

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES AUX PARTICULIERS

### PREAMBULE :

la société **L'intendance** sas, dont le siège social est situé:13 rue Léon BLOY, 66 750 Saint Cyprien, au capital de 3000 €, immatriculée au Registre du Commerce des Sociétés de PERPIGNAN sous le n° 829 548 858, exerce sous son nom commercial **L'intendance Conciergerie de la Côte Radiieuse** et a pour activité la vente et l'exécution de toutes prestations d'intendance et de conciergerie pour les particuliers, les entreprises ou leurs salariés établis en France ou à l'étranger.

**L'intendance** est intermédiaire entre son client et les partenaires professionnels et se réserve le droit d'exécuter directement certaines prestations ne nécessitant pas de qualifications particulières et ne découlant pas de professions réglementées.

### ARTICLE 1 : Champ d'application des conditions de ventes

les présentes conditions générales de ventes accessibles sur le site internet de la société : [www.conciergerielintendance.com](http://www.conciergerielintendance.com) sont systématiquement transmises aux clients lors de la présentation de leur contrat d'abonnement ou de prestations de services pour leur permettre de passer commande.

En conséquence, toute commande effectuée par le client vaut acceptation sans restriction, ni réserves aux présentes conditions générales de ventes, lesquelles prévalent sur tout autre document émis par **L'intendance**. Toute autre condition opposée par le client sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse par **L'intendance**, inopposable à la société, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que **L'intendance** ne se prévale pas ponctuellement de l'une des dispositions des présentes conditions générales de ventes, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une des dites conditions.

Lorsque **L'intendance** intervient en qualité de simple intermédiaire entre son client et les prestataires partenaires fournisseurs, le client devra en conséquence se référer aux conditions générales de ventes dudit partenaire fournisseur pour la réalisation de la prestation envisagée.

**L'intendance**, se réserve le droit de pouvoir modifier ultérieurement les conditions générale de ventes. La version applicable à l'achat d'un client sera celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales de ventes avant de passer toute commande de contrat ou de services.

### ARTICLE 2 : Accès aux services de **L'intendance**

Les informations contractuelles sont rédigées et présentées en langue Française.

Elles font l'objet de la part du client d'une acceptation lors de la passation de commande.

Toute commande enregistrée par L'intendance fera l'objet d'une confirmation à son émetteur.

**L'intendance** se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande émanant d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'un abonnement,d'une facture, d'une avance de frais ou d'un débours.

**L'intendance** se réserve le droit de refuser librement la prise en charge d'une commande qui dépasserait le cadre habituel de ses compétences ou qu'elle jugerait illicite ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Les prestations de service d'intendance ou de conciergerie proposée par **L'intendance** peuvent au choix du client faire l'objet :

- ◆ De la souscription d'un abonnement annuel:
  - EMERAUDE : pass de 12 services par mois, vous permet de solliciter **L'intendance** du lundi au vendredi de 8H00 à 18 h00 .
  - SAPHIR : pass de 12 services par mois, vous permet de solliciter **L'intendance** du lundi au samedi de 8h00 à 19h00 à volonté
  - DIAMANT : pass de 12 services, vous permet de solliciter **L'intendance** du lundi au dimanche de 8h00 à 21h00 à volonté
  
- ◆ D'une prestation ponctuelle à la carte :
  - TOPAZE, pass de 10 services, vous permet de solliciter **L'intendance** du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 utilisable à votre rythme, sur une période de 6 mois.
  - TURQUOISE , pass de 10 services pour une semaine de vacances, vous permet de solliciter **L'intendance** du lundi au dimanche de 8h00 à 20h00 à volonté (uniquement en Juillet et Août)
  - TOURMALINE , pass week-end de 5 services à consommer de 9h00 à 20h00 du vendredi matin au dimanche soir .
  - RUBIS, Pourquoi ne pas essayer 1 service utilisable du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00

Le contrat d'abonnement peut se faire par courrier électronique à : [contact@l'intendance.fr](mailto:contact@l'intendance.fr) ou par courrier postal à l'adresse du siège social mentionnée dans le préambule. Le client fournit les informations nécessaires à la rédaction du contrat, notamment son identité et ses coordonnées.

Le client garantit l'exactitude des informations fournies, avoir la capacité légale de contracter et de s'engager, être âgé d'au moins 18 ans ou être titulaire de l'autorisation parentale ou d'un tuteur ou curateur s'il est mineur ou incapable.

L'abonnement est souscrit pour une durée de 12 mois avec effet au premier jour du mois quelque soit la date de souscription dans le mois. Il est renouvelable pour la même durée par tacite reconduction et peut être résilié à tout moment par courrier recommandé avec accusé de réception envoyé à l'adresse du siège mentionnée dans le préambule.

Pour les prestations sur mesure, il sera établi un devis détaillé après visite qui déterminera les termes du contrat. Le devis est valable pendant les 10 jours suivant son émission. Au-delà de ce délai il peut être réévalué par **L'intendance**.

Après acceptation du devis par le client et réception par celui-ci de la confirmation de commande émanant de **L'intendance**, l'exécution des prestations sera effectuée selon les planning établis.

### ARTICLE 3 : Commandes

Les commandes de prestations peuvent être adressées par le client à **L'intendance** par les moyens suivants :

- utilisation de la fiche contact du site internet : [www.conciergerielintendance.com](http://www.conciergerielintendance.com)
- Par courriel à : [contact@l'intendance.fr](mailto:contact@l'intendance.fr)
- Par courrier postal à l'adresse du siège social figurant au préambule.
- Par téléphone ou SMS aux numéros figurant sur la page Pour nous contacter du site internet.

#### ARTICLE 4 : Tarifs

Les tarifs de **L'intendance** sont fermes et non révisables durant leur période de validité.

**L'intendance** se réservant le droit en dehors de cette période de validité de modifier les prix à tout moment.

Les services proposés par **L'intendance** sont fournis au tarif en vigueur au jour de la signature par le client du contrat d'abonnement, du contrat de prestation à la carte ou du devis de prestations sur mesure.

Les prix sont exprimés en Euros TTC pour les abonnements et les prestations à la carte. Ils ne comprennent pas le coût de la prestation proprement dite qui aura été permise par la mise en relation du client par **L'intendance** avec un partenaire fournisseur.

Les prix sont exprimés en Euro HT-TVA-TTC pour les devis des prestations sur mesure.

Les tarifs de services de **L'intendance** sont disponibles sur simple demande de votre part et vous seront envoyés par courriel à votre adresse e-mail ou par courrier postal .

#### ARTICLE 5 : Conditions de paiement

##### 5.1- Pour les abonnements annuels :

Le règlement s'effectue par chèque, virement ou prélèvement bancaire en intégralité au moment de la souscription.

Dans le cas d'un virement ou d'un prélèvement bancaire, le client joindra un R.I.B au contrat de souscription qu'il renverra à **L'intendance**.

Sur demande du client abonné choisissant le paiement par prélèvement, et après accord de **L'intendance**, le paiement de l'abonnement pourra être mensualisé. Dans ce cas, le prélèvement du montant mensuel sera effectué le 05 de chaque mois.

##### 5.2- Pour les prestations ponctuelles à la carte :

Le règlement des prestations est payable au comptant en espèces, par chèque ou par virement bancaire en totalité à la signature du contrat ou du devis.

**L'intendance** ne sera pas tenu de fournir les prestations commandées par le client si le prix du contrat ne lui a pas été préalablement réglé en totalité conformément aux conditions ci-dessus indiquées

Pour les prestations d'intendance récurrentes et selon les conditions décrites dans le devis le règlement pourra s'effectuer sur relevé mensuel par chèque ou par virement.

Dans tous les cas les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitifs qu'après l'encaissement effectif des sommes dues sur les comptes bancaires de **L'intendance**.

##### 5.3- Défaut de paiement :

Tous retard de paiement de facture et de règlement des sommes avancées par **L'intendance**, dues par le client et non payé à échéance portera de plein droit, sans formalité aucune et sans mise en demeure préalable à une pénalité de retard de 1,5% du montant TTC par mois de retard ainsi que l'application d'intérêts de retard au taux légal à la date d'émission de la facture.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues par le client, sans préjudice de toute autre action que **L'intendance** serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client.

En outre, **L'intendance**, se réserve le droit, en cas de non respect par le client, des conditions de paiement contractuelles de suspendre ou d'annuler la fourniture de prestations commandées par le client.

#### ARTICLE 6 : Fourniture des prestations

Le délai de livraison est indiqué lors de la confirmation de commande envoyée par **L'intendance** au client lorsqu'il n'est pas contractuel.

**L'intendance**, soucieuse du confort et de l'indice de satisfaction de ses clients s'engage à mettre tous les moyens à sa disposition pour satisfaire les demandes clients dans le délai imparti.

Malgré l'attention apportée au strict respect du délai convenu, **L'intendance** ne pourra être tenue pour responsable du préjudice causé par un retard lors de la livraison d'un produit ou la réalisation d'un service par un partenaire fournisseur. Le dépassement du délai convenu ne pourra entraîner aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge de **L'intendance**. De même, dans le cas d'un défaut de qualité d'une prestation effectuée par un partenaire fournisseur, **L'intendance** ne sera en aucun cas tenue pour responsable, compte tenu de sa qualité d'intermédiaire.

#### ARTICLE 7 : Droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-1 à L.221-29 du code de la consommation, le client dispose, conformément à la loi d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès de **L'intendance**, et annuler son contrat sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, afin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du client, avant la fin du délai de rétractation, notamment en cas de prestation immédiate.

Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire annexé aux présentes et à chaque contrat d'abonnement ou devis envoyé, ou tout autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter, par courrier postal recommandé avec accusé de réception envoyé au siège de **L'intendance** dont l'adresse est mentionnée dans le préambule des présentes conditions ou par courriel à : [contact@l'intendance.fr](mailto:contact@l'intendance.fr), mentionnant les références du contrat ou devis concerné par cette rétractation.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le client sera effectué dans un délai de 14 jours maximum à compter de la date de réception par **L'intendance**, de la notification de la rétractation du client, par virement bancaire.

#### ARTICLE 8 : Responsabilité de **L'intendance**-garanties

Le client reconnaît expressément que **L'intendance**, en qualité de mandataire et plus généralement de simple intermédiaire, n'est tenue qu'à une obligation de moyens et non de résultat en vue de la recherche du partenaire fournisseur sollicité par le client.

**L'intendance** ne saurait par conséquent encourir pour quelque motif que ce soit, aucune indemnité de quelque nature que ce soit, seule la responsabilité du partenaire fournisseur pouvant être engagée.

Le client s'adressera donc directement au partenaire fournisseur du service ou du produit concerné pour toute demande de dédommagement ou tout autre demande relative au produit ou au service commandé par l'intermédiaire de **L'intendance** pour réclamer réparation.

**L'intendance** pourra transmettre au partenaire fournisseur la lettre de réclamation ainsi adressée par le client.

**L'intendance** ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure définie par le code civil, ex : grèves, incendie, catastrophes naturelles...

#### ARTICLE 9 : Intuitu personae

Les services de conciergerie sont strictement réservés au client abonné. L'accès à la commande est personnel à l'abonné et ne peut être transféré au bénéfice d'un tiers sans l'accord préalable express transmis par courriel ou par courrier postal de **L'intendance**. Le client est responsable de son abonnement. Il est tenu de prendre les dispositions nécessaires pour qu'aucun tiers ne l'utilise en son nom.

**L'intendance** se réserve le droit de résilier ou de suspendre l'exécution du contrat d'abonnement à sa seule initiative, sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation de ses services de conciergerie contraire aux présentes dispositions.

#### ARTICLE 10 : Résiliation

Le retard de paiement d'un abonnement ou d'une facture ou le non respect des obligations prévues dans les présentes conditions générales de vente, au contrat d'abonnement ou devis signé par le client, en tenant compte de l'application des pénalités de retard mentionnées dans l'article 5.3 Défaut de paiement, entraîne la résiliation de plein droit par **L'intendance** du contrat, huit jours francs après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le client disposera d'un délai de 10 jours francs à compter de la réception de la mise en demeure pour effectuer le règlement des sommes dues.

Dans tous les cas, **L'intendance**, pourra exiger le paiement des sommes qui auraient été exigibles jusqu'à l'expiration du contrat, sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourra solliciter et des pénalités prévues à l'article 5.3 Défaut de paiement des présentes conditions.

#### ARTICLE 11 : Informatique et liberté

les données personnelles collectées auprès des clients sont nécessaires à l'élaboration des contrats, au traitement des commandes, à l'établissement des factures et l'envoi des courriers notamment.

Ces données nominatives pourront être communiquées à nos partenaires fournisseurs dans la cadre exclusif des services et prestations de **L'intendance**.

Ces données ne feront l'objet de communications extérieures éventuelles autres que celles prévues ci-dessus uniquement pour satisfaire aux obligations réglementaires ou à la demande expresse d'une administration ou d'une autorité judiciaire.

En conformité avec les dispositions de la loi du 6 Janvier 1978, dite « loi informatique et libertés » relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès permanent de modification et de rectification et d'opposition de ses données personnelles.

Il suffit pour cela qu'il en fasse la demande auprès de **L'intendance** par courrier postal à l'adresse du siège social mentionnée au préambule ou par courriel à [contact@l'intendance.fr](mailto:contact@l'intendance.fr) en indiquant son nom, prénom, e-mail, adresse et identifiant.

#### ARTICLE 12 : Droit applicable – langue

Les présentes conditions générales de vente et toutes les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit Français.

Les présentes conditions générales de ventes sont rédigées en langue Française. Dans le cas où ces conditions seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### ARTICLE 13 : Litiges

L'ensemble des litiges, auxquels les opérations d'achat et de ventes conclues en application des présentes conditions générales de vente, pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences, leurs suites et, qui n'auraient pu être résolues entre **L'intendance** et le client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle notamment auprès de commission de la médiation de la consommation( C.consom.art L534-7) ou auprès des instances de médiations sectorielles existantes à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation.

ARTICLE 14 : Acceptation client

Le client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la signature du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L121-17 du code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles des prestations et services, compte tenu du support de communication utilisé et du service concerné.
- Le prix des prestations, des services et des frais annexes.
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel **L'intendance** ou son partenaire fournisseur s'engage à fournir les prestations ou services commandés.
- Les informations relatives à l'identité du partenaire fournisseur, à ses coordonnées postales, téléphoniques, électroniques et à ses activités.
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre.
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.
- Les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres contractuelles importantes.
- Les moyens de paiement acceptés.

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

Si vous voulez annuler votre commande, vous pouvez utiliser ce formulaire.

Conditions :

- Compléter et signer ce formulaire.
- L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception
- Utiliser l'adresse du siège social de L'intendance figurant dans le préambule des présentes.
- L'expédier au plus tard le quatorzième jour à compter du jour de la commande, ou si le délai expire un samedi, dimanche ou jour férié, le premier jour ouvrable suivant.
- 

Je soussigné, déclare annuler la commande ci-jointe du devis n°

Nature du service, de la prestation commandée :

Date de la commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature du client :