

Conditions Générales de Vente Pour les utilisateurs individuels du SERVICE de CONCIERGERIE 01/01/2023

La société **MARIANNE INTERNATIONAL** dont le siège social est situé 133 rue du Théâtre 75015 PARIS, au capital social de 500.000€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS, sous le RCS PARIS 335 309 563 00096 NAF 7810Z, exerce sous son nom commercial **MARIANNE INTERNATIONAL** et a pour activité l'organisation de la vente, par des tiers, de services ou de produits à ses clients utilisateurs.

Article 1 : Généralités

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont applicables dans le cadre du service de conciergerie mis en place par **MARIANNE INTERNATIONAL** au sein d'une Entreprise Cliente ayant un contrat de prestation en vigueur avec **MARIANNE INTERNATIONAL** ; contrat visant à faire bénéficier aux salariés, visiteurs, fournisseurs ou tout autre public autorisé par l'Entreprise Cliente, du dit Service de conciergerie. Les bénéficiaires du service sont nommés « utilisateurs ». L'accès au service fait l'objet d'une inscription administrative.

Les prestations réalisées par **MARIANNE INTERNATIONAL** dans le cadre du Service de conciergerie, sont soumises aux présentes CGV qui prévalent sur toutes conditions d'achat, sauf dérogations formelles et expresses de la part de la société. L'utilisateur faisant appel à ces prestations accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes sans lesquelles la prestation n'aurait pas eu lieu.

Article 2 : Modalités de commande

Avant toute prise de commande, pour accéder aux services et produits de la conciergerie, l'utilisateur doit s'inscrire au service de conciergerie et pour cela fournir les éléments suivants :

- Une fiche d'inscription remplie et signée (nom, prénom, adresse, mail et téléphone)
- Les présentes CGV (conditions générales de vente) dûment signées
- Un RIB
- Une autorisation de prélèvement dûment remplie et signée

L'inscription aux services de conciergerie est gratuite et sans engagement.

Pour passer des commandes et se renseigner sur des produits ou services proposés par **MARIANNE INTERNATIONAL**, l'utilisateur peut utiliser les différents moyens listés ci-dessous :

- Au comptoir directement auprès du concierge
- Par téléphone au numéro qui lui sera remis lors de son inscription
- Par courrier électronique à l'adresse mail de son concierge
- Via le site internet de la conciergerie

Les commandes de produits ou services formulées par l'utilisateur sont :

- Demandées et livrées au comptoir (courses, pressing, couture, cordonnerie, petits dépannages ...)
- Transmises aux partenaires (ou mise en relation directe avec nos partenaires selon la demande)

Toute commande est déterminée au préalable avec MARIANNE INTERNATIONAL en termes de nature du produit ou service commandé, prix, quantité, délais et modalités de livraison, ainsi que tous les détails jugés utiles par l'utilisateur commanditaire.

Article 3 : Conditions tarifaires

MARIANNE INTERNATIONAL établit une grille de tarifs annuels, édité au 1er janvier de chaque année, pour tous les services et produits proposés quotidiennement dans la conciergerie.

Les produits et services sont facturés sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros, lors de la confirmation de la commande par MARIANNE INTERNATIONAL qui achète la prestation ou le bien et le revend à l'utilisateur.

MARIANNE INTERNATIONAL ne peut cependant pas être tenu pour responsable d'une augmentation inopinée des prix de la part d'un prestataire partenaire.

Article 4 : Modalités de règlement

Pour certaines prestations MARIANNE INTERNATIONAL agit en qualité de mandataire de l'utilisateur, en conséquence, ce dernier règlera directement la prestation au prestataire partenaire pour assurer la bonne réalisation de celle-ci et règlera en plus éventuellement la prestation réalisée par MARIANNE INTERNATIONAL : révision voiture, visa, achat de billet d'avion et plus généralement toute activité règlementée.

Pour toutes les autres prestations, MARIANNE INTERNATIONAL édite à la fin de chaque mois une facture globale regroupant tous les services et produits consommés par l'utilisateur (hors service réglés directement aux partenaires). Cette facture est transmise par mail à l'utilisateur au début du mois suivant.

Possibilités de règlement :

- MARIANNE INTERNATIONAL procède au prélèvement bancaire à partir du 10 du mois suivant, sur le compte bancaire de l'utilisateur du montant de la facture du mois précédent.
- Virement bancaire effectué par l'utilisateur le 10 du mois suivant sur le compte de MARIANNE CORPORATE CONCIERGERIE : CIC PARIS CENTRE ENTREPRISES - FR76 3006 6109 1100 0206 6760 124
- Aucun paiement par chèque, carte bancaire ou espèces n'est accepté.

En cas de rejet de prélèvement l'utilisateur sera informé, puis facturé de frais de rejet d'un montant de 5€.

Article 5 : Livraison

Les délais de livraison sont étudiés et indiqués lors de la commande. Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, MARIANNE INTERNATIONAL ne pourra être tenue responsable des dommages ou préjudices causés par un retard lors de la livraison d'un produit ou d'un service par un prestataire partenaire.

Article 6 : Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 et suivants du Code de la Consommation, l'utilisateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs pour faire valoir son droit à rétractation auprès du prestataire partenaire ou de MARIANNE INTERNATIONAL, et ce à compter de la date d'achat, pour les biens, ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Article 7 : Médiateur à la consommation

Convention-cadre en cours de validation auprès de la CECMC

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel). A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir : La Société Médiation Professionnelle

www.mediateur-consommation-smp.fr

24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux

Article 8 : Départ de l'utilisateur / Fin du Service

En cas de départ de l'Entreprise Cliente, l'utilisateur doit le signaler à MARIANNE INTERNATIONAL et s'acquitter du solde de ses factures.

En cas de fin du contrat de prestation entre MARIANNE INTERNATIONAL et l'Entreprise Cliente, l'inscription au service de chaque utilisateur sera automatiquement résiliée. Toutes les demandes en cours devront être finalisées par MARIANNE INTERNATIONAL et réglées intégralement par les utilisateurs au plus tard le dernier jour du contrat.

Article 9 : Engagements de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à :

- Conserver à l'égard des intervenants/concierges MARIANNE INTERNATIONAL un comportement courtois et mesuré en s'abstenant de tout propos à caractère discriminatoire ou blessant et veiller à ce que les personnes de son entourage respectent les mêmes obligations.
- Ne pas donner de délégation de pouvoirs aux intervenants/concierges MARIANNE INTERNATIONAL, sur ses avoirs, biens ou droits, ne faire aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. MARIANNE INTERNATIONAL ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable si l'utilisateur contrevenait à cette obligation.

Article 10 : Données à caractère personnel – RGPD

Dans le cadre de l'utilisation des services de conciergerie, la société MARIANNE INTERNATIONAL collecte et traite certaines données personnelles vous concernant (coordonnées, demandes de services, données de facturation, échanges avec l'équipe de conciergerie).

Ces données sont utilisées exclusivement pour :

- traiter et suivre vos demandes de conciergerie,
- assurer la communication d'informations
- assurer la gestion opérationnelle et logistique
- assurer la gestion administrative et la facturation,
- respecter les obligations légales et réglementaires.

Vos données sont accessibles uniquement aux équipes habilitées de la société MARIANNE INTERNATIONAL et, le cas échéant, à ses prestataires strictement nécessaires à la réalisation des prestations.

Elles ne sont ni vendues, ni louées, ni cédées à des tiers à des fins commerciales ou publicitaires. Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la fourniture des services, puis archivées ou supprimées conformément aux obligations légales en vigueur.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez de droits sur vos données personnelles : accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité et définition du sort de vos données après votre décès.

Pour exercer vos droits ou pour toute question relative à la protection de vos données, vous pouvez contacter le référent RGPD à l'adresse suivante : rgpd@marianne-international.fr. Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés.

NOM

Date & Signature

Lu et approuvé - paraphe de toutes les pages

Prénom