

CGV

CONDITIONS
GÉNÉRALES
DE VENTE

ONE2ONE

Conciergerie Privée & Service Personnel

Document contractuel mis à jour

Le 06/08/2023



CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES ET DE VENTE

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conditions générales de services et de vente (« **CGV** ») définissent les conditions dans lesquelles l'entreprise individuelle RENAULT ALEXANDRE, exerçant son activité sous le nom commercial « One2one - Conciergerie privée & Service personnel » au 6 allée des Capucines – 35830 Betton, immatriculée au R.C.S. de Rennes sous le numéro 893 604 306 (Mail : conciergerie.rennes@gmail.com – Tél : 06.52.51.57.58) (le « **Prestataire** ») réalise et/ou vend à tout acheteur professionnel ou consommateur tel que défini par l'article liminaire du Code de la consommation (le « **Client** » ou le « **Client Professionnel** » ou le « **Client Consommateur** ») les services et/ou produits définis à l'article 3 ci-après.

ARTICLE 2. OPPOSABILITÉ DES CGV

Les CGV s'appliquent sans restriction ni réserve à toutes les commandes réalisées par le Client. Ce dernier déclare avoir pris connaissance et accepté les CGV préalablement à la passation de sa commande, lesquelles lui sont dès lors opposables conformément aux dispositions de l'article 1119 du Code civil et priment toute autre condition figurant dans un document quelconque, sauf accord écrit et préalable du Prestataire. Les CGV pourront faire l'objet de modifications ultérieures, notamment pour tenir compte des évolutions législatives et réglementaires, la version applicable à la commande du Client étant celle en vigueur à la date de son acceptation par le Prestataire dans les conditions figurant ci-dessous.

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir ponctuellement d'une clause des CGV n'implique aucune renonciation de sa part à ladite clause. En outre, si l'une des dispositions des CGV devait être frappée de nullité, cela n'emporterait en aucun cas la nullité des autres dispositions.

ARTICLE 3. SERVICES ET PRODUITS PROPOSES

3.1. Définition des services et produits proposés

Le Prestataire exerce une activité de conciergerie privée et service personnel dans le cadre de laquelle il propose les prestations suivantes, dont le détail figure sur son site internet accessible à l'adresse « www.one2one-conciergerieprivée.fr » (ci-après les « **Prestations** ») :

- Prestations « Quotidien » : dépôt et retrait de vêtements au pressing, réalisation de courses de dernière minute, achat de produits exceptionnels type épicerie fine ou produits ultra frais, prise de rendez-vous et gestion de l'agenda du Client, etc. ;
- Prestations « Faites plaisir » : achat et livraison de bouquets de fleurs, pâtisseries, broderies sur linge de maison, bouteilles de champagne et tout autre type de cadeaux, personnalisés ou non, en guise de remerciements ou simplement pour faire plaisir ;
- Prestations « Vin & Champagne » : achat et livraison de bouteilles de vin et/ou champagne, recherche de bouteilles exceptionnelles ou de grands formats, personnalisation de bouteilles pour la réalisation de tout type d'évènements, rangement, organisation et déménagement de la cave du Client, en ce compris l'étiquetage des bouteilles, etc. ;
- Prestations « Prêt-à-porter » : services de Personal Shopper, shopping « mains libres » (livraison des achats réalisés par le Client en boutique), privatisation de tout type de boutiques, invitations du Client à des soirées de lancement de collections, déménagement du dressing du Client, mise en relation avec un artisan costumier pour tout type de création sur mesure à domicile, etc., étant

précisé que le Prestataire peut être amené à réaliser des achats au nom du Client sur demande de ce dernier ;

- Prestations « Activité » : réservation d'un chef à domicile ou dans tout type de restaurants, organisation de tout type d'activité unique et sur mesure, supervision de tout type d'événements à domicile ou en entreprise par le choix et la coordination des prestataires, recherche et achat de billets donnant accès à tout type d'événements (concerts, vernissages, événements sportifs, etc.), etc., étant précisé que le Client pourra être amené à autoriser le Prestataire à utiliser sa carte de paiement pour garantir les réservations. ;
- Prestations « Séjour » : organisation de tout type de séjours, voyages et week-ends personnalisés et sur mesure, comprenant la recherche et la réservation du transport, de l'hébergement, des activités et sorties. Les services proposés comprennent également la gestion, l'intendance et l'accueil dans des propriétés haut de gamme secondaires.

Des modalités particulières propres à certaines Prestations figurent par ailleurs en **Annexe 1**.

3.2. Rôle du Prestataire

Le Prestataire intervient dans toute la région Bretagne (départements 29, 22, 56 et 35) ainsi que, sur validation préalable, sur tout le territoire de la France métropolitaine.

Pour la majorité des commandes passées par les Clients, le Prestataire intervient en qualité d'intermédiaire entre le Client et les partenaires ou fournisseurs avec lesquels il travaille habituellement. Ce n'est qu'à titre exceptionnel que les Prestations sont réalisées par le Prestataire directement. En conséquence, dans l'hypothèse où les services ou produits commandés par le Client ne seraient pas disponibles chez le partenaire, le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour proposer au Client un service ou un produit similaire. En cas de refus du Client, sa commande pourra être annulée et le prix lui sera remboursé, sans qu'il ne soit dû aucune indemnité d'aucune sorte.

De la même façon, le Prestataire bénéficie de nombreux avantages et modalités particulières négociées avec ses partenaires mais ne déterminent pas les conditions commerciales de ces derniers. En conséquence, le Prestataire ne pourra être tenu responsable de toute modification des dites conditions commerciales.

Sur demande du Client, le Prestataire communiquera ses coordonnées au partenaire. Le Client pourra alors entrer en contact directement avec le Prestataire mais ne pourra pas commander les services et/ou produits directement auprès de ce dernier dans l'hypothèse où sa commande passée auprès du Prestataire serait d'ores et déjà validée.

ARTICLE 4. COMMANDE DES SERVICES ET PRODUITS

4.1. Modalités de passation des commandes

Pour être valable, toute commande doit être passée par email ou par téléphone aux coordonnées figurant à l'article 1, ou via les réseaux sociaux du Prestataire :

- www.instagram.com/one2one_conciergerieprivee/
- www.facebook.com/One2OneConciergerieprivee/

La commande du Client doit préciser notamment la nature des services et/ou produits demandés, le délai, la date ou la période de réalisation des Prestations et le budget maximum consacré. Le Prestataire valide la commande du Client par l'envoi d'un email récapitulatif contenant ses CGV et, dans le cas où le prix du service et/ou du produit ne pourrait être déterminé à l'avance et/ou ne serait qu'estimatif, son devis. La signature des CGV et/ou du devis par le Client rend la commande ferme et définitive pour ce dernier qui ne peut ni la modifier, ni l'annuler, ni en refuser l'exécution.

En cas de discordance entre les dispositions des CGV et les modalités spécifiées dans les commandes/email récapitulatif/devis, les secondes l'emportent sur les premières.

4.2. Modalités d'exécution des commandes

CLIENT PROFESSIONNEL :

Le délai d'intervention et/ou de livraison indiqué dans l'email récapitulatif et/ou le devis n'est donné au Client Professionnel qu'à titre indicatif. En conséquence, le Client Professionnel ne pourra prétendre à aucune indemnité ni solliciter l'annulation de la commande en cas de retard.

Lorsque le Prestataire fait appel à un tiers pour assurer la livraison des produits, il ne peut être tenu responsable de toute difficulté née à l'occasion du transport (tels que destruction, avaries, perte ou vol) et/ou d'un retard lors de la livraison des produits. Le Client Professionnel devra faire son affaire personnelle de toute action dirigée contre le transporteur dans les conditions fixées à l'article L. 133-3 du Code de commerce, sans recours possible contre le Prestataire.

Lorsque le Prestataire fait appel à un tiers pour réaliser les services, seule la responsabilité de ce dernier pourra être engagée en cas de réalisation imparfaite, incomplète ou inexistante.

CLIENT CONSOMMATEUR :

Le Prestataire s'engage à respecter la date ou le délai d'intervention et/ou de livraison indiqué dans l'email récapitulatif et/ou le devis. Tout retard, quel qu'en soit le motif, devra être notifié au Client Consommateur et autorisera ce dernier à solliciter la suspension du paiement de tout ou partie du prix et/ou la résolution du contrat et/ou le versement de dommages-intérêts, dans les conditions de l'article L. 216-6 du Code de la consommation. En cas de résolution de la vente, le Prestataire remboursera le Client Consommateur de la totalité des sommes versées dans un délai maximal de 14 jours.

Les services et/ou produits commandés par le Client Consommateur sont réalisés et/ou livrés à l'adresse indiquée par le Client Consommateur lors de la passation de sa commande. Le transfert des risques des produits se réalise lors de leur livraison.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas au contrat conclu entre les parties.

4.3. Réclamations

A l'achèvement des Prestations, le Prestataire envoie au Client un email récapitulant les services réalisés et/ou les produits livrés et contenant les informations de paiement ainsi que la facture.

Le Prestataire répond uniquement des défauts de conformité à la commande existant lors de la réalisation des services et/ou la livraison des produits. En cas de vice apparent et/ou de non-conformité apparente et/ou de produit(s) manquant(s), le Client devra formuler les réserves nécessaires auprès du Prestataire par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois (3) jours à compter de la réalisation des Prestations, la date d'envoi faisant foi, et fournir tout justificatif nécessaire. Tout remplacement ou retour d'un produit ou toute réalisation d'un nouveau service devra faire l'objet d'un accord écrit et préalable du Prestataire, cet accord n'impliquant aucune reconnaissance de responsabilité de sa part. Le cas échéant, les parties se mettront d'accord sur les modalités de réalisation de la nouvelle Prestation.

A défaut de réclamation dans le délai susvisé, le Client reconnaît que le Prestataire a pleinement et correctement exécuté les Prestations et renonce à tout recours à son encontre.

ARTICLE 5. PRIX

5.1. Tarifs applicables

Les prix des Prestations sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la commande et communiqués au Client à sa demande. Ce tarif peut être modifié à tout moment par le Prestataire, les modifications étant applicables à la date indiquée sur le nouveau tarif. Les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Les frais supplémentaires à la charge du Client (notamment frais de transport et de livraison) font l'objet d'une mention distincte et lui sont communiqués lors de la passation de sa commande.

5.2. Modalités de paiement

Dans le cas où le prix de la Prestation doit être réglé directement au tiers mandaté par le Prestataire, ce dont le Client est informé lors de la passation de sa commande, les modalités de paiement applicables sont celles fixées par ledit tiers.

Lorsque le prix de la Prestation doit être réglé au Prestataire, ce dernier émet une facture qu'il remet au Client à l'achèvement de la Prestation. Les factures peuvent être réglées soit par virement, soit par espèces dans la limite de 1 000 €, seule l'inscription effective des fonds sur le compte bancaire du Prestataire valant complet paiement. Aucun escompte n'est accordé au Client en cas de paiement anticipé.

CLIENT CONSOMMATEUR :

Les factures doivent être réglées comptant lors de leur remise au Client Consommateur. Le Prestataire se réserve néanmoins la possibilité de solliciter le versement d'un acompte lors de la validation de la commande, le solde du prix étant alors payable comptant par le Client Consommateur lors de l'achèvement des Prestations. L'acompte sera conservé par le Prestataire dans l'hypothèse où le Client Consommateur refuserait d'exécuter le contrat. Si le refus d'exécution est le fait du Prestataire, ce dernier s'engage à verser au Client Consommateur une somme équivalente à l'acompte versé.

CLIENT PROFESSIONNEL :

Les factures du Prestataire doivent être réglées dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date d'exécution de la Prestation. Le Prestataire se réserve néanmoins la possibilité de solliciter le versement d'un acompte lors de la validation de la commande, auquel cas le solde du prix doit être réglé dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date d'exécution de la Prestation. L'acompte sera conservé par le Prestataire dans l'hypothèse où le Client Professionnel refuserait d'exécuter le contrat. Si le refus d'exécution est le fait du Prestataire, ce dernier rembourse l'acompte au Client Professionnel.

Tout retard ou défaut de paiement de la part du Client Professionnel entrainera l'application de plein droit, sans mise en demeure et dès le jour suivant l'échéance non respectée, d'une pénalité de retard égale au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Dans ce cas, le taux applicable pendant le premier semestre de l'année concernée est le taux en vigueur au 1^{er} janvier de l'année en question. Pour le second semestre de l'année concernée, il est le taux en vigueur au 1^{er} juillet de l'année en question. En outre, il sera dû par le Client Professionnel une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros, qui pourra néanmoins être augmentée dans le cas où le Prestataire justifierait de frais plus importants.

Par ailleurs, en cas de retard ou défaut de paiement à l'échéance, le Prestataire se réserve le droit de suspendre voire de résoudre de plein droit la commande et toute autre commande en cours, sans préjudice de toute indemnité ou autre voie d'action, et de demander la restitution des produits.

ARTICLE 6. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Conformément aux dispositions des articles 2367 et suivants du Code civil, le transfert de propriété des produits est suspendu jusqu'au complet paiement du prix par le Client, en principal et accessoires. En cas de défaut de paiement total ou partiel du prix à l'échéance convenue, le Prestataire pourra reprendre les produits sur simple sommation. La restitution des produits se fera aux frais et risques du Client. Dans l'hypothèse où les produits auraient été revendus par le Client, la créance du Prestataire sera automatiquement transportée sur la créance du prix de revente, le Client cédant dès à présent au Prestataire toutes créances qui naîtraient de la revente des produits impayés sous réserve de propriété. Le Client sera seul responsable de tous les risques de détérioration, perte et/ou destruction, partielle ou totale, quelle que soit la cause du dommage. Le Client devra en conséquence souscrire une assurance garantissant les produits, laquelle devra stipuler que toute indemnité sera payée directement au Prestataire. Il fournira au Prestataire, à sa

première demande, toute justification de l'assurance ainsi souscrite. Le Client s'oblige à informer tout tiers, notamment en cas de saisie, du fait que les produits sous clause de réserve de propriété appartiennent au Prestataire, et à informer le Prestataire immédiatement de toute saisie ou opération similaire. La présente clause s'applique à tous les produits acquis par le Client, sans aucune exception.

ARTICLE 7. GARANTIE DES PRODUITS

De manière générale, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre toute la diligence requise et à exécuter ses obligations conformément aux règles de l'art et dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables. Il s'engage à ce que les services et produits soient en tout point conformes aux normes françaises et européennes en vigueur.

7.1. Garanties octroyées aux Clients Professionnels

Le Prestataire répond de la garantie des défauts cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil ainsi que de la garantie de délivrance conforme prévue aux articles 1604 et suivants du Code civil. Sans préjudice de ces dispositions légales, les garanties que le Prestataire accorde pour les produits sont celles qui lui sont accordées par ses propres fournisseurs et sous-traitants, tant en ce qui concerne leur durée que leurs conditions de mise en œuvre. En outre, les garanties ne pourront être mises en œuvre qu'en cas d'utilisation normale des produits dans des conditions correspondant à leurs caractéristiques et/ou aux normes professionnelles.

Tout produit susceptible de bénéficier de la mise en œuvre de la garantie doit au préalable être soumis au Prestataire pour vérification de son caractère défectueux, le Client Professionnel devant présenter les documents liés à l'achat dudit produit (commande, devis, facture, etc.). Le Prestataire sera tenu à une obligation de résultat quant à la restitution au Client Professionnel d'un produit conforme à sa commande, à l'exclusion de tout dédommagement du Client Professionnel à quelque titre que ce soit. Les interventions au titre de la garantie ne peuvent avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci. Les frais éventuels de port sont à la charge du Client Professionnel.

7.2. Garanties octroyées aux Clients Consommateurs

Le Prestataire est tenu à l'égard du Client Consommateur des défauts de conformité à la commande des produits vendus dans les conditions des articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés des produits vendus dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Le Client Consommateur peut mettre en œuvre les garanties légales en contactant le Prestataire, dont les coordonnées figurent à l'article préliminaire.

Mentions obligatoires conformément aux dispositions de l'annexe à l'article D. 211-2 du Code de la consommation, créé par le décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. [Dispositions relatives à la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique].

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 €, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

ARTICLE 8. DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la *loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés* telle que modifiée par la *loi n° 2018-493 du 20 juin 2018* ainsi qu'au *Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données*, le Client est informé que des données personnelles (notamment prénom, nom, adresse, email, numéro de téléphone) pourront être collectées par le Prestataire, responsable de traitement. Ces données personnelles peuvent être collectées lors de la passation de la commande, de l'exécution des Prestations ou plus généralement dans le cadre de la relation commerciale, et ce afin de permettre au Prestataire d'exécuter ses obligations aux termes des CGV et/ou de répondre à une exigence légale ou réglementaire. Seules des personnes habilitées chez le Prestataire ou l'un de ses sous-traitants peuvent accéder aux données personnelles collectées. Les données personnelles sont conservées uniquement pendant la durée de l'exécution de la relation commerciale. En cas de cessation de cette relation, elles peuvent faire l'objet d'un archivage intermédiaire pour satisfaire aux obligations légales du Prestataire. Elles sont conservées sur des serveurs situés en France, en Europe et partout ailleurs dans le monde. Les personnes physiques dont les données personnelles ont été recueillies par le Prestataire disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, d'opposition pour motif légitime et à la prospection, et devront adresser leur demande par email à l'adresse figurant à l'article 1.

ARTICLE 9. DROIT APPLICABLE

Les CGV sont soumises au droit français.

ARTICLE 10. LITIGE

CLIENT PROFESSIONNEL :

En cas de contestation ou de litige de quelque nature que ce soit, et à défaut de règlement amiable, les Parties s'engagent à soumettre leur différend aux juridictions de la ville de Rennes, et ce même en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

CLIENT CONSOMMATEUR :

En cas de litige, le Client Consommateur devra contacter le Prestataire pour lui faire part de ses réclamations par courrier ou par email aux adresses figurant à l'article 1. A défaut d'accord entre les parties, et sans préjudice des autres voies d'actions légales, le Client Consommateur pourra faire appel gratuitement au médiateur de la consommation dans un délai maximal d'un (1) an à compter de l'envoi de sa réclamation au Prestataire. Le médiateur de la consommation, dont les coordonnées figurent ci-après, devra être saisi selon les modalités fixées par lui :

À défaut de règlement amiable, le Client Consommateur pourra saisir les juridictions compétentes, à savoir soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où le Client Consommateur demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

ANNEXE 1 – CONDITIONS PARTICULIERES DE CERTAINES PRESTATIONS

Shopping / Assistance sur place

Un forfait horaire complémentaire sera facturé par le Prestataire, après accord du Client, en cas de déplacement d'un concierge ou d'un personal shopper tiers. Ce forfait sera calculé par quart d'heure d'intervention dudit concierge ou personal shopper.

Billetterie

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires auprès de ses prestataires et/ou fournisseurs partenaires afin de trouver le billet sollicité par le Client. Dans le cas où l'évènement est affiché « complet » dans les billetteries traditionnelles, le Prestataire pourra faire appel à des prestataires spécialisés. Par conséquent, le prix du billet est susceptible d'évoluer et être différent de la valeur faciale mentionnée sur ledit billet en raison de toute majoration liée à des frais d'agence, de gestion et/ou administratifs.

Toute demande de réservation confirmée étant ferme et définitive, le Client est tenu de vérifier la date et l'heure de l'évènement et ne pourra ni annuler, ni reporter, ni modifier, ni échanger le billet. De la même façon, le Prestataire ne pourra être tenue responsable de l'annulation ou du report de l'évènement décidé par l'organisateur, le producteur, l'artiste ou toute autorité publique. Seul le remboursement de la valeur faciale du billet pourra être effectué au profit du Client, sous réserve que le Prestataire obtienne un tel remboursement de la part de l'organisateur ou le producteur de l'évènement annulé.

Taxis/Chauffeurs privés

En cas d'absence du Client au rendez-vous convenu lors de la passation de sa commande, ce dernier sera redevable du prix fixé, sauf meilleur accord obtenu par le Prestataire auprès du partenaire.