

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

« **TRACY CHARLES CONCIERGERIE** », SARL au capital social de 70.000 euros et dont le siège social est situé sis au 40 rue de l'aéroport 37100 Tours est immatriculée au RCS de Tours sous le numéro **808 903 967**.

La mission principale de la société «**TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» (le mandataire) est de délivrer services et conseils auprès de ses clients professionnels et particuliers (les mandants), dans le but de faciliter la gestion de leur quotidien, soit directement pour des interventions ne demandant pas de qualifications particulières, soit par l'intermédiaire de professionnels. Dans ce cas, la société «Tracy Charles Conciergerie» intervient en tant que simple intermédiaire dans les rapports entre les clients (acheteurs) et les fournisseurs de produits et prestataires de services (les vendeurs).

ARTICLE 1. Application des conditions générales de prestations de services – Valeur contractuelle

L'acceptation des présentes conditions générales de prestations de services avec valeur contractuelle résulte de l'acceptation d'un devis, d'une offre, d'une confirmation, d'une facture, ou de toute autre correspondance commerciale présentée par «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» et comportant au verso les présentes conditions générales, ou encore de la remise de ces conditions générales préalablement au commencement des relations commerciales.

Les présentes conditions générales de prestations de services sont accessibles sur le site Internet, <http://www.tracycharles.com>, et seront systématiquement transmises à chaque client lors de la signature d'un contrat et à tout nouveau client dans le cadre d'une utilisation ponctuelle des services. En conséquence, toute commande effectuée par le client emporte son adhésion, sans restriction, ni réserve aux présentes conditions générales de prestations de services, lesquelles prévalent sur tout autre document émis par «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**». Toute autre condition opposée par le client sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse par la société «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**», inopposable à cette dernière, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Si «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» ne se prévaut pas ponctuellement de l'une des quelconques dispositions des présentes Conditions Générales de prestations de services, cette tolérance ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement des dites conditions.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de prestations de Services suivantes avant de passer toute commande de produits ou services. Les présentes conditions générales de prestations de services sont valables à compter du 1er Février 2015 et s'appliquent jusqu'à ce qu'une nouvelle version les remplace.

ARTICLE 2 les prestations et services « **SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** »

Les services de « **SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » sont accessibles aux entreprises et aux particuliers soit par la souscription d'un abonnement soit de manière ponctuelle (prestations à la carte et/ou Packs).

«**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » propose les formules suivantes :

- Des prestations à la carte à l'unité (prix à partir de 4 € TTC la prestation)
- Des forfaits
- Des abonnements mensuels pour une durée d'engagement de 12 mois minimum, reconduits automatiquement pour la même durée, sauf résiliation d'une des parties. La souscription d'un abonnement donne accès à un espace client sécurisé grâce à un mot de passe sur le site www.tracycharles.com. L'espace client permet aux abonnés de visualiser, de suivre et de télécharger leurs factures.

Toutefois, une tarification particulière peut être appliquée selon la nature du service demandé. Pour toute demande hors abonnement, une étude sera faite au cas par cas et un devis sera établi et soumis à l'acceptation du client.

ARTICLE 3 – ABONNEMENTS

3.1 Durée

Les abonnements sont souscrits pour une durée de douze mois. Sans résiliation de l'une des parties, l'abonnement se reconduit tacitement pour la même durée.

3.2 Informations sur les tarifs

Toute personne bénéficiera à titre personnel des services et tarifs inclus dans la formule choisie lors de son inscription. En cas de non utilisation totale ou partielle de ces prestations, aucun remboursement ne pourra être exigé. Selon l'abonnement, la souscription d'un donne un droit d'accès à l'ensemble des services de « **SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » 5 jours sur 7 et 9h à 18h ou 7 jours sur 7, et 24h / 24.

Les prestations réalisées les dimanches, la nuit et les jours fériés sont majorées de 100 % sur la base du taux horaire de la prestation concernée en vigueur. En cas de modification des services et tarifs inclus dans les abonnements proposés, «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » s'engage à informer l'abonné des nouvelles dispositions un mois avant la prise d'effet de celle-ci.

3.3 Souscription d'un abonnement

La demande de souscription d'un abonnement peut se faire par téléphone, par écrit ou par mail sur le site www.tracycharles.com. Le futur abonné devra fournir à «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » le contrat d'abonnement complété et signé, accompagné des éventuelles pièces jointes demandées. L'abonné consent à communiquer au jour de son inscription les références de son compte bancaire. L'inscription sera définitive et l'accès aux services effectif dès réception par « **TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » du contrat complété et signé. Une entreprise peut souscrire auprès de «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » deux types d'abonnements cumulables : un contrat entreprise et un contrat salarié. Le contrat salarié ne prendra effet qu'a réception par «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » de la liste complète des salariés de l'entreprise.

3.4 Paiement de l'abonnement

Le règlement de l'abonnement sera effectué par chèque, virement, ou par prélèvement bancaire au moment de la souscription. L'abonné choisissant un règlement par prélèvement bancaire (RIB), peut s'il le souhaite, bénéficier d'une mensualisation de son abonnement. Dans ce cas, le prélèvement du montant de l'abonnement sera effectué le 5 de chaque mois, cependant, d'éventuelles prestations supplémentaires seront payées comptant. L'abonné qui souhaite régler son abonnement en espèces, ou par chèque, devra régler son abonnement en totalité lors de la souscription.

«**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » pourra, si l'abonné le souhaite, conserver ses données bancaires de manière sécurisée afin de faciliter la gestion des commandes de services ou de biens, et d'éviter ainsi une nouvelle saisie des données lors d'une prochaine commande. « **SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » ne procède à aucun débit de carte bleue sans une autorisation préalable écrite de l'abonné.

3.5 Résiliation d'un abonnement.

La résiliation d'un abonnement s'effectue un mois avant la date d'expiration du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, à défaut l'abonnement se renouvellera tacitement pour la même durée. En cas de résiliation, l'abonné reste redevable du montant de l'abonnement restant à courir pour sa durée minimale et du montant de toutes les factures en cours. Il ne sera procédé à aucun remboursement. En cas de non paiement par l'abonné de son abonnement aux échéances convenues, «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » pourra procéder à la résiliation du contrat d'abonnement sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne soit mise à sa charge.

ARTICLE 4. PRESTATIONS A LA CARTE

«**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » propose également aux particuliers et aux entreprises un accès ponctuel à ses services par le biais des formules packs préalablement définies par «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** », ou par le biais de prestations à la carte.

Les packs ou les prestations commandés par un client devront être réglés intégralement avant leur réalisation par chèque, prélèvement bancaire, virement bancaire ou espèces.

Dans tous les autres cas, les prestations sont payables d'avance sauf dérogation expresse de «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » permettant de faciliter la réalisation d'une prestation.

ARTICLE 5. La commande

Toute commande de prestations de services ou de demande de renseignement peut se faire par e-mail : contact@tracycharles.com, par téléphone au 02 47 28 16 27, ou par

courrier à l'adresse suivante : 40 rue de l'aéroport 37100 Tours ou directement via un formulaire de demandes de services en ligne dans le site internet www.tracycharles.com. « **SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » s'engage à répondre à la demande du client dans les meilleurs délais, par courrier électronique ou par téléphone. Pour toute commande, le client s'engage à communiquer son adresse professionnelle et/ou personnelle, son adresse électronique, son numéro de téléphone, afin d'être joignable très facilement. Dans le cadre de la souscription d'un abonnement, le client s'engage à fournir à «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» la fiche d'ouverture de compte dûment signée, ainsi que sa preuve de paiement aux fins d'établir un contrat d'abonnement.

5.1 Confirmation de la commande :

La confirmation de la commande au client par «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» comprendra :

le nom du client

la nature du produit ou de la prestation commandée

la quantité du produit ou de la prestation commandée

le prix du produit ou de la prestation commandée

le délai de réalisation de la prestation commandée

le délai de livraison du produit commandé

les modalités sur l'exécution de la prestation ou sur la livraison du produit commandé

les conditions d'annulation

5.2 Acceptation de la prestation :

Le client devra impérativement confirmer l'acceptation de sa commande par écrit par courrier électronique ou postal, par fax ou directement sur le site internet www.tracycharles.com, et s'acquitter du règlement complet avant que « **SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » ne s'engage dans l'action de sa prestation. Après acceptation écrite de la commande par le client, toute prestation présentera un caractère irrévocable.

5.3 Suivi de la prestation :

« **SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » pourra transmettre au client, si nécessaire, toute information utile inhérente à la commande. Un retour sur la prestation est fourni.

5.4 Rupture des stocks et services indisponibles chez les fournisseurs et prestataires de services :

Toute commande s'entend sous réserve des stocks ou services disponibles chez le ou les fournisseurs et prestataires de services partenaires. « **SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » s'engage à prévenir le client dans les plus brefs délais et lui rechercher des solutions de remplacement dans les cas suivants :

- rupture de stock des produits commandés
- indisponibilité des services commandés
- modification de la nature du produit ou du service commandé
- modification du prix du service ou du produit commandé
- modification du prix du service ou du produit indiqué par « **TRACY CHARLES CONCIERGERIE** »
- modification du délai de livraison indiqué par « **TRACY CHARLES CONCIERGERIE** »

Des solutions de remplacement pourront être proposées au client et mises en œuvre dès acceptation par écrit. Dans le cas où aucune solution de remplacement ne serait acceptée par le client, dans un délai de 5 jours ouvrés, «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» 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 « **SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » par le bénéficiaire.

5.5 Commande personnelle :

Le bénéfice de la commande est personnel au bénéficiaire et ne peut être transféré au bénéfice d'un tiers sans l'accord préalable express de «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**».

5.6 Modification de la prestation :

Toute modification ou annulation de commande faite par le client devra intervenir dans un délai maximum de sept jours ouvrés pour être prise en considération par «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» qui appréciera en fonction de la nature des produits ou services. En tout état de cause, toute modification ou annulation de commande par l'abonné est soumise à l'acceptation expresse de «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**». Dans l'hypothèse où «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» refuserait de procéder à la modification ou la résolution de la commande sollicitée par l'abonné:

-le prix de la commande resterait dû par l'abonné

-les sommes déjà versées par l'abonné (prix ou acompte) ne lui seraient en aucun cas restituées.

5.7 Commande spécifique :

«**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» se réserve le droit de refuser toute commande de produits ou de services qu'elle jugerait dangereuse, illicite ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs de la société. Par ailleurs, «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» n'est pas habilitée à livrer des denrées alimentaires surgelées ou congelées, ainsi que des animaux, et ne peut donc accepter une commande correspondante. Sont exclus des services de «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» les prestations impliquant le contact avec des animaux réputés dangereux.

ARTICLE 6. Le paiement

6.1 Modalités de paiement :

Les produits et les services seront facturés sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros, sur le devis ou lors de la confirmation de la commande par «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**». Les prestations à la carte et les forfaits devront être réglés intégralement, par chèque, en espèce, carte bancaire ou par virement bancaire avant leur réalisation. Pour la souscription d'un abonnement, le règlement sera effectué soit annuellement par virement bancaire, chèque ou carte bancaire, soit mensuellement exclusivement par prélèvement bancaire. L'abonné devra communiquer ses coordonnées bancaires à la signature du contrat. Toutes les prestations supplémentaires seront payables à l'avance, par virement bancaire, chèque ou espèce. Le client pourra, dans certains cas, être amené à régler ensuite directement les fournisseurs, selon les conditions de règlement habituellement pratiquées par ces derniers.

6.1.a. Modalités de paiement de la commande pour les abonnements entreprises/salariés

Il appartient à l'entreprise qui souscrit un abonnement entreprise et / ou un abonnement salarié de régler le montant total de l'abonnement. Dans le cadre d'un abonnement salarié, toute commande de bien ou de service passée par un salarié, devra être réglée directement par ce salarié à «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» avant la livraison, une facture détaillée lui sera alors remise.

6.2 Retard de paiement

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 bénéficiaire, les commandes ou livraisons en cours pourront être suspendues, sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action.

6.3 Défaut de paiement

Le défaut de paiement d'une facture à son échéance autorise «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» 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 bénéficiaire.

ARTICLE 7. La livraison

7.1 Les conditions de livraison

Les conditions de livraison du produit ou service commandé seront fixées sur le devis ou à l'occasion de la confirmation écrite qui sera adressée à l'abonné par «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**». La livraison, par «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**», des produits commandés par l'abonné ne fait en aucun cas présumer que la vente est effectuée directement par «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» qui n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire dans les rapports entre les abonnés et les fournisseurs.

7.2 Les délais de livraison

Les délais de livraison seront indiqués sur le devis ou lors de la confirmation écrite qui sera adressée à l'abonné par « **SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** ». Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» ne pourra être tenu 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 «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**».

ARTICLE 8 – DROIT DE RETRACTATION

Dans certains cas, conformément à l'article L121-20 du Code de la Consommation, le client ou l'abonné dispose d'un délai de 7 jours francs pour faire valoir son droit à la rétractation, auprès du fournisseur exclusivement, et non auprès de «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**», et ce à compter de la réception, pour les biens, ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Lorsque le délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Ce droit de rétractation peut être exercé sans avoir à justifier de motif, 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 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 ou de l'abonné 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 effectués à l'adresse du fournisseur, dont les coordonnées :

Pourront être mentionnés dans la confirmation écrite qui peut être adressée par «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» au client ou à l'abonné suite à l'acceptation du devis.

Seront fournies sur demande formulée auprès de «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**».

Ce droit de rétractation ne s'applique ni aux prestations de services 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 Réserve de propriété et transfert des risques

Les fournisseurs de «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**», conserveront la propriété des produits jusqu'à leur paiement intégral. Les produits commandés voyageront toutefois aux risques et périls de l'abonné, aucune dérogation ne pouvant être apportée à cette règle. En cas d'avaries, de pertes ou de manquants, il appartient à l'abonné de faire toute réserve utile auprès du transporteur. «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE** » en qualité de simple intermédiaire, sera, en tout état de cause, exonéré de toute responsabilité relative au transport et à la livraison du produit ou service commandé.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITE

Le client ou l'abonné admet expressément que «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**», en qualité de mandataire et plus généralement de simple intermédiaire, n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

«**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» 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 ou l'abonné 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 «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» pour réclamer réparation. «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» est exonérée de toute responsabilité relative à l'exécution du contrat de vente et à la livraison des produits et services commandés. «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» pourra transmettre au fournisseur des lettres de réclamation ainsi adressées par l'abonné.

En tout état de cause, «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» ne s'aurait être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure définies 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 ou de l'abonné, ce dernier déclare ne pas avoir d'argent liquide, de bijoux ou tout autre objet de valeur à son domicile.

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 «**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**», par courrier, en indiquant son nom, prénom et adresse.

ARTICLE 12. Loi applicable au contrat

«**SARL TRACY CHARLES CONCIERGERIE**» 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 prestations de services est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les tribunaux civils compétents et ceux de la ville du siège social de TRACY CHARLES CONCIERGERIE..