

Conditions générales de vente

PREAMBULE

La société MM CONCIERGERIE S.A.S.U dont le siège social est situé Résidence Mariana Grand Parc, Bat H, 20290 Lucciana, au capital social de 500€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bastia, sous le numéro 824 082 622, exerce sous son nom commercial MM Conciergerie a pour activité l'organisation de la vente, par des tiers ou par la société même, de services ou de produits des conciergerie à ses clients abonnés et non abonnés.

Une fois « abonné » selon les conditions ci-après, l'acquéreur peut faire sa demande par téléphone, par télécopie, par e-mail ou par courrier, pour l'acquisition d'un produit ou d'une prestation de service qui sera fournie par l'intermédiaire de MM Concierge. La société MM CONCIERGERIE intervient donc en tant que simple intermédiaire dans les rapports entre les abonnés (acquéreurs) et les fournisseurs de produits ou prestataires de services (vendeurs).

Pour les Non Abonnés, les conditions sont les mêmes que pour les abonnés, l'unique variable est le prix de la prestation, calculer par MM Conciergerie.

ARTICLE 1 – APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente accessibles sur le site www.mmconciergerie.com sont systématiquement transmises à chaque abonné pour lui permettre de passer commande.

En conséquence, toute commande effectuée par l'abonné emporte son adhésion, sans restriction ni réserve, aux présentes Conditions Générales de Vente lesquelles prévalent sur tous autres documents (prospectus, catalogues... émis par MM CONCIERGERIE).

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

Si MM Concierge ne se prévaut pas ponctuellement de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, cette tolérance ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites 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 : ABONNEMENT

Toute personne devra s'abonner par téléphone, par courrier ou par rendez vous avec un représentant de la société MM CONCIERGERIE pour pouvoir passer des commandes à MM Concierge.

(a) Identification des bénéficiaires.

L'abonné est titulaire de son compte client à MM Concierge. Il doit s'acquitter des frais d'abonnement annuels afin d'utiliser le service dans les conditions que lui permet l'abonnement choisi. Lors de son inscription, il peut accepter de faire bénéficier des services de MM Concierge à sa ou son conjoint(e) et/ou à sa ou son assistant(e) professionnel qu'il devra expressément identifier en communiquant au minimum leur nom, prénom, numéro de téléphone et email. En tant que titulaire de l'abonnement, l'abonné est le seul responsable des demandes exprimées et de leur règlement. Par simple demande, muni de ses identifiants personnels, l'abonné peut consulter l'ensemble de ses demandes et de ses factures.

(b) L'abonnement peut avoir lieu par Internet, par téléphone ou par courrier.

Dans tous les cas, le futur abonné doit communiquer son identité et ses coordonnées lors de l'inscription sur le site ou par téléphone.

Une fois ces renseignements communiqués, le futur abonné est contacté par un concierge dans le délai minimum de 24 heures en vue de l'inscription définitive.

(c) Sept abonnements au choix:

(1) Un abonnement dénommé " STANDAR "

Cet abonnement, d'une durée minimum d'une année, donne la possibilité à l'abonné d'avoir accès au service de MM Concierge 5 jours sur 7, de 9h00 à 19h00.

L'abonné devra s'acquitter d'une somme de 60 € TTC par mois réglable par chèque (règlement annuel ou mensuel), ou carte bancaire (règlement annuel ou mensuel), ou par prélèvement mensuel bancaire (sauf premier règlement).

(2) Un abonnement dénommé " SILVER "

Cet abonnement, d'une durée minimum d'une année, donne la possibilité à l'abonné d'avoir accès au service de MM Concierge 7 jours sur 7, de 9h00 à 19h00.

L'abonné devra s'acquitter d'une somme de 110 € TTC par mois réglable par chèque (règlement annuel ou mensuel), ou carte bancaire (règlement annuel ou mensuel), ou par prélèvement mensuel bancaire (sauf premier règlement).

(3) Un abonnement dénommé "GOLD"

Cet abonnement, d'une durée minimum d'une année, donne la possibilité à l'abonné de pouvoir avoir accès au service de MM Concierge, 7 jours sur 7, et 24H/24H.

L'abonné devra s'acquitter d'une somme de 160 € TTC par mois réglable par chèque (règlement annuel ou mensuel), ou carte bancaire (règlement annuel ou mensuel), ou par prélèvement mensuel bancaire (sauf premier règlement).

(4) Un abonnement dénommé " MAISON STANDAR"

Cet abonnement, d'une durée minimum d'une année, donne la possibilité à l'abonné d'avoir accès au service de MM Concierge 7 jours sur 7, de 9h00 à 19h00.

L'abonné devra s'acquitter d'une somme de 50 € TTC par mois réglable par chèque (règlement annuel ou mensuel), ou carte bancaire (règlement annuel ou mensuel), ou par prélèvement mensuel bancaire (sauf premier règlement).

(5) Un abonnement dénommé " MAISON SAISONNIER"

Cet abonnement, d'une durée minimum de 6 mois, donne la possibilité à l'abonné d'avoir accès au service de MM Concierge 7 jours sur 7, de 9h00 à 19h00.

L'abonné devra s'acquitter d'une somme de 230 € TTC par mois réglable par chèque (règlement annuel ou mensuel), ou carte bancaire (règlement annuel ou mensuel), ou par prélèvement mensuel bancaire (sauf premier règlement).

(6) Un abonnement dénommé " ENTREPRISE"

Cet abonnement, d'une durée minimum d'une année, donne la possibilité à l'abonné d'avoir accès au service de MM Concierge 5 jours sur 7, de 9h00 à 19h00.

L'abonné devra s'acquitter d'une somme de 60 € TTC par mois réglable par chèque (règlement annuel ou mensuel), ou carte bancaire (règlement annuel ou mensuel), ou par prélèvement mensuel bancaire (sauf premier règlement).

(7) Un abonnement dénommé " PARTICULIER AVANTAGES ENTREPRISE"

Cet abonnement, d'une durée minimum d'une année, donne la possibilité à l'abonné d'avoir accès au service de MM Concierge 7 jours sur 7, de 9h00 à 19h00.

L'abonné devra s'acquitter d'une somme de 45 € TTC par mois réglable par chèque (règlement annuel ou mensuel), ou carte bancaire (règlement annuel ou mensuel), ou par prélèvement mensuel bancaire (sauf premier règlement).

(d) Résiliation

A défaut pour l'abonné de résilier son contrat dans un délai minimum d'un mois avant la date d'expiration du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, son abonnement se renouvellera d'année en année.

En cas de non paiement par l'abonné de son abonnement aux échéances convenues, MM Concierge 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 le cas où l'abonné souhaite résilier son contrat avant la date butoir, une demande deux moi a l'avance par lettre recommande avec accuse de réception à l'adresse du siège social de MM CONCIERGERIE est nécessaire.

ARTICLE 3: COMMANDE

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

- par Internet, sur la page contact du site internet.
- par téléphone au numéro du portable de son concierge qui lui a été remis lors de son abonnement ou au 04.95.48.10.46.
- par courrier à l'adresse suivante MM Concierge, Résidence Mariana Grand Parc, Bat H, 20290 Lucciana.
- par courrier électronique à l'adresse du courrier électronique de son concierge ou contact@mmconciergerie.com

(a) règles applicables aux commandes en général

Avant toute prise de commande, l'abonné doit communiquer à MM Conciergerie son adresse personnelle ou professionnelle, son adresse électronique, son numéro de téléphone et/ou de télécopie, ce qui permettra à MM Conciergerie 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 MM Conciergerie.

Les droits au avantages négocié par MM Conciergerie chez ses partenaire, son réservée exclusivement à ses abonnés.

(b) confirmation de la commande par MM Conciergerie.

Toute commande sera confirmée à l'abonné par MM Conciergerie par courrier électronique ou sms sur le téléphone de l'abonné 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

(c) acceptation de la commande par l'abonné

Dans l'hypothèse où le montant de la commande excéderait mille (500) euros, l'abonné devra impérativement confirmer par écrit (courrier électronique ou courrier postal à l'adresse de MM Conciergerie) dans un délai de 48 heures son acceptation à MM Conciergerie.

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

(d) suivi de la commande

L'abonné pourra procéder au suivi, étape par étape, de sa commande sur simple demande au concierge attribué à l'abonné par MM Conciergerie.

MM Conciergerie lui transmettra, si nécessaire, toutes les informations utiles inhérentes à la commande et notamment :

- les numéros de réservation (restaurant, hôtel, billetterie),
- les dates, heures et lieux de départ et d'arrivée (transport, voyages),
- l'adresse des hôtels (voyages/ tourisme),
- les noms et adresses des fournisseurs du produit et/ou des prestataires de service.

(e) 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).

L'abonné 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 l'abonné;
- de modification du prix du service ou du produit indiqué par MM Conciergerie à l'abonné;
- de modification du délai de livraison indiqué par MM Conciergerie à l'abonné.

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, la société MM Conciergerie procéderait à l'annulation pure et simple de la commande. Aucune indemnité de quelque nature que se soit ne pourra être mise à la charge de MM Conciergerie 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 de l'abonné, ce dernier serait directement remboursé par le fournisseur en cas d'annulation de la commande.

(f) Commande personnelle

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

(g) modification de la commande par l'abonné

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 MM Conciergerie 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 MM Conciergerie.

Dans l'hypothèse où MM Conciergerie refuserait de procéder à la modification ou 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 : PAIEMENT DE LA COMMANDE PAR L'ABONNE

(a) le prix de la commande:

Les produits et services seront facturés sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros et toute taxes comprises, lors de la confirmation de la commande par MM Conciergerie.

(b) les modalités du paiement de la commande

L'abonné règlera directement les fournisseurs par chèque, carte bleue ou prélèvement sur compte bancaire à réception de la facture émise par le fournisseur soit au jour de la commande, soit au jour de la livraison, selon les conditions de règlement habituellement exercées par le fournisseurs.

Le règlement pourra se faire selon d'autres modalités sous réserve que l'abonné en soit strictement informé par écrit.

(c) retard de paiement

Toute somme non payée à son échéance portera de plein droit, et sans mise en demeure préalable, 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 sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action.

(d) défaut de paiement

Le défaut de paiement d'une facture à son échéance autorise MM Conciergerie 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

(a) 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 MM Conciergerie.

La livraison, par MM Conciergerie, des produits commandés par l'abonné ne fait en aucun cas présumer que la vente est effectuée directement par MM Conciergerie qui n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire dans les rapports entre les abonnés ou clients à la carte, et les fournisseurs.

(b) délai de livraison

Les délais de livraison seront indiqués lors de la confirmation écrite qui sera adressée à l'abonné par MM Conciergerie.

Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, MM Conciergerie 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 MM Conciergerie.

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 MM Conciergerie, 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 MM Conciergerie à l'abonné suite à l'acceptation du devis, - seront fournis sur demande formulée auprès du service clientèle de MM Conciergerie 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 MM Conciergerie 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.

MM Conciergerie, 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

L'abonné admet expressément que MM Conciergerie, en qualité de courtier et plus généralement de simple intermédiaire, n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

MM Conciergerie 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 toute demande de dédommagement ou toute autre demande relative au produit ou service commandé par l'intermédiaire de MM Conciergerie pour réclamer réparation.

MM Conciergerie est exonérée de toute responsabilité relative à l'exécution du contrat de vente et à la livraison des produits et services commandés.

MM Conciergerie pourra transmettre au fournisseur les lettres de réclamation ainsi adressées par l'abonné.

En tout état de cause, MM Conciergerie 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 l'abonné en fasse la demande à MM Conciergerie, en ligne ou par courrier, en indiquant son nom, prénom et adresse.

ARTICLE 10 : LOI APPLICABLE AU CONTRAT

MM Conciergerie 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.