

SOMMAIRE :

1. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Les présentes conditions générales d'utilisation régissent la relation entre :

- *Conciergerie* 8ème SENS, SARL, dont le siège social se situe 22 rue de Pinane, Maison 6, 64600 Anglet, immatriculée sous le numéro RCS Bayonne 838 503 241
Téléphone : +33 (0) 5 40 48 06 24
Courriel : contact@c8s.fr
www.c8s.fr

- Tout adhérent (« Membre »)

Responsables de Publication :

Christian LAPÉBIE, Stéphane DUVAL GOUNARI, Gérants, Directeurs associés.

Le Site internet est hébergé par la société :

REZO 21, créateur de sites Internet

Les Pyramides,

4 route de Pitoys,

64600 Anglet

Tél. : 05 59 20 89 97 et 06 03 54 07 30

Fax : 08 11 38 46 68

Adresse e-mail : contact@rezo21.net

1 CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE :

A.- PRÉAMBULE :

A.1 La société *Conciergerie* 8ème SENS, SARL, dont le siège social se situe 22 rue de Pinane, Maison 6, 64600 Anglet, immatriculée sous le numéro RCS Bayonne 838 503 241 intervient essentiellement en tant qu'intermédiaire dans les rapports entre ses utilisateurs (ci-après désignés individuellement le « Membre » et en groupe les « Membres ») et leurs fournisseurs de produits ou prestataires de services.

Toute inscription, demande ou commande passée, de manière directe ou indirecte, par téléphone, courrier, internet, courriel, télécopie ou SMS, aux services de conciergerie opérés par

Conciergerie 8ème SENS emporte l'adhésion sans restriction ni réserve du Membre à ces Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « CGU »), lesquelles prévalent sur tout autre document diffusé par Conciergerie 8ème SENS (brochure, catalogue, etc...).

A.2 L'abstention par *Conciergerie* 8ème SENS de se prévaloir ponctuellement d'une disposition des CGU n'implique aucunement une renonciation à ladite disposition.

Si l'une des dispositions de ces CGU devait être frappée de nullité, cela n'emporterait en aucun cas la nullité des autres dispositions.

Toute autre condition opposée par un Membre ne saurait être opposable à *Conciergerie* 8ème SENS sauf acceptation expresse et préalable, quel que soit le moment où elle a été portée à sa connaissance.

A.3 Le Membre doit être capable de contracter et de s'engager pour accepter ces CGU. Le Membre sera mis en relation avec des prestataires de service. Il lui appartient de consulter leurs Conditions Générales de Vente et de les accepter.

B. – ADHÉSION AUX SERVICES :

B.1 -Durée et prise d'effet

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 *Conciergerie* 8ème SENS dans les conditions stipulées au paragraphe ci-après.

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 (1) 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.

En cas de résiliation, le Client 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.

L'abonnement et l'accès effectif aux prestations de services de conciergerie prennent effet au jour de la réception par

Conciergerie 8ème SENS du contrat d'abonnement dûment complété et signé par Le Client. La date de réception du contrat d'abonnement par *Conciergerie* 8ème SENS constitue la date de prise d'effet du contrat d'abonnement.

B.2 L'adhésion aux services de conciergerie privée fournis par

Conciergerie 8ème SENS est strictement personnelle.

Chaque Membre est responsable de son adhésion, et doit prendre l'ensemble des mesures nécessaires pour que personne d'autre que lui-même ne l'utilise en son nom. Il est strictement interdit de faire un usage professionnel des abonnements contractés à titre individuel. Il est notamment interdit de réserver des prestations pour ses propres clients dans le cadre des abonnements individuels. Ce type de service pour des tiers fait l'objet d'une étude commerciale et d'une offre entreprise dans le cadre d'un contrat dit

« corporate » entre *Conciergerie* e 8ème SENS et l'entreprise.

Le bénéfice d'une commande passée auprès de *Conciergerie* 8ème SENS est réservé au Membre et ne peut être transféré à un tiers sans un accord préalable de *Conciergerie* 8ème Sens, et selon le cas, du fournisseur.

Dans un souci de qualité, les appels passés auprès de

Conciergerie 8ème Sens sont susceptibles d'être enregistrés dans un but d'amélioration de la qualité des services.

B.3 *Conciergerie* 8ème SENS 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 *Conciergerie* 8ème SENS, de falsification des informations transmises à *Conciergerie* 8ème SENS ou aux prestataires, par le Membre ou par tout tiers agissant pour le compte du Membre.

C. – MODALITÉS D'UTILISATION DES SERVICES :

C.1 Une fois l'adhésion du Membre activée, il peut transmettre ses requêtes par téléphone ou courriel.

Dans le cadre du traitement des requêtes transmises par le Membre,

Conciergerie 8ème SENS n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre le Membre et les fournisseurs et/ou prestataires de services. Les prestations sont réalisées par *Conciergerie* 8ème SENS au nom et pour le compte du Membre auprès des prestataires dans le cadre d'un mandat confié par le Membre à *Conciergerie* 8ème SENS, validé dans le cadre de l'acceptation des présentes CGU et valable pour les demandes formulées à

Conciergerie 8ème SENS et réalisées dans le cadre et selon les modalités prévues aux présentes CGU. Les dépenses auprès des différents fournisseurs sont faites au nom et pour le compte du ou des Membres.

Application du régime des débours – article 267 II 2° du CGI.

C.2 Les requêtes transmises à *Conciergerie* 8ème SENS doivent respecter le cadre légal et éthique.

En cas de non-respect de ce cadre, *Conciergerie* 8ème SENS est autorisé à ne pas donner suite à la requête.

L'accès aux produits et services de conciergerie peut faire l'objet de restrictions à l'égard de certaines personnes ou dans certains pays.

Conciergerie 8ème SENS ne traitera aucune requête en infraction aux lois qui concernent l'ordre public et les bonnes mœurs dans le pays d'exécution des présentes.

C.3 Pour tout traitement de requête impliquant des prestations ou facturations supérieures à 100 €, la validation écrite du Membre peut être exigée par *Conciergerie* 8ème SENS pour que la commande soit définitivement prise en compte. Le Membre accepte donc expressément que les documents électroniques (courriels, SMS, enregistrements...) puissent servir de preuve.

C.4 Les commandes passées auprès de *Conciergerie* 8ème SENS s'entendent sous réserve de disponibilité auprès des prestataires.

En cas d'indisponibilité d'un service, *Conciergerie* 8ème SENS s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour proposer des prestations de rechange.

En cas de non acceptation des solutions de rechange par le Membre, *Conciergerie* 8ème SENS procédera à l'annulation pure et simple de la demande.

Dans ce cas, aucune indemnité ne pourra être demandée par le Membre.

C.5 *Conciergerie* 8ème SENS communiquera auprès des prestataires de services au nom du Membre. S'il le souhaite, le Membre a la possibilité d'entrer en contact directement avec le fournisseur ou Prestataire de service.

C.6 Le Membre a accès à un grand nombre d'avantages et de bénéfices négociés auprès des prestataires et/ou fournisseurs sélectionnés par

Conciergerie 8ème SENS.

Les prestataires et/ou fournisseurs sont toutefois libres de modifier à tout moment leurs conditions commerciales et *Conciergerie* 8ème SENS ne pourra être tenu responsable des changements effectués.

D. – PAIEMENT :

D.1 Les produits et services seront facturés au Membre sur la base des tarifs indiqués des Prestataires proposés. Le Membre peut demander et autoriser

Conciergerie 8ème SENS à utiliser sa carte de paiement à distance afin de procéder au paiement d'un prestataire et/ou fournisseur.

D.2 La validation par le Membre de la proposition transmise par

Conciergerie 8ème SENS en réponse à sa requête vaut acceptation de débit sur la carte de paiement du Membre du montant de la commande. Le Membre 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.

D.3 Dès validation de la commande, le Membre s'engage à régler la prestation dans les meilleurs délais. En cas de retard de paiement,

Conciergerie 8ème SENS ne saurait être tenue responsable de l'évolution des disponibilités et des tarifs des produits et/ou des services commandés.

D.4 En cas de retard de paiement, des pénalités seront susceptibles d'être appliquées, soit par *Conciergerie* 8ème SENS à hauteur de trois fois le taux d'intérêt légal sur une base mensuelle, soit par le fournisseur concerné sur la base de ses propres Conditions Générales de Vente.

D.5 Certains types de demandes pourront générer des frais de traitement supplémentaires.

D.6 Le Membre autorise dès à présent *Conciergerie* 8ème SENS à lui refacturer ces frais et l'autorise à prélever ces frais sur sa carte de paiement. En aucun cas *Conciergerie* 8ème SENS n'effectuera de règlements pour les commandes de ses Membres. Le règlement se fera selon les Conditions Générales de Vente du fournisseur. Le règlement pourra se faire selon des conditions différentes, sous réserve d'information préalable au Membre.

E. – SERVICES PARTICULIERS :

E.1 Restaurants et Clubs : Pour certaines réservations de clubs et de restaurants le Membre autorise *Conciergerie* 8ème SENS à utiliser sa carte de paiement pour garantir les réservations.

E.2 Billetterie : *Conciergerie* 8ème SENS s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver pour le membre des billets pour tous les événements auprès de ses prestataires et/ou fournisseurs partenaires.

Dans le cas où l'évènement affiche complet dans les billetteries

traditionnelles, *Conciergerie* 8ème SENS pourra faire appel à des prestataires spécialisés. Par conséquent, les prix proposés sont susceptibles d'évoluer à tout moment et être différents de la valeur faciale mentionnée sur les billets en raison de majoration liée à des frais d'agence, de gestion et/ou administratifs.

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.

Le Membre est tenu de vérifier la date et l'heure du spectacle ou de l'évènement, le producteur ou l'organisateur étant susceptible de les modifier sans préavis.

Conciergerie 8ème SENS n'est pas responsable de la perte des billets ou de leur mauvais acheminement par voie postale, étant précisé qu'aucun duplicata desdits billets ne pourra être transmis au Bénéficiaire.

De même *Conciergerie* 8ème SENS ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'annulation ou du report d'un spectacle ou d'un événement. En cas d'annulation ou report par l'artiste, le producteur ou l'organisateur,

quelle que soit la circonstance, *Conciergerie* 8ème SENS ne pourra être tenu qu'au remboursement de la valeur faciale des billets, sous réserve de l'obtention du remboursement auprès du producteur ou de l'organisateur. Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les billets ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation.

E.3 Taxis : En cas d'absence du Membre au rendez-vous prévu au moment de la commande, ce dernier sera redevable d'un montant forfaitaire de quinze (15) euros TTC. Il est cependant précisé qu'une tolérance sera accordée à la première survenue d'une non-charge et que ces frais ne seront dus par le Membre qu'à la seconde occurrence. Le non-paiement des sommes dues à cet effet dans un délai de quinze (15) jours nets pourra entraîner la suspension d'accès aux demandes de taxis.

F – OBLIGATIONS *Conciergerie* 8ème SENS :

F.1 *Conciergerie* 8ème SENS s'engage à répondre aux requêtes formulées par le Membre, quelles qu'elles soient, en un minimum de temps et s'engage à lui fournir ses conseils par rapport à celles-ci dans les limites fixées par l'article C.2 des présentes CGU.

F.2 *Conciergerie* 8ème Sens agit comme un intermédiaire et se charge de représenter le Membre auprès des prestataires et/ou fournisseurs.

F.3 De par la nature même de son activité, *Conciergerie* 8ème SENS est tenue à une obligation de moyens et non de résultat.

G. – RESPONSABILITÉS :

G.1 Le Membre reconnaît et accepte que *Conciergerie* 8ème SENS agisse selon les demandes telles qu'elles sont exprimées dans les requêtes qu'il transmet.

Conciergerie 8ème SENS ne pourra donc être tenue responsable en cas d'erreur dont le client serait, de quelque façon que ce soit, à l'origine.

Conciergerie 8ème SENS ne peut être tenue responsable de ses recommandations quant au choix d'un prestataire.

Conciergerie 8ème SENS est autorisée à annuler ou refuser les commandes d'un Membre avec lequel existerait un litige.

G.2 *Conciergerie* 8ème SENS 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...) et ce conformément à l'article 1218 nouveau du Code civil.

G.3 Les prestataires et/ou fournisseurs sont responsables des services, produits ou bénéfices qu'ils proposent au Membre.

Conciergerie 8ème SENS ne pourra être tenue responsable de la mauvaise exécution d'une commande. En cas de revendication, le Membre devra s'adresser directement aux prestataires concernés.

H. – CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES :

Conciergerie 8ème SENS s'engage à respecter scrupuleusement la confiance que ses Membres lui accordent.

En corrélation avec son éthique et sa déontologie, *Conciergerie* 8ème SENS protège les informations personnelles que ses Membres 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 les recommandations de la CNIL, *Conciergerie* 8ème SENS conserve ces informations dans les conditions légales.

Ces informations ne sont accessibles qu'au personnel de

Conciergerie 8ème SENS et à celui de ses filiales ainsi qu'à la société partenaire et tous tiers en relation commerciale avec

Conciergerie 8ème SENS lié par un engagement de confidentialité, situés dans et hors de l'Union Européenne. Ces informations ne sont utilisées que dans le cadre des finalités pour lesquelles les clients les ont communiquées. Conformément aux articles 38, 39 et 40 de la Loi N° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les Membres disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, relatif aux données qui les concernent auprès de l'entité

Conciergerie 8ème SENS avec laquelle ils sont en relation, et ce dans les conditions prévues par l'article 34 de ladite loi.

I. – DIFFAMATION :

Conformément à la loi du 29 juillet 1881, la société

Conciergerie 8ème Sens se réserve le droit de poursuivre toute personne qui serait auteur d'une injure ou d'une diffamation à son égard. Toute allégation ou imputation d'un fait qui porterait atteinte à l'honneur ou à la considération de la société *Conciergerie* 8ème SENS, qu'elle soit effectuée par voie directe ou par voie de reproduction est susceptible de poursuites.

J. – PROTECTION DE LA MARQUE ET DES DROITS DE

Conciergerie 8ème SENS

J.1 La marque *Conciergerie* 8ème SENS est une marque déposée.

Toute reproduction, usage ou apposition de la marque sans l'accord préalable de *Conciergerie* 8ème SENS est interdite, conformément aux lois régissant les droits de propriété intellectuelle.

10.2 Le Membre s'engage à faire un usage personnel et non commercial des informations contenues dans les documents et le site web diffusés par

Conciergerie 8ème SENS.

K. – RÉTRACTATION, RÉCLAMATION ET OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE :

K.1 Rétractation : Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Membre dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter sans motif à donner et sans coût supplémentaire.

A cette fin le Membre pourra adresser sa demande à

Conciergerie 8ème SENS avant l'expiration du délai de rétractation et ce, par courrier recommandé avec accusé de réception pour toute prestation réalisée directement par *Conciergerie* 8ème SENS et non en tant

qu'intermédiaire de service. A défaut, le Membre pourra exercer son droit de rétractation et ce, conformément aux conditions générales de vente du fournisseur et/ou prestataire de service. Le délai de rétractation commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat. Cette rétractation donnera lieu à l'obligation de renvoi par le Membre, à ses frais, de tous les documents et éléments matériels (coffret, carte, brochure...) transmis plus tôt par *Conciergerie* 8ème SENS. Si le Membre utilise le service pendant

le délai de rétractation, ladite utilisation pourra, le cas échéant, empêcher toute rétractation ultérieure. Le Membre pourra également demander le début d'exécution du service avant la fin du délai de rétractation. Dans ce cas, le Membre doit envoyer sur papier libre ou par courriel (contact@c8s.fr) sa demande expresse (article L.221-25 Code de la consommation). Etant précisé que si le Membre décide de se rétracter et ce, dans un délai de quatorze (14) jours, il sera redevable d'un montant proportionnel au service d'ores et déjà fourni par *Conciergerie* 8ème SENS jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

K.2 Réclamation : Si les réponses qui vous sont données par votre interlocuteur habituel ne satisfont pas à votre demande, vous pouvez adresser votre réclamation à notre Service Relation Client :

Conciergerie 8ème SENS, SARL, 22 rue de Pinane, Maison 6, 64600

Anglet,

Téléphone : +33 (0)5 40 48 06 24

Courriel: contact@c8s.fr

www.c8s.fr

Un concierge vous rappellera alors dans les meilleurs délais.

K.3 Opposition au démarchage téléphonique : Si vous nous avez fourni votre/vos numéro(s) de téléphone vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition auprès du gestionnaire désigné par arrêté. (www.bloctel.gouv.fr)

L. – LITIGE ET LOI APPLICABLE :

L.1 La loi applicable aux relations contractuelles entre

Conciergerie 8ème SENS et ses Membres est la Loi française exclusivement.

L.2 En cas de non-respect des présentes CGU, la responsabilité du Membre pourra être engagée.

L.3 En cas de litige, le Membre s'engage à s'adresser à

Conciergerie 8ème SENS en priorité afin de trouver une solution amiable et notamment son Service Qualité. A défaut de solution amiable, toute contestation concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGU sera soumise aux tribunaux français, auxquels il est fait expressément attribution exclusive de compétence.