

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La SAS Lou&Vous Conciergerie dont le siège social est situé 5 rue Venance Paraire, 66150 Arles sur Tech est une société de prestation de services, d'intendance et de conciergerie à destination des professionnels et des particuliers (ci-après désignées collectivement la « **Société** »). La Société peut intervenir, selon l'accord des Parties et en fonction des compétences nécessaires pour la fourniture de biens ou de services, en qualité de prestataire direct ou en qualité d'intermédiaire dans le cadre d'une mise en relation des clients et de prestataires ou fournisseurs tiers (ci-après désignées les « **Prestations** »). Lorsque la Société intervient en qualité d'intermédiaire dans les rapports entre le client et les prestataires et fournisseurs tiers (ci-après désignés les « **Prestataires et Fournisseurs Tiers** »), il appartient alors au client de se référer aux Conditions Générales de Vente des Prestataires et Fournisseurs Tiers, en complément des présentes.

ARTICLE 1 : OBJET ET APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente en date du 1 mai 2020 (ci-après désignées les « **CGV** ») ont pour objet de régir les termes et conditions applicables entre la Société et ses clients pour la réalisation des Prestations réalisées soit de manière ponctuelle soit de manière régulière par la souscription d'un forfait (ci-après désigné le « **Contrat au Forfait** »).

Toute commande de Prestations implique irrévocablement l'acceptation par le client des présentes CGV (accessibles sur le site internet www.louetvous.fr) nonobstant les clauses spécifiques qui peuvent figurer dans cette commande, à moins que celles-ci n'aient été expressément acceptées par la Société. La renonciation éventuelle par la Société d'une ou plusieurs des présentes clauses est sans incidence sur la validité des autres clauses.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les CGV avant de passer toute commande de Prestations.

ARTICLE 2 : COMMANDE

2.1 Conditions applicables à toutes les commandes

Toute commande ne deviendra définitive qu'après avoir été confirmée par écrit par la Société par voie électronique, après réception du bon de commande daté, signé et transmis par le client à la Société par voie électronique (à l'adresse : contact@louetvous.fr) ou par voie postale. Si les Prestations ne peuvent être réalisées dans les conditions envisagées au moment de la réalisation de la proposition tarifaire par la Société, cette dernière s'engage à mettre en place tous les moyens raisonnablement possibles afin de formuler une proposition alternative au client. Les propositions alternatives ne seront cependant mises en œuvre qu'après l'accord écrit du client. A défaut de confirmation de la commande par la Société sous 48 heures ou si aucune solution de remplacement n'est trouvée ou acceptée par le client, la commande sera réputée non acceptée sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne puisse être demandée par le client. Le bénéfice

de la commande est personnel au client et ne peut être transféré au bénéfice d'un tiers sans l'accord préalable et écrit de la Société.

Toute demande de modification ou d'annulation par le client d'une commande confirmée par la Société, devra intervenir au minimum trois (3) jours calendaires avant le début des Prestations pour être prise en considération par la Société. Etant précisé que toute demande de modification demeure néanmoins soumise à l'appréciation et à l'acceptation de la Société. Toute demande de modification ou d'annulation par le client intervenant après le délai défini à l'alinéa précédent pourra être rejetée par la Société. En pareil cas, le prix de la commande restera dû par le client et les sommes déjà versées par le client ne seront en aucun cas restituées.

2.2 Conditions particulières pour les Prestations pour lesquelles la Société intervient en tant qu'intermédiaire

La commande de Prestations par le client auprès de la Société ne fait en aucun cas présumer que la vente ou la prestation de service est effectuée directement par la Société.

Malgré tout le soin apporté par la Société, si cette dernière n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire ou de mandataire dans les rapports entre les clients et les Prestataires et Fournisseurs Tiers, la Société n'encourt aucune responsabilité relative à l'exécution du contrat de vente et ou de prestation et à la livraison des produits. La Société ne pourra également être tenue responsable des dommages ou préjudices de quelque nature que ce soit, qui seraient causés par les Prestataires et Fournisseurs Tiers y inclus les retards de livraison/réalisation ou la non-conformité d'un produit ou d'un service. Les retards de livraison/réalisation n'emportent ni annulation, ni modification de la commande.

Sur demande du client et acceptation de la Société, cette dernière s'engage à régler les Prestataires et Fournisseurs Tiers au nom et pour le compte des clients dans la limite de deux cent cinquante euros (250€). Le client devra donc régler par chèque, virement bancaire ou en espèces, le coût des produits et services, ainsi que les commissions dues à la Société et acceptées par le client, directement à la Société. Au-delà de deux cent cinquante euros (250€), le client s'engage à régler soit la Société avant la commande auprès des Prestataires et Fournisseurs Tiers, soit directement les Prestataires et Fournisseurs Tiers selon les conditions de règlement habituellement pratiquées par ces derniers. Dans ce cas, les factures sont adressées directement par les Prestataires et Fournisseurs Tiers à l'ordre du client.

ARTICLE 3 : TARIFS ET RÉGLEMENT

Les Prestations seront facturées sur la base des tarifs définis dans la proposition tarifaire établie par la Société pour le client. Sauf indication contraire, les propositions tarifaires sont gratuites et valables trois (3) mois. Au-delà de ce délai, une nouvelle proposition tarifaire devra être établie. Les frais de déplacement éventuels seront facturés conformément à la proposition tarifaire. Pour les Prestations facturées à l'heure par la Société, toute demi-heure commencée restera due dans son intégralité. Nonobstant l'alinéa précédent, la Société peut être amenée à modifier le prix des Prestations (y inclus dans le cadre d'un Contrat au Forfait), notamment dans le cas où la TVA deviendrait applicable. Le client en sera informé au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur des modifications. En cas de désaccord, le client aura la faculté de résilier le Contrat au Forfait sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement dans les quatre (4) mois suivant l'entrée en vigueur des modifications.

A l'exception des Prestations réalisés dans le cadre d'un Contrat au Forfait, dès réalisation des Prestations, une facture sera envoyée au client. Après accord des Parties, les Prestations pourront être facturées sur une base mensuelle en cas de Prestations régulières ou récurrentes.

Pour tout Contrat au Forfait, une facture mensuelle sera envoyée au client en fin de mois pour les Prestations réalisées au cours du mois.

Les factures seront envoyées au client par courrier électronique ou, sur demande, par courrier postal.

Le paiement s'effectuera à réception de facture et au plus tard sept (7) jours après la date d'envoi de la facture. Les règlements peuvent être effectués par chèque, par virement bancaire ou en espèces.

Pour les factures établies, à la demande d'un donneur d'ordre, au nom d'un tiers, le donneur d'ordre et le tiers sont solidairement responsables pour le paiement de celles-ci et l'exécution des autres engagements prévus dans les CGV.

À défaut de paiement à la date d'échéance prévue, il sera appliqué des pénalités de retard au taux d'intérêt légal en vigueur. Pour les clients professionnels et conformément à l'article D.441-5 du Code du commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard définies au présent article, une obligation pour le client de payer une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Tous les prix sont nets, la TVA n'étant pas applicable (article 293 B du Code général des impôts).

ARTICLE 4 : DROIT DE RÉTRACTATION EN CAS DE VENTE À DISTANCE

La loi française porte le droit de rétractation à 14 jours à compter de la date de la commande ou de la validation d'une proposition tarifaire réalisée par internet, par correspondance ou par téléphone. Pendant ce délai, le client pourra annuler sa commande.

Pour cela, il convient d'adresser un courriel à contact@louetvous.fr ou un courrier postal à Lou&Vous Conciergerie, 5 rue Venance Paraire, 66150 Arles sur Tech.

La Société ne pourra prendre en compte aucune demande de rétractation orale. Suivant l'article L121-20-13 du Code de la consommation, le client dispose de 14 jours à partir de la date d'envoi de sa commande pour changer d'avis. Pendant ce délai, le client peut changer d'avis et annuler sa commande sans avoir à fournir de justificatif ou d'explication.

Il ne sera redevable d'aucune somme au titre de pénalités ou autres. Tout acompte versé à la commande lui sera remboursé intégralement, au plus tard dans les 30 jours après la notification de la rétractation (suivant l'article L121-20-1 du Code de la consommation). Le service ne prendra effet qu'à l'échéance de ce délai de 14 jours si le client n'a pas utilisé son droit pour se rétracter (suivant l'article L121-20-13 du Code de la consommation).

Les Prestations commandées prendront effet au terme de la période de rétractation. Toutefois s'il est certain qu'il ne souhaite pas utiliser son droit de rétractation et qu'il veut que les Prestations commencent avant ce délai de 14 jours, le client peut renoncer expressément à son droit de rétractation en l'indiquant de manière manuscrite. Dès lors, les Prestations pourront commencer à réception du bon de commande.

ARTICLE 5 : RÉSILIATION

Dans le cas d'un Contrat au Forfait, si celui-ci prévoit expressément la possibilité pour le client de résilier prématurément le Contrat au Forfait, cette résiliation ne pourra intervenir qu'après réception par la Société d'une dénonciation du Contrat au Forfait par notification écrite du client par voie postale. En pareil cas, la résiliation du Contrat au Forfait sera effective à l'échéance du mois suivant la réception de la notification. Les Prestations, objets du Contrat au Forfait, seront réalisées et facturées jusqu'à la date effective de la résiliation

La Société se réserve le droit de résilier un Contrat au Forfait le liant à son client à tout moment et sans avoir à se justifier. Si des sommes ont été engagées par le client pour des Prestations non encore réalisées, un remboursement sera alors effectué.

En cas de non-paiement par le client aux échéances convenues dans le Contrat au Forfait, la Société pourra procéder à la résiliation du Contrat au Forfait sans qu'aucune indemnité ne soit mise à sa charge et sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts par la Société et des pénalités définies à l'article 3.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

Le client reconnaît expressément que dans le cadre de ses Prestations, la Société n'est tenue qu'à une obligation de moyens, que ce soit pour les Prestations réalisées en qualité de prestataire ou en qualité de simple intermédiaire. Dans le cadre des Prestations réalisées par la Société en tant qu'intermédiaire, outre sa responsabilité en tant qu'intermédiaire, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour tout litige relatif à la qualité des produits ou des services (y inclut le respect des délais ou du cahier des charges) livrés ou réalisés par un Prestataire et Fournisseur Tiers. Les demandes de toute nature (réclamation, réserve ou contestation y inclus les problèmes de garantie ou de non-conformité) relatives aux produits ou aux services commandés dans le cadre du mandat donnée à la Société, devront être adressées directement par le client au Prestataire et Fournisseur Tiers concerné, sans que la responsabilité de la Société ne puisse être engagée. La Société pourra néanmoins transmettre aux Prestataires et Fournisseurs Tiers concernés, les lettres de réclamation adressées par le client.

Si le client confie un jeu de clés de son domicile à la Société afin d'effectuer une Prestation en son absence, une décharge sera signée par le client afin que ce dernier (1) déclare ne pas avoir d'argent liquide, de bijoux ou tout autre objet de valeur à son domicile et (2) dégage la Société de toute responsabilité en cas de dommages qui pourraient résulter de l'intervention ou l'occupation même temporaire, sur son domicile par des tiers.

En aucune circonstance, la Société ne sera tenu d'indemniser les dommages immatériels (consécutifs ou non) ou indirects, tels que, notamment, pertes de marché, préjudice commercial, pertes de profit, etc. En toute hypothèse, la responsabilité de la Société sera limitée aux dommages matériels directs occasionnés par une faute prouvée de sa part et ne saurait excéder 30% du montant de la commande concernée.

La Société est titulaire d'une police d'assurance multirisque professionnelle pour l'accomplissement de son activité.

ARTICLE 7 : ENGAGEMENT DU CLIENT

Le client s'engage au respect de l'ensemble des lois et règlements qui lui sont applicables notamment celle relative à la location d'un meublé de tourisme. En aucun

cas la Société ne saurait être responsable du non-respect par le client de ses obligations légales ou fiscales.

Le client s'engage à souscrire à sa charge une assurance tous risques et dommages directs ou indirects pouvant affecter l'ensemble de tous ses matériels et installations et déclare qu'il est et sera, pendant toute la durée des présentes, couvert par toutes polices d'assurance conformes aux usages en la matière, notamment au regard de sa responsabilité civile à l'égard des tiers.

ARTICLE 8 : PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES (CNIL)

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 Janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles qui le concernent.

Pour cela, il suffit que le client en fasse la demande à la Société, par courrier, en indiquant ses : nom, prénom et adresse.

ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITÉ

La Société et le client s'engagent, à tout moment, à respecter la confidentialité des informations communiquées par l'autre partie ou dont elle prendrait connaissance auprès de cette autre partie, avant, pendant ou après la réalisation des Prestations. De ce fait, sauf accord écrit, exprès et préalable de l'autre partie chacune des parties s'engage :

- à ne pas communiquer ces informations confidentielles à d'autres que ceux qui en ont besoin pour le bon déroulement des Prestations (y inclus les Prestataires et Fournisseurs Tiers),

- à n'en faire aucun autre usage que celui de la bonne réalisation des Prestations.

Aux fins du présent article, on entend par « informations confidentielles », toute information commerciale, financière, personnelle ou autre, ayant un caractère confidentiel, appartenant ou détenue par l'une ou l'autre des parties et qui seront communiquées, sous quelque forme que ce soit à l'autre partie dans le cadre des Prestations.

ARTICLE 10 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

De convention expresse, les présentes conditions générales de vente sont gouvernées par le Droit français.

Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution auquel donnerait lieu leur relation contractuelle. À défaut d'un règlement amiable à l'expiration d'un délai de trois (3) mois à compter de la date de notification du différend par la partie requérante à l'autre partie, compétence exclusive est donnée au Tribunal compétent d'Avignon pour statuer sur ce différend.

Lou&Vous, le 1 mai 2020