

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 « OneZone - 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 : contact@one2one-conciergerieprivee.fr / Téléphone - +33652515758.) (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 et demandes 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 PROPOSÉS

3.1. Définition des services et produits proposés

Le Prestataire exerce une activité de conciergerie privée et de services personnels haut de gamme. À ce titre, il propose des prestations de services organisées autour de trois (3) piliers principaux :

- des services de conciergerie privée à destination des particuliers ;
- des services de conciergerie et d'assistance à destination des entreprises ;
- des services de conciergerie et d'accompagnement à destination des marques.

Le détail desdites prestations est présenté sur le site internet du Prestataire, accessible à l'adresse suivante : www.one2one-conciergerieprivee.fr (ci-après les « Prestations »).

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

3.2. Rôle du Prestataire

Le Prestataire intervient sur tout le territoire de la France métropolitaine et à l'international sur validation préalable. Pour la majorité des demandes 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 desdites 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, par le site internet, par une messagerie instantanée ou par téléphone aux coordonnées figurant à l'article 1, ou via les réseaux sociaux du Prestataire :

- www.instagram.com/one2one_conciergerieprivee/

La demande 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 message ou d'un email récapitulatif.

Toute demande de Prestations ou toute commande passée par le Client, quel qu'en soit le mode (oral, écrit, email, formulaire en ligne ou tout autre moyen), emporte acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance préalablement. À ce titre, les Conditions Générales de Vente sont soit communiquées directement au Client, soit rendues accessibles par tout moyen, notamment par la transmission d'un lien permettant leur consultation ou par accès libre sur le site internet du prestataire.

Lorsque le prix des Prestations et/ou des produits ne peut être déterminé à l'avance ou n'est donné qu'à titre estimatif, un devis est établi par le Prestataire. La signature des Conditions Générales de Vente et/ou du devis, ou à défaut toute validation expresse de la commande par le Client (notamment par écrit ou par email), rend la commande ferme et définitive. Dès lors, le Client ne peut ni modifier, ni annuler la commande, ni en refuser l'exécution, sauf accord exprès et écrit du Prestataire.

En cas de contradiction ou de discordance entre les dispositions des présentes Conditions Générales de Vente et celles figurant dans la commande, l'email récapitulatif et/ou le devis accepté par le Client, ces derniers prévalent.

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.

En cas de survenance d'un événement de force majeure ou d'indisponibilité temporaire du Prestataire (notamment maladie, accident, ou tout autre empêchement légitime), l'exécution des obligations prévues lors de la demande pourra être suspendue, sans que cela n'ouvre droit à indemnité au bénéfice du Client. Le Prestataire s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais par écrit (courriel, messagerie instantanée ou lettre recommandée), en précisant la nature et la durée prévisible de l'indisponibilité. Pendant la durée de cette suspension, la demande est simplement mise en pause, sans résiliation ni rupture. À l'issue de cette période, l'exécution des prestations reprendra normalement, avec, le cas échéant, un réajustement de la demande.

En aucun cas le prestataire ou le client ne pourra être tenu pour responsable d'un manquement à ses obligations définies lors de la demande résultant d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil. Constituent notamment des cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles, incendies, inondations, tempêtes, tremblements de terre, épidémies, pandémies, explosions, guerres, actes de terrorisme, émeutes, grèves générales ou sectorielles, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, restrictions gouvernementales ou réglementaires, coupures d'énergie ou de réseau informatique d'ampleur exceptionnelle.

En cas de survenance d'un tel événement, le client ou le prestataire empêché en informe l'autre Partie par écrit dans les meilleurs délais et les obligations affectées sont suspendues pendant toute la durée de l'événement. Si la suspension excède cent (100) jours, le client ou le prestataire pourra annuler la demande par notification écrite, sans indemnité de part et d'autre.

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, un message, 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 exprimés en euros hors taxes (HT).

Sauf stipulation contraire, les Prestations du Prestataire sont facturées sur la base d'un taux horaire de deux cent dix euros (210 €) HT, selon un décompte par tranches indivisibles de quinze (15) minutes, toute tranche entamée étant due. Lorsque l'exécution des Prestations implique l'achat de produits, de biens, de matières ou la prise en charge de frais pour le compte du Client (notamment frais de transport, de livraison, de réservation ou de tiers), ces montants sont refacturés au Client, en sus du taux horaire, sur présentation des justificatifs correspondants ou selon les modalités convenues entre les Parties. Dans le cadre de contrats conclus pour une durée déterminée (mensuelle, trimestrielle ou annuelle), un taux horaire préférentiel peut être appliqué.

Ce taux fait alors l'objet de conditions particulières définies dans un contrat spécifique, lesquelles complètent les présentes Conditions Générales de Vente sans y déroger. Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer une majoration du taux horaire, notamment pour les Prestations exécutées : les week-ends ; les jours fériés ; lors de périodes de forte demande exceptionnelle ; à l'occasion d'événements spécifiques ou urgents. Toute majoration applicable est portée à la connaissance du Client préalablement à la commande, ou au plus tard quarante-huit (48) heures avant le début de l'exécution des Prestations, et mentionnée le cas échéant dans le devis, le contrat ou l'email récapitulatif. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande ou ceux expressément convenus entre les Parties. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, les nouvelles conditions tarifaires étant applicables à compter de leur date d'entrée en vigueur. En cas de facturation effectuée dans une devise étrangère, le taux de change en vigueur au jour de l'émission de la facture sera appliqué. Des frais fixes de gestion et de change d'un montant de cinquante (50) euros HT par facture seront facturés en sus au Client.

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 CONSUMMATEUR :

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 entraînera 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 & RESPONSABILITE

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.

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens dans le cadre de l'exécution des Prestations, et non à une obligation de résultat. Il ne saurait, en aucun cas, être tenu responsable des préjudices indirects subis par le Client, tels que notamment les pertes de chance, pertes de profit, atteintes à l'image, ou tout autre dommage immatériel, consécutifs ou non à l'exécution des Prestations. La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute lourde ou de manquement intentionnel dûment établi. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas aux obligations légales impératives du Prestataire, notamment celles relatives à la sécurité des personnes, à la protection des données personnelles et à la conformité légale des prestations.

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 porté 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. CLAUDE DE CONFIDENTIALITE

Dans le cadre de l'exécution de la demande, le Prestataire pourra avoir accès à des informations strictement confidentielles relatives au Client, notamment des projets personnels ou professionnels, des documents contractuels ou administratifs, des données financières, patrimoniales ou stratégiques, ainsi que des éléments concernant ses relations avec des tiers (prestataires, associés, partenaires, collaborateurs, etc.). Le Prestataire s'engage à maintenir la stricte confidentialité de l'ensemble des informations et documents auxquels il pourrait avoir accès, pendant toute la durée de la relation et suivant la cessation de leurs relations contractuelles, quelle qu'en soit la cause. Le Prestataire est autorisé à intervenir, à la demande ou avec l'accord implicite du Client, pour le compte de ce dernier, dans le cadre de certaines démarches ou missions, y compris en utilisant des documents ou données confidentielles, dans le seul but de faciliter l'exécution des prestations. À ce titre, il est expressément convenu que le Prestataire pourra conserver, traiter, manipuler ou transmettre des informations confidentielles du Client, exclusivement pour les besoins de la mission, dans le respect du secret professionnel et de la discréetion du client. Le Prestataire reconnaît que la propriété exclusive de tout support (papier ou numérique) contenant ces informations appartient au Client, et qu'il ne saurait, en aucun cas, en revendiquer l'usage ou la titularité à des fins personnelles ou commerciales. En retour, le Client pourra être amené, dans le cadre des échanges, à prendre connaissance d'éléments confidentiels relatifs au fonctionnement interne du Prestataire, notamment ses procédures, ses méthodes d'organisation, ses outils internes, ainsi que des informations sensibles, ses tarifs, ou encore ses partenaires privilégiés. Chacune des Parties s'engage à maintenir une stricte confidentialité sur l'ensemble des informations, documents ou données auxquels elle pourrait avoir accès, pendant toute la durée de la demande et après sa cessation, quelle qu'en soit la cause. À ce titre, il est formellement interdit au Client de divulguer, reproduire, utiliser ou exploiter, de quelque manière que ce soit, les informations internes du Prestataire, notamment celles relatives aux conditions commerciales, aux montants facturés, aux identités ou statuts de ses partenaires, sauf autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire.

ARTICLE 10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les documents, notes, supports, fichiers ou tout autre élément remis par le Prestataire au Client dans le cadre de la demande deviennent, dès leur remise, la propriété matérielle du Client. Toutefois, le Prestataire conserve l'entièrre propriété intellectuelle et l'ensemble des droits d'auteur, savoir-faire, méthodes, outils, modèles, documents types et autres éléments préexistants ou développés dans le cadre de la mission, conformément aux articles L111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Aucune cession, totale ou partielle, de droits d'exploitation n'est accordée au Client sans l'accord exprès, écrit et préalable du Prestataire. Les documents et informations transmis sont exclusivement destinés à l'usage interne du Client pour les besoins strictement liés à l'exécution de la demande. Toute reproduction, diffusion, adaptation, modification, communication à des tiers ou exploitation à des fins autres que celles prévues est strictement interdite sans autorisation écrite préalable du Prestataire. Par ailleurs, le client et le prestataire s'engagent à préserver la confidentialité de toutes les informations, données, documents et procédés dont elle a connaissance dans le cadre de l'exécution de la demande, qu'ils soient de nature technique, commerciale, stratégique ou organisationnelle. Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée de la demande, de la relation et pour une période illimitée pour les informations constituant un secret des affaires au sens des articles L151-1 et suivants du Code de commerce. Les présentes stipulations ont pour objet de protéger les intérêts légitimes du Client et du Prestaire, dans un esprit de confiance et de collaboration, sans faire obstacle à la communication d'informations rendue nécessaire par la bonne exécution de la demande ou par obligation légale, sous réserve d'en informer préalablement l'autre Partie (le Client ou le Prestataire).

ARTICLE 11. DROIT APPLICABLE & LITIGE

Les CGV sont soumises au droit français.

En cas de différend relatif à l'interprétation, l'exécution ou la cessation de la demande, le Client / Le Prestataire s'engagent, dans un premier temps, à rechercher une solution amiable. À cette fin, elles conviennent de recourir prioritairement à une procédure de médiation, en désignant d'un commun accord un médiateur agréé ou, à défaut, en sollicitant la désignation d'un médiateur conformément aux dispositions légales en vigueur. Les frais de médiation seront supportés à parts égales par les Parties, sauf accord contraire.

Si la médiation n'aboutit pas, le Client, en sa qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, pourra saisir, à son choix, la juridiction compétente du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou celle du lieu où il demeurait lors de la survenance du litige, conformément à l'article R. 631-3 dudit Code.

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.

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 demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

ANNEXE 1 – CONDITIONS PARTICULIERES DE CERTAINES PRESTATIONS

BILLETTERIE

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables auprès de ses prestataires et/ou fournisseurs partenaires afin de tenter d'obtenir le ou les billets sollicités par le Client, sans que cette obligation ne constitue une obligation de résultat. Lorsque l'événement ou la visite concerné est annoncé comme « complet » au sein des réseaux de billetterie traditionnels, le Prestataire est expressément autorisé à recourir à des prestataires spécialisés, notamment opérant sur les marchés secondaires et/ou disposant d'allocations officielles auprès des événements internationaux. Dans ce cadre, le Client reconnaît et accepte que le prix du billet puisse être supérieur à sa valeur faciale, en raison notamment des frais d'agence, de gestion, administratifs et/ou de toute majoration liée aux conditions du marché, indépendamment de la volonté du Prestataire. Toute demande de réservation expressément confirmée par le Client est ferme et définitive. Il appartient au Client de vérifier, préalablement à toute confirmation, la date, l'heure, le lieu et les caractéristiques de l'événement. En conséquence, aucune annulation, modification, report ou échange du billet ne pourra être accepté après confirmation de la réservation, quelle qu'en soit la cause. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de l'annulation, du report, de la modification ou de toute décision affectant l'événement, lorsque celle-ci émane de l'organisateur, du producteur, de l'artiste ou de toute autorité administrative ou publique compétente. En cas d'annulation définitive de l'événement, seul le remboursement de la valeur faciale du billet pourra être envisagé au profit du Client, sous réserve que le Prestataire ait lui-même obtenu un tel remboursement de la part de l'organisateur ou du producteur de l'événement concerné. Les frais de service, de gestion, d'agence et de conciergerie demeurent, en tout état de cause, non remboursables.

TRANSPORTS & DEPLACEMENT

Dans le cadre des prestations de transport et de déplacement (notamment chauffeurs privés, taxis, véhicules avec chauffeur, transports aériens, ferroviaires ou maritimes), tout retard ou toute absence du Client au lieu, à la date et à l'heure convenus lors de la commande entraîne la facturation intégrale du prix fixé, y compris les frais annexes, sauf si le Prestataire parvient à obtenir des conditions plus favorables auprès du partenaire concerné. Le Client reconnaît que les conditions d'annulation, de modification ou de non-présentation (« no-show ») applicables à ces prestations sont déterminées par les transporteurs, opérateurs ou prestataires tiers, et s'imposent au Prestataire. En conséquence, le Prestataire ne saurait être tenu responsable des frais résultants d'un retard, d'une absence, d'une modification de dernière minute ou d'une impossibilité d'exécution imputable au Client, ni des pénalités ou surcoûts appliqués par lesdits partenaires. Les frais facturés par les prestataires de transport, ainsi que les frais de gestion et de conciergerie du Prestataire, demeurent en tout état de cause dus et non remboursables, sauf disposition contraire expressément acceptée par écrit par le Prestataire.

IMAGE, REPUTATION & MARQUES

À ce titre, le Prestataire peut être amené à intervenir au cœur de l'événement, sans pour autant exercer de pouvoir de décision, de direction éditoriale ou de contrôle sur la communication publique, la programmation artistique, le contenu des prises de parole, ni sur la stratégie d'image ou de réputation du Client ou des partenaires impliqués, lesquelles demeurent sous la responsabilité du Client, de l'agence partenaire et/ou des organisateurs concernés. En conséquence, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée au titre de toute atteinte, réelle ou alléguée, à l'image, à la réputation ou à la notoriété du Client résultant notamment : d'un changement de programmation, de line-up, de participants ou d'intervenants ; d'une annulation, d'un report ou d'une modification d'événement ; d'un traitement médiatique défavorable, d'un bad buzz, d'une polémique ou de toute communication publique ou diffusion de contenu émanant de tiers ; ou de tout comportement, déclaration, action ou décision imputable à un organisateur, une agence partenaire, un artiste, un intervenant, un prestataire ou tout autre tiers. Le Client reconnaît expressément que les risques médiatiques, réputationnels et d'image sont inhérents à la nature des événements et opérations à forte visibilité, y compris lorsque le Prestataire intervient au cœur de leur exécution, et accepte que la responsabilité du Prestataire ne puisse être engagée à ce titre que dans l'hypothèse d'une faute lourde ou intentionnelle, dûment établie. En tout état de cause, le Prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences indirectes, immatérielles ou commerciales liées à un préjudice d'image ou de réputation.