres documents (prospectus, catalogues... émis par VIP SERVICES-CONCIERGES).

Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions Générales de Vente suivantes avant de passer toute commande de produits ou services.

### ARTICLE 3 : COMMANDE

Pour passer des commandes et se renseigner sur des produits ou services offerts par la société VIP SERVICES-CONCIERGES.

Le client pourra utiliser les différents moyens ci-dessous :

- par téléphone au numéro du portable de son concierge qui lui a été remis lors de son abonnement ou au 01 43 22 63 70 où 06 43 07 62 44.
- par courrier à l'adresse suivante V.I.P SERVICES-CONCIERGES 3 rue de l'Arrivée 75015 Paris.
- par courrier électronique à l'adresse du courrier électronique [info@services-concierges.com](mailto:info@services-concierges.com)

### Règles applicables aux commandes en général

Avant toute prise de commande, l'abonné doit communiquer à V.I.P SERVICES-CONCIERGES son adresse personnelle ou professionnelle, son adresse électronique, son numéro de téléphone, ce qui permettra à V.I.P SERVICES-CONCIERGES de le contacter très rapidement. Les commandes de produits ou services formées par l'abonné, aux moyens du téléphone, courrier électronique, seront transmises aux fournisseurs par l'intermédiaire de V.I.P SERVICES-CONCIERGES.

## **Confirmation de la commande par V.I.P SERVICES-CONCIERGES**

Toute commande sera confirmée aux clients par par V.I.P SERVICES-CONCIERGES courrier électronique dans les meilleurs délais. Cette confirmation comprendra notamment :

- le numéro répertorié de la commande;
- la nature du produit ou du service commandé;
- la quantité du produit ou service commandé;
- le prix unitaire du produit ou du service commandé, hors taxe et toutes taxes comprises;
- le délai de livraison du produit ou service commandé;
- les modalités de la livraison du produit ou du service commandé.
- Les conditions d'annulation

## **Acceptation de la commande par les clients**

Dans l'hypothèse où le montant de la commande excédera mille (1000) euros, le client devra impérativement confirmer par écrit ou par courrier électronique et dans un délai de 24 heures son acceptation à V.I.P SERVICES-CONCIERGES. Ces commandes ne seront définitives qu'après réception, par, de V.I.P SERVICES-CONCIERGES l'acceptation écrite de l'abonné.

## **Rupture des stocks ou services disponibles chez les fournisseurs et prestataires de services**

Toute commande s'entend sous réserve des stocks ou services disponibles chez le(s) fournisseur(s) et prestataire(s) de service(s). Le client sera contacté et des solutions de remplacement lui seront proposées dans les plus brefs délais en cas:

- de rupture de stock des produits commandés;
- d'indisponibilité des services commandés;
- de modification de la nature du produit ou du service commandé;
- de modification du prix du service ou du produit commandé par le client;
- de modification du prix du service ou du produit indiqué par V.I.P SERVICES-CONCIERGES au client
- de modification du délai de livraison indiqué par V.I.P SERVICES-CONCIERGES au client

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 le client dans un délai de, 5 jours ouvrés, la société V.I.P SERVICES-CONCIERGES 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 V.I.P SERVICES-CONCIERGES par l'abonné de ce fait. Dans l'hypothèse où un paiement aurait été effectué, et sauf si la solution de remplacement trouvée serait totalement différente de la commande du client, ce dernier serait directement remboursé par le fournisseur en cas d'annulation de la commande.

## **Modification de la commande par le client**

Toute modification ou annulation de commande faite par le client devra intervenir dans un délai maximum de de sept jours ouvrés pour être prise en considération par V.I.P SERVICES-CONCIERGES qui appréciera en fonction de la nature des produits ou services. En tout état de cause, toute modification ou annulation de commande par l'abonné est soumise à l'acceptation expresse de V.I.P SERVICES-CONCIERGES. Dans l'hypothèse où V.I.P SERVICES-CONCIERGES refuserait de procéder à la modification ou la résolution de la commande sollicitée par le client : – le prix de la commande resterait dû par le client ; – les sommes déjà versées par le client (prix ou acompte) ne lui seraient en aucun cas restituées.

#### **ARTICLE 4 : PAIEMENT DE LA COMMANDE PAR L'ABONNE**

1) le 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 V.I.P SERVICES-CONCIERGES.

2) les modalités du paiement de la commande

Les clients régleront directement V.I.P SERVICES-CONCIERGES par chèque, carte bleue ou prélèvement sur compte bancaire à réception de la facture émise par V.I.P SERVICES-CONCIERGES le jour de la commande. Le règlement pourra se faire selon d'autres modalités sous réserve que client en soit strictement informé par écrit.

3) retard de paiement

Toute somme non payée à son échéance portera de plein droit, et sans mise en demeure préalable, pénalités de retard de 20 % par commande, ainsi que l'application d'intérêts de retard au taux légal. En cas de retard de paiement par les clients, les commandes ou livraisons en cours pourront être sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action/sans paiement de la part de client V.I.P SERVICES-CONCIERGES peut annuler la commande.

4) défaut de paiement

Le défaut de paiement d'une facture à son échéance autorise V.I.P SERVICES-CONCIERGES à annuler les commandes ou livraison 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**

1) conditions de livraison

Les conditions de livraison du produit ou service commandé seront fixées à l'occasion de la confirmation écrite qui sera adressée à l'abonné par V.I.P SERVICES-CONCIERGES. La livraison, par V.I.P SERVICES-CONCIERGES, des produits commandés par l'abonné ne fait en aucun cas présumer que la vente est effectuée directement par V.I.P SERVICES-CONCIERGES qui n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire dans les rapports entre les clients et les fournisseurs.

2) délai de livraison

Les délais de livraison seront indiqués lors de la confirmation écrite qui sera adressée au client par V.I.P SERVICES-CONCIERGES. Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, V.I.P SERVICES-CONCIERGES 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 V.I.P SERVICES-CONCIERGES.

#### **ARTICLE 6 : DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L.121-20 du Code de la Consommation, l'abonné dispose d'un délai de sept (7) jours francs pour faire valoir son droit à rétractation auprès du fournisseur exclusivement, et non auprès de V.I.P

SERVICES-CONCIERGES , 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 (7) 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 la société V.I.P SERVICES-CONCIERGES au client suite à l'acceptation du devis, – seront fournies sur demande formulée auprès du service clientèle de V.I.P SERVICES-CONCIERGES par lettre recommandée avec accusé de réception. 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 périmer rapidement.

#### **ARTICLE 7 : RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES**

Les fournisseurs de la société V.I.P SERVICES-CONCIERGES 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 de manquants, il appartient à l'abonné de faire toutes réserves utiles auprès du transporteur. V.I.P SERVICES-CONCIERGES, 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 8 : RESPONSABILITE**

Le client admet expressément que V.I.P SERVICES-CONCIERGES, en qualité de courtier et plus généralement de simple intermédiaire, n'est tenu qu'à une obligation de moyens. V.I.P SERVICES-CONCIERGES 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 s'adressera donc directement au fournisseur du service ou produit concerné toute demande de dédommagement ou toute autre demande relative au produit ou service commandé par l'intermédiaire de V.I.P SERVICES-CONCIERGES pour réclamer réparation. V.I.P SERVICES-CONCIERGES est exonérée de toute responsabilité relative à l'exécution du contrat de vente et à la livraison des produits et services commandés. V.I.P SERVICES-CONCIERGES pourra transmettre au fournisseur les lettres de réclamation ainsi adressées par le client. En tout état de cause, V.I.P SERVICES-CONCIERGES 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).

#### **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 les concernent. Pour cela, il suffit que le client en fasse la demande à V.I.P SERVICES-CONCIERGES, par courrier, en indiquant son nom, prénom et adresse.

#### **ARTICLE 10 : LOI APPLICABLE AU CONTRAT**

V.I.P SERVICES-CONCIERGES est une société 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.