

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mises à jour le 23 mai 2025

DÉFINITIONS

Dans les présentes CGV, les termes suivants, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel et dont la première lettre figure en majuscule auront la signification suivante :

Le « Vendeur » désigne la SARL KVZ Holiday Homes, immatriculée au RCS de Pointe-à-Pitre sous le numéro 940 979 644 domiciliée au 5, résidence Prisca à Baimbridge- Les Abymes 597139)

Le « Service » ou « la Prestation » désigne la prestation de conciergerie privée, qui consiste en l'Organisation et la coordination de Services hôteliers, personnalisés facilitant le quotidien des Clients du Vendeur.

La « Commande » ou « Devis » désigne l'achat d'une prestation de conciergerie privée par le Client auprès du Vendeur.

Le « Client » l'acheteur professionnel, à savoir qu'est considérée comme professionnelle « *toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.* » et l'acheteur particulier, à savoir qu'est considéré comme particulier « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité ou tout personne morale qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole* »

Les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV » désigne les présentes conditions générales de vente, applicables dans le cadre de la relation contractuelle entre le Vendeur et ses Clients

Le « Partenaire » désigne tout partenaire professionnel avec qui le Vendeur entretient une relation d'affaires dans le cadre de la fourniture du Service et vers qui le Client pourrait être renvoyé dans le cadre de la fourniture du Service

L' « Organisation et coordination » désigne le fait que le Vendeur apporte une solution adaptée et personnalisée au besoin exprimé par le Client, dans la mesure du possible, tenant compte de la disponibilité des Partenaires et des délais fixés. En cas d'impossibilité de répondre favorablement à la demande du Client, le Vendeur le notifie expressément au Client, dans les meilleurs délais.

Les « Services hôteliers », désigne le fait pour le Vendeur de proposer à ses Clients des Prestations relatives à la restauration (organisation de livraison de repas), à la logistique quotidienne (livraison de courses, coordination de la blanchisserie), relative aux bagages (gardiennage et livraison des bagages), au ménage, à la garde d'enfant, à l'entretien des espaces verts, de la piscine. L'Organisation et la coordination de ces services relève de la Prestation de conciergerie du Vendeur.

L'« **Utilisateur** » désigne toute personne naviguant sur le Site.

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

- **Objet.** Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des Services proposés par le Vendeur aux Clients.

- **Accès aux CGV.** Les CGV sont accessibles à tout moment sur demande au Vendeur et prévalent, le cas échéant, sur toute autre version, antérieure ou à venir. Les CGV prennent effet à compter de leur date de mise à jour indiquée en tête des présentes.

- **Acceptation des CGV.** Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du Contrat et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire

Avant toute Commande, le Client déclare avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées ce qui implique l'adhésion sans réserve aux CGV. Par cette acceptation, le Client reconnaît que, préalablement à toute Commande, il a bénéficié d'informations et conseils suffisants de la part du Vendeur, lui permettant de s'assurer de l'adéquation du contenu de la Commande à ses besoins. Les CGV constituent l'intégralité des droits et obligations des parties dans le cadre de leur relation contractuelle.

En passant Commande, le Client déclare être majeur et en capacité de contracter en vertu de la loi de son pays ou déclare représenter, en vertu d'un mandat valable, la personne pour laquelle il souscrit au Service.

1.4. Portée des CGV. Le Client peut demander une copie de la version des CGV applicables à sa Commande à tout moment. Aucune condition spécifique, à l'initiative du Client, ne pourra venir s'ajouter et/ou se substituer aux présentes. Le Vendeur se réserve la possibilité de prévoir des conditions particulières pour ses Services, offres spéciales, garanties spéciales, etc. qui sont fournies au Client avant la Commande. Le fait pour le Vendeur, à un moment donné et pour quelque motif que ce soit, de ne pas se prévaloir d'un manquement par le Client à l'une quelconque des obligations contenues dans les présentes, ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir.

ARTICLE 2. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

2.1. Présentation. Le Vendeur propose à la vente au Client le Service tel que décrit dans le Devis proposé au Client

2.2. Information sur les Services. Les Services régis par les CGV sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée à moins qu'il s'agisse d'un élément substantiel de l'offre en cause.

2.3. Version et mises à jour. Le Service souscrit par le Client est fourni dans sa version à jour à la date d'achat. Les mises à jour ne sont pas incluses dans le prix du Service.

2.4 Partenaires référencés. Le Vendeur connaît chaque Partenaire suggéré à ses Clients. Chaque Prestation fait l'objet d'un suivi de réalisation pour assurer la conformité entre le cahier des charges établi par le Client et la proposition faite par le Partenaire, et d'une évaluation de satisfaction bilatérale (le niveau de satisfaction du Client et du Prestataire est évalué).

2.5 Souscription. Le Service de conciergerie privée peut être souscrit ponctuellement dans le cadre touristique ou sous forme d'abonnement annuel pour des interventions récurrentes. Il conviendra de distinguer alors la notion de Prestation ponctuelle ou de Prestation d'abonnement annuel.

ARTICLE 3 – COMMANDES

3.1. Commande sur Devis. Pour répondre au besoin du Client, le Vendeur sollicite ses Partenaires référencés. Après analyse de la demande, le Vendeur présente son ou ses Devis au Client qui dispose d'un délai de 30 jours dans le cas d'une Prestation d'abonnement annuel ou de 48h maximum et suivant les délais de demandes et de réalisation de la Prestation, pour une Prestation ponctuelle, pour accepter ou refuser.

La Vente ne sera considérée comme définitive qu'après :

L'établissement d'un Devis par le Vendeur. Les Devis établis par le Vendeur sont valables pendant une durée telle que décrite sur le Devis.

La validation du Devis et des autres modalités éventuelles de fourniture des Services par le Client par *e-mail*.

3.2 Devis avec acompte. La Commande sur Devis n'est considérée comme définitive par le Vendeur qu'après le versement d'un acompte de 50 % du montant total de la commande. Le solde est exigible au plus tard le jour de la réalisation de la Prestation.

Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations fournies et garantit le Vendeur contre toute fausse identité. Le Client ne pourra tenir responsable le Vendeur d'un manquement résultant de l'inexactitude ou de la fausseté des informations fournies au moment de la Commande, qui seront utilisées pour délivrer le Service.

En particulier, le Client doit disposer d'une boîte aux lettres électronique d'envoi et de réception fonctionnelle. A défaut, il ne pourra recevoir de confirmation écrite de sa Commande à l'adresse électronique renseignée.

3.3 Obligation de paiement. Toute Commande parvenue au Vendeur est réputée ferme et définitive, entraîne adhésion et acceptation pleine et entière des CGV dans les conditions prévues, et obligation de paiement de tout Service commandé.

Le Vendeur informe le Client qu'une garantie de paiement équivalant au montant de la Prestation pour un mois sera exigée au début du Contrat d'abonnement. Cette garantie sera encaissée immédiatement et fera l'objet de l'encaissement du dernier mois de l'abonnement.

3.4 Annulation. Le Vendeur informe le Client qu'une fois l'acompte perçu, aucun remboursement ne sera effectué. Si et seulement si les conditions de remboursement du Partenaire référencé le permettent, le Vendeur pourra émettre un avoir au Client, lui permettant de réaliser une nouvelle Prestation.

Si, pour des raisons de force majeure, le Vendeur n'était pas en mesure d'assurer sa Prestation les montants versés seront intégralement remboursés au Client.

3.5 Obligations du Vendeur. Le Vendeur s'engage à délivrer les Services de manière professionnelle avec tout le soin requis, et à se conformer aux normes, standards et règles de l'art applicables pour le type de Service effectué. Il doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne exécution des missions qui lui sont confiées. Le Vendeur s'engage à livrer un résultat conforme à la destination du Service convenue entre les Parties, en faisant preuve de diligence, suivant les règles de l'art et les normes de sa profession.

Le Vendeur est tenu d'une obligation de conseil, de renseignement et de mise en garde du Client durant toute l'exécution du Contrat. En outre, le Vendeur s'engage à veiller au respect de ses obligations, légales, réglementaires et contractuelles, à l'égard de la clientèle et des tiers.

3.6 Obligation du Client. Le Client s'engage à collaborer avec le Vendeur et notamment en lui communiquant tous les documents et informations utiles et en l'informant en amont de toutes les difficultés susceptibles d'en impacter la bonne exécution, dont il aurait connaissance. À ce titre, le Client devra fournir au Vendeur qui le demande, tout renseignement lui permettant d'avoir, notamment, une bonne connaissance de ses besoins et de l'utilité que le Service présente pour lui.

Le Client s'engage à payer le prix du Service pour un montant et dans les délais prévus par le présent Contrat.

À défaut pour le Client de pouvoir fournir les informations en temps utile et de collaborer avec le Vendeur, ce dernier se réserve le droit d'informer par écrit le Client que les délais et échéances convenus pour la réalisation du Service ne pourront être respectés.

ARTICLE 4 – DUREE DU CONTRAT ET MODALITES DE RESILIATION

4.1 Durée du Contrat.

Le Service est fourni au Client pendant la durée spécifiée sur le Devis au moment de la Commande au Client. En conséquence, chacune des Parties pourra y mettre fin conformément aux modalités de résiliation du présent Contrat.

Le Contrat ne pourra en aucun cas être reconduit tacitement. En conséquence, les Parties seront libres, à l'expiration de la durée initiale, de renégocier un nouveau contrat, si elles le souhaitent.

4.2 Modalités de résiliation

4.2.1 Résiliation pour force majeure. Il est convenu expressément que les Parties peuvent résoudre de plein droit le présent Contrat pour cause de force majeure, sans sommation, ni formalité.

4.2.2 Résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations. En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations visées au présent Contrat, celui-ci pourra être résolu au gré de la partie lésée. Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit, la mise en demeure résultant du seul fait de l'inexécution de l'obligation, sans sommation, ni exécution de formalités.

4.2.3 Résiliation pour convenance. En cas de résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, par le Client, les montants déjà versés ne seront pas remboursés. Si le Client acquitte la somme initiale par versements, il doit acquitter chacun des versements, et ce, malgré la résiliation.

4.2.4 Dispositions communes aux cas de Résiliation. Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes du présent Contrat, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

Les Services échangées entre les Parties depuis la conclusion du Contrat et jusqu'à sa résiliation ayant trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque de celui-ci, elles ne donneront pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie.

En tout état de cause, la Partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

ARTICLE 5 – TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

5.1 Tarifs

Pour la réalisation des Prestations, le Vendeur facturera le Client conformément aux conditions tarifaires détaillés ci-après :

Modalités de paiement pour les Prestations ponctuelles : toutes les sommes sont payables par carte, via un lien de paiement Sum-up transmis au Client par le Vendeur, par virement bancaire ou directement auprès de l'équipe du Vendeur.

Modalités de paiement pour les Prestations d'abonnement annuels : les Prestations sont payables par virement bancaire directement auprès du Vendeur ou via les URSSAF lorsque la Prestation est éligible à l'avance immédiate du crédit d'impôts.

Ces prix sont nets, TVA non applicable selon l'article 293-B du code général des impôts. Les prix sont indiqués en euros et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Commande. Tout changement du taux applicable de TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des Services. Les prix sont fournis toutes taxes comprises. Il appartient au professionnel de procéder à toute vérification utile et de se conformer à ses obligations fiscales, notamment en matière de TVA, ce dont le Client est seul responsable.

5.2 Conditions de paiement

La Prestation faisant l'objet d'un Devis est fournie selon les tarifs indiqués sur le Devis établi par le Vendeur, lors de la signature du Contrat par les Parties.

Un acompte correspondant à 50 % du prix total de la fourniture des Prestations est exigé lors de la signature du Contrat par le Client.

Le solde restant dû devra être versé au plus tard le jour de la réalisation de la Prestation, dans les conditions indiquées à l'article ci-après, comme précisé sur la facture adressée au Client, par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- par cartes bancaires : Carte Bancaire, Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bancaires
- par virement bancaire.

Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. Dans ce cas, le Client peut demander l'annulation du paiement et la restitution des sommes correspondantes.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Vendeur.

Chaque Prestation d'intervention fera l'objet d'une facturation qui sera transmise, le cas échéant, via les URSSAF, conformément aux procédures définies par l'administration fiscale pour le versement de l'avance immédiate du crédit d'impôt.

5.3 Offres spéciales et bons de réduction. Le Vendeur se réserve la possibilité de proposer des offres de lancement limitées dans le temps, des offres promotionnelles ou réductions de prix sur ses Services et de réviser ses offres et tarifs à tout moment, dans les conditions prévues par la loi. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la Commande du Client, qui ne peut se prévaloir d'autres tarifs, antérieurs ou postérieurs à sa Commande. Les bons de réduction peuvent être soumis à des conditions particulières et sont en tout état de cause strictement personnels à leur bénéficiaire et utilisables une seule fois.

5.4. Incident de paiement – Fraude. Le Vendeur se réserve le droit de suspendre tout traitement de Commande et toute délivrance du Service en cas de refus de paiement de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Le Vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une Commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une Commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

Le Vendeur pourra contacter le Client pour lui demander des pièces complémentaires pour exécuter le paiement de la Commande. Le Vendeur peut s'appuyer sur les informations délivrées par le système d'analyse des Commandes. La fourniture des pièces demandées est nécessaire à la confirmation de la Commande par le Vendeur. Afin de lutter contre la fraude à la carte bleue, une vérification visuelle des moyens de paiement peut être réalisée par le Vendeur avant de rendre le Service accessible. En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Vendeur, et ce sans préjudice des démarches devant être réalisées par le Client auprès de sa banque.

5.5. Défaut ou retard de paiement. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Vendeur. En outre, le Vendeur se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des Commandes en cours effectuées par le Client.

Les intérêts et pénalités prévus par la loi s'appliquent en cas de défaut ou retard de paiement du Client consommateur ou professionnel.

En outre, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros, sans préjudice des pénalités de retard. Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Vendeur serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

5.6. Facturation. Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés ou à chaque étape de réalisation du Service en fonction du Service commandé.

Les factures émises par le Vendeur devront comporter l'ensemble des mentions légalement requises, et : (i) une référence au Contrat et à son objet ; et (ii) le détail des Services facturés ; et (iii) les numéros de TVA intracommunautaire du Client ou son numéro SIRET le cas échéant et du Vendeur si le Client est un professionnel.

5.7 Frais. Sauf stipulation expresse contraire, les prix, frais et rémunérations représentent le montant maximum devant être payé par le Client et comprennent : (i) l'ensemble des frais que le Vendeur doit, le cas échéant, engager en exécution du présent Contrat ; et (ii) toutes les taxes applicables exception faite de la taxe sur la valeur ajoutée lorsque cette dernière est due par le Client et que les prix, frais et rémunérations sont clairement indiqués comme ne comprenant pas la TVA.

En conséquence, le Vendeur ne pourra en aucun cas demander au Client une rémunération supplémentaire au titre de l'exécution du Contrat

ARTICLE 6 – FOURNITURE DES SERVICES

6.1 Généralités. Les Services commandés par le Client seront fournis à compter de la validation définitive de la Commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente complétées par les éventuelles conditions particulières de vente remises au Client conjointement aux présentes Conditions Générales de Vente, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande.

Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés.

6.2 Refus de commande. Le Vendeur se réserve le droit de refuser une commande et se réserve le droit de refuser un Client. Les critères pouvant le justifier sont....

La charge de travail actuelle

Non-respect des présentes

Mauvais rapport préexistant entre le Client et le Vendeur

Toute autre situation rendant la collaboration difficile pour le Vendeur

De la même façon, le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute Commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure.

ARTICLE 7 – DROIT DE RETRACTATION

7.1 Clients non professionnels

7.1.1 Délai. Le Client dispose, conformément à la loi, d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat (le lendemain du jour de la souscription du Contrat) pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur et annuler son contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin de remboursement, sauf si l'exécution des Prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation.

7.1.2 Exercice. Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire de rétractation ci-dessous, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé à KVZ Conciergerie 5, résidence Prisca-Baimbridge- 97139 LES ABYMES ou par mail à l'adresse contact@kvzconciergerie.com mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, le Vendeur remboursera alors l'acompte de 40% perçu.

En cas de rétractation, le Vendeur rembourse le prix réglé au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour après réception de la décision de rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, à moins que le Client n'accepte un moyen différent.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de KVZ Conciergerie 5, résidence Prisca- Baimbridge- 97139 LES ABYMES

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du Contrat portant pour la prestation de service (*) ci-dessous :

Contrat en date du (*) :

Nom du (des) client(s) :

Adresse du (des) client(s) :

Signature du (des) client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
:

Date:

(*) Rayez la mention inutile.

7.1.3. Cessation de la Prestation en cas d'exercice. L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des Parties d'exécuter le Contrat. Le Client est donc informé que le Vendeur cessera immédiatement la Prestation en cas d'exercice du droit de rétractation.

7.2 Client professionnel. Compte tenu de la nature des Services fournis, les Commandes passées par le Client ne bénéficient pas du droit de rétractation. Le Contrat est donc conclu de façon définitive dès la passation de la commande par le Client selon les modalités précisées aux présentes Conditions générales de Vente.

Le droit de rétractation ne s'applique pas lorsque le contrat a été conclu « *dans une finalité professionnelle actuelle ou future* » par le Client.

ARTICLE 8 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Vendeur respecte la vie privée de ses Clients. Elle s'engage à ce que la collecte et le traitement automatisé de leurs données ayant pour finalité l'amélioration du Service, la fourniture de ces derniers, la prospection commerciale, la gestion des Commandes, des contrats et des litiges soient conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés dans sa dernière version.

Les données à caractère personnel des Clients ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la poursuite des finalités indiquées. Certaines données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire pour une durée correspondant aux délais de prescription et forclusion des actions judiciaires ou administratives susceptibles de survenir.

Conformément à la loi Informatique et libertés et au RGPD, le Client ou toute personne concernée par le traitement dispose, selon les conditions du droit applicable, d'un droit d'accès, de rectification, à la limitation du traitement, d'opposition au traitement, à la portabilité, d'effacement ainsi qu'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée y compris un profilage. Le cas échéant, la personne concernée dispose également du droit de retirer son consentement à tout moment.

Le Client est informé et accepte que le Service peut comporter des dispositifs techniques qui permettent de suivre l'utilisation (compte de l'utilisateur connecté, adresse IP, type d'application utilisées, logs divers de connexion et d'utilisation au compte Utilisateur...) et qui sont susceptibles d'être utilisées dans le cadre de la lutte anti-contrefaçon, et/ou pour identifier et/ou prévenir une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme du Service.

Toute demande d'exercice peut être adressée par mail à l'adresse contact@kvzconciergerie.com. Toute personne concernée par un traitement dispose d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

ARTICLE 9 – CAS DE FORCE MAJEURE

L'exécution des obligations du Vendeur aux termes des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Cette suspension peut concerner tout ou partie du Service. Dans ce cas, le Vendeur avisera le Client de la survenance d'un tel évènement dès que possible et de la durée estimée de la suspension. Seul un empêchement définitif pourra donner lieu à restitution. Si l'empêchement définitif est partiel, seule une restitution partielle sera accordée.

Dans les conditions prévues par la loi, les Clients acceptent expressément qu'ils ne pourront invoquer un cas de force majeure pour repousser un paiement (d'une facture par exemple) pour un Service fourni ou en cours de fourniture, ou refuser la livraison d'une Commande passée.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux et sans que cette liste ne soit restrictive : les grèves ou conflits sociaux internes ou externes au Vendeur, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, les épidémies et pandémies, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable du Vendeur.

La responsabilité du Vendeur ne saurait en aucun cas être engagée en raison de difficultés rencontrées par le Client dans l'accès au groupe d'échange créé, en raison d'une défaillance technique ou logicielle ou de toute autre cause qui lui est étrangère. Le Client reconnaît être averti des aléas techniques inhérents à Internet et au réseau mobile et des dysfonctionnements qui peuvent en résulter. En conséquence, le Vendeur ne saurait être tenue responsable des éventuelles indisponibilités, ralentissements ou défaillances du réseau Internet ou de solutions informatiques quelconques, sauf en cas de négligence avérée de sa part.

ARTICLE 10 - CONFIDENTIALITE

10.1. Au titre du Contrat, est une « Information Confidentielle » de l'une des Parties toute information appartenant à ladite Partie ou à un tiers, communiquée ou rendue disponible par, ou au nom de, ladite Partie (« Partie Divulgateur ») à l'autre Partie (« Partie Réceptrice »), directement ou indirectement, qu'elle soit ou non formellement identifiée comme étant confidentielle, et notamment, sans que cela ne soit limitatif, les informations à caractère : commercial, économique, technique, financier, industriel, marketing, juridique ; ainsi que le savoir-faire, la méthodologie, les idées, les inventions, les secrets d'affaire ; ainsi que toute information obtenue directement ou indirectement, par la Partie Réceptrice par l'inspection, la révision ou l'analyse des documents qui lui ont été communiqués ou mis à sa disposition. L'Information Confidentielle peut être tangible ou intangible et peut être communiquée oralement, par écrit, par moyen ou sur support électronique, par observation visuelle ou par d'autres moyens et comprend également toutes copies, extraits et résumés.

10.2. N'est pas une « Information Confidentielle » une information pour laquelle la Partie Réceptrice peut démontrer : (i) qu'elle a été rendue publique avant la divulgation par la Partie Divulgateur, sans faute, action, omission ou intervention de la Partie Réceptrice ; ou (ii) qui devient publique ou est mise à la disposition du public après la divulgation de la Partie

Réceptrice sans faute de la Partie Réceptrice ; ou (iii) qui étaient déjà dans la possession licite de la Partie Réceptrice sans faute de la Partie Réceptrice ; ou (iv) est obtenue par la Partie Réceptrice d'un tiers qui se trouvait licitement en possession de ladite information et sans violation d'une obligation de confidentialité ; ou (v) qui est développée indépendamment par la Partie Réceptrice, sans utilisation de, ou référence à, l'Information Confidentielle de la Partie Divulgateur, sans violation du présent Contrat.

10.3. La Partie Réceptrice utilisera les Informations Confidentielles uniquement pour les finalités pour lesquelles elles ont été communiquées et s'interdit d'utiliser, divulguer à tout tiers, d'exploiter commercialement, dupliquer, copier, transmettre ou autrement diffuser ou permettre toute action de ce type, à tout moment avant ou après la fin du Contrat, sauf pour les besoins autorisés par ce Contrat. La Partie Réceptrice aura le droit de divulguer l'Information Confidentielle de la Partie Divulgateur : (i) à leurs assureurs et conseils juridiques ; et (ii) dans les hypothèses où la divulgation est une obligation imposée par un tribunal compétent, par une autorité gouvernementale ou régulatrice ou par la loi.

10.4. La Partie Réceptrice s'engage: (i) à traiter les Informations Confidentielles comme strictement confidentielle ; et (ii) à prendre des mesures raisonnables pour les garder secrètes et pour éviter toute divulgation, diffusion ou utilisation non-autorisée des Informations Confidentielles ; et (iii) dans toutes les hypothèses, à prendre les mesures, et traiter les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur, avec le même degré de soin que celles que la Partie Réceptrice utilise pour la protection de sa propre Information Confidentielle ; et (iv) à notifier promptement et par écrit la Partie Divulgateur de toute utilisation non-autorisée, divulgation, perte d'Information Confidentielle de la Partie Divulgateur en violation du présent Contrat ou des procédures exigées au titre de celui-ci, la notification incluant le rappel des mesures prises ou envisagées par la Partie Réceptrice pour remédier à la situation.

Les obligations du présent article sont applicables pendant la durée du Contrat et survivront pour une période de cinq (5) ans après la résiliation ou l'expiration du Contrat.

ARTICLE 11. SITES PARTENAIRES – LIENS HYPERTEXTE

L'Utilisateur peut accéder, par les liens hypertexte présents sur le Site ou dans le cadre d'un Service, aux sites de Partenaires ou de tiers, conçus et gérés sous la responsabilité de tiers qui ne sont pas soumis aux CGV. L'Utilisateur est, en conséquence, invité à prendre connaissance des conditions contractuelles d'utilisation ou de vente ainsi que des politiques de confidentialité ou toutes autres informations légales, applicables à ces sites Partenaires ou tiers.

Aucun contrôle sur lesdits sites et contenus n'est exercé de la part du Vendeur qui décline toute responsabilité s'agissant de leur contenu et de l'utilisation faite par tout tiers des informations y figurant. Cette clause s'applique à tout contenu des Partenaires.

Si un site tiers dirige ses Utilisateurs vers le Site, le Vendeur se réserve la possibilité de demander la suppression du lien hypertexte pointant vers le Site si elle estime que ce lien n'est pas conforme à ses droits et intérêts légitimes.

ARTICLE 12 - RÉFÉRENCES CLIENT ET COMMUNICATION

11.1. Référence-Client. Sauf interdiction expresse du Client, lorsque le Client adresse des écrits, des vidéos et/ou photographies au Vendeur pour donner son avis ou témoigner sur le Service fourni, et le cas échéant, émet des commentaires ou publications concernant le Vendeur, auxquels sont rattachés son identifiant et sa photo de profil sur les réseaux sociaux, alors le Client autorise le Vendeur à exploiter ces contenus à des fins publicitaires et promotionnelles, à l'occasion d'entretiens avec des tiers, de communications à son personnel, de documents internes, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant. L'avis que le Client aura donné au Vendeur sur le Service pourra être exploité par le Vendeur dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa Clientèle.

11.2. Autorisation d'exploitation. Les contenus sont susceptibles d'être protégés par des droits à l'image et/ou des droits d'auteur, et dans ce cas, le Client concède au Vendeur la possibilité de les adapter (sur la forme) et de les reproduire sur tous supports, notamment en les présentant comme référence commerciale et/ou en tant qu'avis. Par exemple, le Vendeur pourra prendre des captures d'écran des publications sur les réseaux sociaux la concernant ou sur le Service dont a bénéficié le Client, et les reproduire en tant qu'avis.

Le Client reconnaît être entièrement rempli de ses droits et ne pourra prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés par le présent paragraphe. Ces droits sont concédés pour la durée de vie du Client concerné, augmentée d'une durée de 70 ans, et pour le monde entier. Le Vendeur se réserve la possibilité de soumettre au Client toute autre demande d'autorisation de prise de vue et de cession de droits, pour tous les cas non prévus aux présentes ou à titre ponctuel.

ARTICLE 13 - EVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les termes, conditions et mentions des CGV à tout moment et sans préavis afin de les adapter aux évolutions de son exploitation, et des caractéristiques du Service. Les conditions applicables sont celles acceptées par le Client et adressées au Client en cas de vente à distance par tout moyen de communication sur un support durable.

Les modifications des CGV apportées par le Vendeur ne s'appliqueront pas aux Services déjà souscrits, sauf pour les clauses liées à l'évolution technique du Service, dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité ou des caractéristiques auxquelles le Client non-professionnel ou consommateur a subordonné son engagement.

Le Client peut également être invité à accepter les CGV modifiées et à défaut, les dernières CGV acceptées continuent à s'appliquer jusqu'à ce que le Service soit pleinement exécuté. En cas d'impossibilité pour le Vendeur de continuer à fournir le Service dans les précédentes conditions, le Client dispose de la faculté de demander la résiliation et son remboursement. Dans ce cas, le Vendeur peut retenir un montant correspondant au Service fourni jusqu'à résiliation, dans les conditions prévues par la loi.

ARTICLE 14 – RESPONSABILITE

13.1 Responsabilité des Clients. Le Client est seul responsable des interprétations qu'il fait des informations fournies au titre des Services, des conseils qu'il déduit ou qui lui ont été fournis dans le cadre des Services et des adaptations réalisées pour ses activités propres. L'exploitation des informations se fait sous la seule responsabilité du Client.

Le Vendeur informe le Client que sa responsabilité ne pourra pas être engagée au-delà de sa propre Prestation d'organisation et de coordination.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié d'informations et de conseils suffisants avant de s'engager et a conscience que tout résultat recherché comporte, par nature, des risques et demande des efforts conséquents. Le Client déclare qu'il a parfaitement conscience que les Services proposés n'ont qu'un caractère informatif n'engagent pas le Vendeur à l'obtention d'un quelconque résultat par le Client sauf garantie commerciale et particulière applicable au Service. Le Client reste parfaitement libre de ses engagements et de se retirer du Service dans les conditions prévues au contrat. Il agit sous sa seule et unique responsabilité.

13.2 Limitation de responsabilité. La responsabilité du Vendeur est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. En aucun cas, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée au titre des dommages indirects. De la même manière, le Vendeur ne pourra être tenue responsable des dommages directs et indirects causés au matériel du Client, et résultant soit de l'utilisation d'un matériel ne répondant pas aux conditions prévues, soit de l'apparition d'un bug ou d'une incompatibilité.

En tout état de cause, la responsabilité du vendeur est plafonnée au montant du prix payé, hors taxe le cas échéant, par le client en contrepartie de la fourniture du service dans le cadre duquel s'inscrit le litige, ce montant s'entend comme le maximum que pourrait être amené à régler le vendeur à titre d'indemnité (dommage et intérêts) et de pénalités, quels que soient les chefs de préjudices allégués et les fondements juridiques retenus à moins que la loi ou la jurisprudence ne s'y oppose.

ARTICLE 15 – DROIT APPLICABLE ET LANGUE

Les présentes Conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions desdites Conditions Générales qui demeureront en vigueur entre le Vendeur et le Client.

ARTICLE 16 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent Contrat et ses éventuelles annexes (devis, conditions particulières...) sont les seuls documents contractuels (ci-après les « Documents Contractuels »).

Les Documents Contractuels expriment l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard à leur objet. Ils remplacent et annulent toutes déclarations, négociations, engagements,

communications orales ou écrites, acceptations, ententes, contrats et accords préalables entre les Parties relatifs à l'objet du Contrat.

Aucune indication ni aucun document ne pourront être réputés incorporés au présent Contrat et engendrer des obligations au titre de ce Contrat, s'ils n'ont pas fait l'objet d'un avenant agréé et signé par des représentants dûment habilités des deux Parties. Les Parties conviennent qu'aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés à l'une ou l'autre des Parties ne pourra s'intégrer au Contrat. Il en est de même, et sans que cette liste soit exhaustive, des conditions figurant sur les factures, des conditions énoncées dans les documents commerciaux et de toutes lettres, missives envoyées directement ou indirectement par l'une à l'autre des Parties.

ARTICLE 17 - LITIGES

16.1. Résolution amiable. Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites devront être adressés en priorité au Vendeur pour tenter de trouver une solution amiable.

16.2. Médiation. En cas de difficulté dans l'application du présent contrat, le Client consommateur résidant en Europe a la possibilité, avant toute action en justice, de solliciter le recours d'un médiateur de la consommation identifiable sur le site Internet "indiquer le nom du site internet du médiateur ainsi que ses coordonnées " ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation

Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. Dans ce contexte, tout consommateur européen peut saisir la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à partir de l'adresse URL suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

16.3. Litige. En cas de litige survenant entre un client et le vendeur portant sur le service, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation du contrat, il est attribué compétence exclusive aux tribunaux dans le ressort de la ville du siège du vendeur nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires par voie de référé ou requête.

ARTICLE 18 – INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Le Client non professionnel reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles des Services, compte tenu du support de communication utilisé et des Services concernés ;

- Le prix des Services et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Vendeur s'engage à fournir les Services commandés ;
- Les informations relatives à l'identité du Vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige pour le Consommateur non professionnel ;
- Les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.
- Les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne physique (ou morale), d'effectuer un achat immédiat ou de commander un Services emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.