

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

### **PREAMBULE:**

L'entreprise individuelle « Sandrine POMPEIGNE », dont le siège social est situé 12 bis avenue Augustin Dumont - 92240 MALAKOFF ; propose des services de conciergerie pour particuliers, délivrés à domicile ou à distance. Elle joue donc le rôle d'intermédiaire entre le client et les professionnels tout en étant dans certains cas prestataire direct si le service demandé ne requiert pas de qualités particulières.

### **Article 1: APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les présentes conditions générales de vente accessibles sur le site internet [www.sp-conciergerie.com](http://www.sp-conciergerie.com), sont systématiquement transmises aux clients lors de la signature du contrat de prestations de services.

En conséquence, toute commande effectuée par le client vaut acceptation, sans restriction ni réserve, aux présentes conditions générales de vente lesquelles prévalent sur tout autre document émis par l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE ».

Toute autre condition opposée par le client sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse par l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE », inopposable à cette dernière, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Si l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » ne se prévaut pas ponctuellement de l'une des quelconques des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, cette tolérance ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement desdites conditions.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions Générales de Vente suivantes avant de passer toute commande de services.

### **Article 2: FORMULES**

Chaque commande (service à l'unité ou forfait) fera l'objet d'un bon de commande ou d'un contrat de prestations de services (reprenant les présentes conditions générales). Un devis gratuit pourra être établi au préalable pour certaines prestations.

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

Il est proposé des services à l'unité (payable au moment de la livraison du service), au forfait individuel (payable en 2 fois : 50 % au moment de la signature du contrat, 50 % au moment de la livraison du service ; et valable 1 an à compter de cette même date), au forfait hebdomadaire (payable tous les semaines et valable 1 an à compter de la signature du contrat) ou au forfait mensuel (payable tous les mois et valable 1 an à compter de la signature du contrat). La liste non exhaustive et la grille tarifaire des prestations peuvent être consultées sur le site internet [www.sp-conciergerie.com](http://www.sp-conciergerie.com)).

Pour les prestations à l'heure, à la page, à l'exemplaire ou au poids délivrées par l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE », toute heure, toute page, tout exemplaire et tout poids commencé reste du dans son intégralité.

Le client pourra résilier son contrat à tout moment et sans préavis (sur simple demande écrite) à condition qu'il ne soit redevable d'aucune somme. Si certains services n'ont pas été réalisés dans le cadre d'un forfait, aucun remboursement ne sera effectué. L'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » se réserve le droit de résilier le contrat le liant à son client à tout moment et sans avoir à se justifier. Si des sommes ont été engagées par le client, un remboursement sera alors effectué.

En cas de non paiement par le client de son forfait aux échéances convenues, l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » pourra procéder à la résiliation du contrat sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne soit mise à sa charge.

### **Article 3: COMMANDE**

Le client peut se renseigner sur les services offerts par l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » en utilisant les moyens suivants : le site internet [www.sp-conciergerie.com](http://www.sp-conciergerie.com) en utilisant la fiche « Contact », en envoyant un courriel à : [contact@sp-conciergerie.com](mailto:contact@sp-conciergerie.com), par téléphone au 06.50.62.05.67, par courrier adressé au siège social : 12 bis avenue Augustin Dumont - 92240 MALAKOFF.

Le client peut passer commande par téléphone au 06.50.62.05.67, par courrier adressé au siège social : 12 bis avenue Augustin Dumont - 92240 MALAKOFF ou encore en envoyant un courriel à : [contact@sp-conciergerie.com](mailto:contact@sp-conciergerie.com).

Avant toute prise de commande, le client doit communiquer à l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » son adresse personnelle, son adresse électronique, son n° de téléphone, ce qui permettra à l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » de le contacter rapidement.

L'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » s'engage à répondre à la demande du client dans les meilleurs délais par les mêmes moyens que ceux cités ci-dessus et à effectuer, après la signature du contrat de prestations de services, le service demandé.

Dans l'hypothèse où le montant des prestations de l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » excéderait 300€ (Trois cents euros), le client devra impérativement confirmer par écrit (courrier électronique ou postal) son acceptation à l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE ».

Ces commandes ne seront définitives qu'après réception, par l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE », de l'acceptation écrite du client.

Toute commande s'entend sous réserve des stocks ou services disponibles chez le(s) fournisseur(s) et prestataire(s) de service(s) choisi(s) par le client.

Si la prestation ne peut être fournie dans les conditions envisagées au moment de la demande, une proposition alternative sera faite au client.

Les solutions de remplacement proposées seront mises en œuvre dès réception d'un accord écrit retourné par le client.

Dans l'hypothèse où aucune solution de remplacement ne serait trouvée ou acceptée par le client dans un délai de 5 jours ouvrés, l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » procéderait à l'annulation pure et simple de la commande.

Aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne pourra être mise à la charge de l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » par le client de ce fait. Un remboursement pourra malgré tout être envisagé pour les prestations déjà payées ne rentrant pas dans le cadre d'un forfait.

Dans le cas où le fournisseur ne pourrait effectuer la prestation de manière strictement conforme à la demande du client, il appartiendra à ce dernier de se faire rembourser directement par le fournisseur.

Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être transféré au bénéfice d'un tiers sans l'accord préalable exprès de l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE ».

Toute modification ou annulation de commande faite par le client devra intervenir dans un délai maximum de 7 jours ouvrés pour être prise en considération par l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » qui appréciera le cas en fonction de la nature des produits ou services considérés.

En tout état de cause, toute modification ou annulation de commande par le client est soumise à l'acceptation expresse de l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE ».

Dans l'hypothèse où l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » refuserait de procéder à la modification ou à la résiliation de la commande sollicitée par le client :

- le prix de la commande resterait dû par le client ;
- les sommes déjà versées par le client (prix ou acompte) ne lui seraient en aucun cas restituées.

#### **Article 4: PAIEMENT DU CLIENT**

Les produits et services seront facturés sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros, lors de la signature du contrat de prestations de services par l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE ». Étant obligatoirement sous le régime fiscal de la micro-entreprise, les prestations réalisées par l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » ne sont pas soumises à la TVA : *TVA non applicable, article 293 B du Code Général des Impôts.*

L'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » s'engage à régler les fournisseurs dans la limite de 300 euros.

Le client devra donc régler par chèque ou en espèces le coût des fournisseurs ainsi que les commissions correspondantes (voir grille tarifaire) directement à l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE ».

Au-delà de 300 euros, le client s'engage à régler soit l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » avant la réalisation de la prestation soit directement le fournisseur selon les conditions de règlement habituellement pratiquées par ce dernier.

Dans ce cas, les factures sont adressées à l'ordre du client et l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » sert uniquement d'intermédiaire.

Le fait que le client paye les factures du fournisseur par l'intermédiaire de l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » ne rend en aucun cas l'intermédiaire responsable du produit ou du service délivré par le fournisseur.

Toute somme non payée à son échéance portera de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des 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 le client, les commandes ou livraisons en cours pourront être annulées sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action.

Le défaut de paiement d'une facture à son échéance autorise l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » à annuler les commandes ou livraisons 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 le client.

En cas de non paiement du client sous 15 jours pour une ou plusieurs prestations hors forfait, une première relance sera effectuée par l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE », la suivante fera office de résiliation du contrat sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne soit mise à sa charge.

#### **Article 5: LIVRAISON**

Les conditions et les délais de livraison seront définis au moment de la commande.

La livraison, par l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE », des produits commandés par le client ne fait en aucun cas présumer que la vente est effectuée directement par l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » qui n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire dans les rapports entre les clients et les fournisseurs.

Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, en qualité d'intermédiaire et dépendant des délais imposés par les fournisseurs l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » 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 l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE ». Il en va de même pour la qualité des prestations effectuées par les fournisseurs.

#### **Article 6: CONFIDENTIALITE**

L'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » s'engage à ne divulguer en aucun cas ni à aucun tiers, toute information recueillie au cours de ses interventions auprès de ses clients, sauf autorisation écrite de ces derniers. Cette clause devient caduque dans les cas où la loi obligerait l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » à divulguer ces informations (pédophilie, terrorisme...).

#### **Article 7 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le site internet [www.sp-conciergerie.com](http://www.sp-conciergerie.com) est un site de l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE ».

Le contenu du site internet [www.sp-conciergerie.com](http://www.sp-conciergerie.com), textes, logos ainsi que leur mise en forme sont la propriété exclusive de l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » à l'exception des marques, logos ou contenus appartenant à d'autres sociétés partenaires ou auteurs.

Les graphismes, images, gifs et icônes sont la propriété de [e-monsite.com](http://e-monsite.com).

Toute reproduction, distribution, modification, retransmission ou publication de ces différents éléments est strictement interdite sans l'accord exprès par écrit de l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » et de [e-monsite.com](http://e-monsite.com).

Pour toute demande d'autorisation ou d'information, le client enverra un courriel à [contact@sp-conciergerie.com](mailto:contact@sp-conciergerie.com).

#### **Article 8 : DROIT DE RETRACTION**

Conformément à l'article L.121-20 du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai de sept jours francs pour faire valoir son droit à rétractation, auprès du fournisseur exclusivement, et non auprès de l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE », et ce à compter de la réception, pour les biens, ou de l'acceptation de l'offre du fournisseur pour les prestations de services.

Lorsque le délai de 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 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 du client 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 le contrat de prestations de services qui sera adressé par l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » au client suite à l'acceptation du devis,

- seront fournies sur demande formulée auprès de l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » 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 9: RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES**

Les fournisseurs de l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » conserveront la propriété des produits jusqu'à leur paiement intégral.

Les produits commandés voyageront toutefois aux risques et périls du client, aucune dérogation ne pouvant être apportée à cette règle. En cas d'avaries, de pertes ou d'objets manquants, il appartient au client de faire toutes les réserves utiles auprès du transporteur.

L'entreprise « Sandrine POMPEIGNE », en qualité de simple intermédiaire, sera, en tout état de cause, exonérée de toute responsabilité relative au transport et à la livraison du produit ou service commandé.

#### **ARTICLE 10: RESPONSABILITE**

Le client admet expressément que l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE », en qualité de mandataire et plus généralement de simple intermédiaire, n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

L'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » 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.

Le client s'adressera donc directement au fournisseur du service ou produit concerné pour toute demande de dédommagement ou toute autre demande relative au produit ou service commandé par l'intermédiaire de l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » pour réclamer réparation.

L'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » est exonérée de toute responsabilité relative à l'exécution du contrat de vente et à la livraison des produits et services commandés.

L'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » pourra transmettre au fournisseur les lettres de réclamation ainsi adressées par le client.

En tout état de cause, l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » 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).

En cas d'intervention au domicile du client, ce dernier déclare ne pas avoir d'argent liquide, de bijoux ou tout autre objet de valeur à son domicile.

Si le client décide de confier un jeu de clés de son domicile à l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » afin d'effectuer une prestation en son absence, une décharge sera signée par le client afin de dégager l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » de toute responsabilité en cas de litige.

#### **ARTICLE 11: 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 l'entreprise « Sandrine POMPEIGNE », par courrier, en indiquant ses nom, prénom et adresse.

#### **ARTICLE 12: LOI APPLICABLE AU CONTRAT**

L'entreprise « Sandrine POMPEIGNE » est une entreprise de droit français. La loi applicable aux relations contractuelles est la loi française exclusivement.

#### **ARTICLE 13: 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.

Contact : 06.50.62.05.67 - Du lundi au vendredi de 9h à 19h.

[www.sp-conciergerie.com](http://www.sp-conciergerie.com) - email : [contact@sp-conciergerie.com](mailto:contact@sp-conciergerie.com)

numéro SIREN 514 378 603 dispensé d'immatriculation en application de l'article L 123-1-1 du code de commerce