

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à jour le xx/04/2018

I.- PREAMBULE :

La société C2J (ci-après dénommée « **My Conciergerie** ») est une société par actions simplifiée au capital de 45.000 euros, immatriculée au R.C.S. de Paris sous le numéro [en cours], dont le siège social est situé 144 boulevard Pereire | 75017 Paris. My Conciergerie délivre des prestations de diverses natures et notamment d'accueil, au bénéfice de tout utilisateur (ci-après désigné individuellement l'« **Utilisateur** » et ensemble les « **Utilisateurs** »). My Conciergerie propose une gamme de services d'accompagnement personnalisés de porte à porte, à l'arrivée, au départ et en correspondance ainsi qu'un service de conciergerie.

Les Conditions Générales de Vente (ci-après les « **CGV** »), prévalent sur tout autre document diffusé par My Conciergerie (brochure, catalogue...).

1.2 L'abstention par My Conciergerie de se prévaloir ponctuellement d'une disposition des CGV n'implique aucunement une renonciation à ladite disposition.

Si l'une des dispositions de ces CGV devait être frappée de nullité, cela n'emporterait en aucun cas la nullité des autres dispositions. Toute autre condition opposée par un Utilisateur ne saurait être opposable à My Conciergerie sauf acceptation expresse et préalable, quel que soit le moment où elle a été portée à sa connaissance.

1.3 L'Utilisateur doit être capable de contracter et de s'engager pour accepter ces CGV. Il est à noter que seules les CGV annexées au site internet www.MyConciergerieorlycdg.fr font foi.

My Conciergerie pourra intervenir en qualité d'intermédiaire dans les rapports entre les Utilisateurs et tous fournisseurs de produits ou prestataires de services. Ainsi, il appartient à l'Utilisateur de consulter leurs conditions générales de vente et de les accepter.

II. – SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISES PROPOSES PAR MY CONCIERGERIE

Nous vous invitons à vous reporter à l'article 3 présentes afin de prendre connaissance des conditions de réservation, de modification et/ou d'annulation des prestations proposées par My Conciergerie.

2.1 Prestations d'accueil - Accompagnement de l'Utilisateur dans son parcours à l'aéroport

2.1.1 Tarifs et contenu des prestations

Accueil au départ – Forfait 150€ TTC (1 à 3 personnes) + 30€/personne supplémentaire :

- Portage des bagages (jusqu'à 4 bagages) ;
- Assistance à la détaxe ;
- Aide à l'enregistrement ;
- Passage facilité à tous les points de contrôle ;
- Accompagnement jusqu'à la porte de l'avion.

Accueil à l'arrivée – Forfait 150€ TTC (1 à 3 personnes) + 30€/personne supplémentaire :

- Portage des bagages cabine ;
- Passage facilité au contrôle des passeports ;
- Récupération et portage des bagages de soute ;
- Accompagnement jusqu'à votre transport.

Accueil en correspondance de 1h à 3h – Forfait 190€ TTC (1 à 3 personnes) + 40€/personne supplémentaire :

- Portage des bagages cabine ;
- Passage facilité au contrôle des passeports ;
- Récupération des bagages de soute et aide au réenregistrement (si les bagages ne sont pas en correspondance) ;
- Passage facilité à tous les points de contrôle.

- Accompagnement jusqu'à la porte de l'avion

Accueil en correspondance de 3h à 5h – Forfait 235€ TTC (1 à 3 personnes) + 40€/personne supplémentaire :

- Portage des bagages cabine ;
- Passage facilité au contrôle des passeports ;
- Récupération des bagages de soute et aide au réenregistrement (si les bagages ne sont pas en correspondance) ;
- Passage facilité à tous les points de contrôle.
- Accompagnement jusqu'à la porte de l'avion.

2.2 Le portage des bagages

2.2.1 Portage des bagages au départ :

- L'Utilisateur est reçu par un concierge à son arrivée à l'aéroport au lieu de rendez-vous préalablement indiqué, avec un panneau nominatif et un chariot ;
- Assistance de l'Utilisateur jusqu'à l'enregistrement.

Tarif :

- Même terminal : 80€ TTC (de 1 à 4 valises) + 10€ TTC /bagage supplémentaire
- Inter-terminal : 100€ TTC (de 1 à 4 valises) + 10€ TTC /bagage supplémentaire

2.2.2 Portage des bagages à l'arrivée :

- L'Utilisateur est reçu par un concierge en salle de livraison bagages avec un panneau nominatif et un chariot ;
- Accompagnement de l'Utilisateur jusqu'à son transport.

Tarif :

- Même terminal : 80€ TTC (de 1 à 4 valises) + 10€ TTC /bagage supplémentaire
- Inter-terminal : 100€ TTC (de 1 à 4 valises) + 10€ TTC /bagage supplémentaire

2.3 Assistance détaxe

2.3.1 Contenu du service :

- Accueil de l'utilisateur à son arrivée à l'aéroport avec un panneau nominatif au point de rendez-vous préalablement défini ;
- Accompagnement à la zone détaxe et aide à la détaxe ;
- Passage facilité pour le remboursement de la détaxe ;
- Assistance à l'enregistrement des bagages.

Tarif : 100€ TTC (de 1 à 3 passages) + 30€ TTC/personne supplémentaire

2.4 Transport de personnes avec chauffeurs - Transport en voiture de ou vers Paris.

2.4.1 Tarifs Paris <-> aéroports d'Orly ou Charles de Gaulle :

- Peugeot 508 (capacité de 3 personnes) : 110€ TTC ;
- Mercedes Classe E (capacité de 3 personnes) : 155€ TTC ;
- Mercedes Classe S (capacité de 3 personnes) : 235€ TTC ;
- Mercedes Vito (capacité de 8 personnes) : 175€ TTC ;
- Mercedes Classe V (capacité de 7 personnes) : 200€ TTC ;
- Mercedes Sprinter (capacité de 15 personnes) : 350€ TTC.

2.4.2 Déroulé de la prestation :

Le chauffeur attend l'Utilisateur, qui a réservé à l'avance, 15 minutes au lieu choisi avant l'heure convenue et prend en charge ses bagages.

A l'intérieur de chaque voiture, une bouteille d'eau et la presse du jour mises à disposition de l'Utilisateur. Toutes les voitures sont équipées d'une connexion Wifi.

L'Utilisateur est connecté à son chauffeur la veille de son départ ou le jour de son arrivée, par SMS.

2.4.3 Conditions d'utilisation du service :

Cette prestation ne comprend pas les réservations de taxis.

Les bagages sont acceptés dans la limite de 30 kg par personne transportée et demeurant sous la garde de celle-ci. Sur demande, une fiche de transport est délivrée à la personne transportée à l'achèvement de la prestation de transport.

Toute réclamation devra être formulée dans un délai de 8 (huit) jours suivant la date de l'exécution de la prestation de transport concernée et ce dans les conditions décrites à l'article 10.2 de ces conditions générales de vente.

Le transport de personnes à titre payant est une activité réglementée. Seuls les véhicules autorisés (VTC, Transport occasionnel, taxis) peuvent effectuer ce service.

2.5 Prestations de conciergerie

2.5.1 Adhésion au service de conciergerie :

- L'adhésion aux services de conciergerie privée fournis par My Conciergerie est strictement personnelle et d'une durée de 14 jours (Tarif : 180€ TTC) à compter de la confirmation par l'Utilisateur de souscrire aux services de conciergerie et ce, par téléphone ou email. L'Utilisateur est responsable de son adhésion, et doit prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucune autre personne que lui-même ne l'utilise en son nom. Le bénéfice d'une commande passée auprès de My Conciergerie est réservé à l'Utilisateur et ne peut être transféré à un tiers sans un accord préalable et express de My Conciergerie, et selon le cas, du fournisseur. Dans un souci de qualité et d'amélioration de nos services, les appels passés auprès de My Conciergerie sont susceptibles d'être enregistrés.
- My Conciergerie se réserve le droit d'annuler ou de suspendre l'adhésion de l'Utilisateur à sa seule initiative, sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse, de comportement préjudiciable aux intérêts de My Conciergerie, de falsification des informations transmises à My Conciergerie ou aux prestataires, par l'Utilisateur ou par tout tiers agissant pour le compte de l'Utilisateur.

2.5.2 Modalités d'utilisation du service de conciergerie

- Une fois l'adhésion de l'Utilisateur activée, il peut transmettre ses requêtes par téléphone, e-mail ou par tout autre moyen offert par My Conciergerie. Dans le cadre du traitement des requêtes transmises par l'Utilisateur, My Conciergerie n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre l'Utilisateur et les fournisseurs et/ou prestataires de services. Les prestations sont réalisées par My Conciergerie au nom et pour le compte de l'Utilisateur auprès des prestataires dans le cadre d'un mandat confié par le l'Utilisateur à My Conciergerie, validé dans le cadre de l'acceptation des présentes CGV, et valable pour les demandes formulées à My Conciergerie et exécutées

dans le cadre et selon les modalités prévues aux présentes CGV. Les dépenses auprès des différents fournisseurs sont faites au nom et pour le compte de l'Utilisateur. Application du régime des débours – article 267 II 2° du CGI.

- Les requêtes transmises à My Conciergerie doivent respecter le cadre légal et éthique. En cas de non-respect, My Conciergerie est autorisée à ne pas donner suite à la requête. L'accès aux produits et services de conciergerie peut faire l'objet de restrictions à l'égard de certaines personnes ou dans certains pays. My Conciergerie ne traitera aucune requête en infraction aux lois qui intéressent l'ordre public et les bonnes mœurs dans le pays d'exécution des présentes.
- Pour tout traitement de requête impliquant des prestations ou facturations supérieures à 100 €, la validation écrite de l'Utilisateur peut être exigée par My Conciergerie pour que la commande soit définitivement prise en compte. L'Utilisateur accepte donc expressément que les documents électroniques (email, SMS, enregistrements...) puissent servir de preuve.
- Les commandes passées auprès de My Conciergerie s'entendent sous réserve de disponibilité auprès des prestataires. En cas d'indisponibilité d'un service, My Conciergerie s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour proposer des prestations de rechange. En cas de non acceptation des solutions de rechange par l'Utilisateur, My Conciergerie procédera à l'annulation pure et simple de la demande. Aucune indemnité ne pourra être demandée par le l'Utilisateur dans ce cas.
- My Conciergerie communiquera auprès des prestataires au nom de l'Utilisateur. S'il le souhaite, l'Utilisateur a la possibilité d'entrer en contact directement avec le fournisseur ou prestataire de service.

2.5.3 Services de conciergerie particuliers

- **Restaurants et Clubs :** Pour certaines réservations de clubs et de restaurants l'Utilisateur autorise My Conciergerie à utiliser sa carte de paiement pour garantir les réservations.
- **Billetterie :** My Conciergerie s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs moyens aux fins de trouver pour l'Utilisateur des billets pour tous les événements auprès de ses prestataires et/ou fournisseurs partenaires.

Dans le cas où l'évènement affiche complet dans les billetteries traditionnelles, My Conciergerie pourra faire appel à des prestataires spécialisés. Par conséquent, les prix proposés sont susceptibles d'évoluer à tout moment et être différents de la valeur faciale mentionnée sur les billets en raison de majoration liée à des frais d'agence, de gestion et/ou administratifs.

Toute demande de réservation confirmée est ferme et définitive. En conséquence, les places réservées ne peuvent être ni annulées, ni reportées, ni modifiées, ni échangées.

L'Utilisateur est tenu de vérifier la date et l'heure du spectacle ou de l'évènement, le producteur ou l'organisateur étant susceptible de les modifier sans préavis.

My Conciergerie n'est pas responsable de la perte des billets ou de leur mauvais acheminement par voie postale, étant précisé qu'aucun duplicata des desdits billets ne pourra être transmis à l'Utilisateur.

De même My Conciergerie ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'annulation ou du report d'un spectacle ou d'un évènement. En cas d'annulation ou report par l'artiste, le producteur ou l'organisateur, quelle que soit la circonstance, My Conciergerie ne pourra être tenu qu'au remboursement de la valeur faciale des billets, sous réserve de l'obtention du remboursement auprès du producteur ou de l'organisateur.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les billets ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation.

2.6 Consigne d'agrément

My Conciergerie offre à l'Utilisateur la possibilité de laisser ses petits effets personnels (clefs de voiture ou de logement, etc.) pour prise en charge jusqu'à son retour ou remise à une personne désignée par ses soins.

Par dérogation à l'article 3 des présentes, toute modification peut être effectuée sur l'horaire de dépôt et de récupération des effets personnelles et ce, en fonction des horaires d'ouverture du bureau de consignes. L'annulation pouvant également être faite et ce, quel que soit le moment, sans générer de frais. En revanche, toute demande d'envoi des petits effets personnels générera des frais qui seront facturés à l'Utilisateur. Etant précisé que la responsabilité de My Conciergerie ne pourra pas être engagée en cas de perte desdits petits effets personnels suite à l'envoi postal.

Tarif : 20€ TTC

2.7 Service de réservation des salons officiels dans les aéroports Paris – Charles de Gaulles et Paris – Orly

My Conciergerie offre la possibilité à tout Utilisateur de procéder à la réservation des salons officiels 200 et 500 au sein des aéroports Paris – Charles de Gaulles et Paris – Orly.

Nous tenons à porter à votre attention que les salons sont réservés de manière prioritaire aux délégations officielles et aux membres du gouvernement. Ainsi par dérogation à l'article 3 des présentes, jusqu'à 6 heures précédant l'accès audit salon, la prestation peut être annulée sans possibilité d'être modifiée. Le remboursement sera opéré sous un délai de 10 jours ouvrés, ou une prestation similaire pourra être proposée en remplacement. En outre, la prestation ne pourra durer plus de 4 heures.

Prix de la prestation : 1500 € TTC

Prix de la prestation avec correspondance : 3000€ TTC

III. – CONDITIONS DE RESERVATION, MODIFICATION ET D'ANNULATION DES SERVICES

3.1. Conditions de réservation : Toute réservation auprès de My Conciergerie doit être faite à minima 24 heures avant la réalisation de la prestation. A défaut du respect du délai de réservation précité, aucune réservation ne sera possible.

3.2. Conditions de modification : Toute modification d'une prestation préalablement réservée auprès de My Conciergerie doit intervenir au plus tard 4 heures avant le début d'exécution du service ; A défaut, toute modification ne pourra être prise en compte par My Conciergerie. Par exception à ce qui précède, toute modification en lien avec le service de conciergerie est réalisable sans frais et ce, dans la limite des conditions générales de vente des fournisseurs et/ou prestataires de service auxquels My Conciergerie aurait pu faire appel pour répondre à une demande.

3.3. Conditions d'annulation : Toute annulation d'une prestation préalablement réservée auprès de My Conciergerie suppose un délai de prévenance minimum de 4 heures précédant la réalisation de la prestation. A défaut, tous frais engagés par My Conciergerie seront facturés à l'Utilisateur. Par exception à ce qui précède, toute annulation en lien avec le service de conciergerie est réalisable sans frais et ce, dans la limite des conditions générales de vente des fournisseurs et/ou prestataires de service auxquels My Conciergerie aurait pu faire appel pour répondre à une demande.

Nous vous invitons à vous rapprocher de nos services pour connaître en détail les modalités précises de réservation, modification et/ou annulation.

IV. - MODALITES D'UTILISATION DES SERVICES :

4.1 L'Utilisateur peut transmettre ses demandes par téléphone, via le formulaire dédié sur le site internet, par mail ou via tout autre moyen de communication mis à sa disposition par My Conciergerie.

4.2 Les demandes transmises à My Conciergerie doivent respecter le cadre légal et éthique. En cas de non-respect, My Conciergerie est autorisé à ne pas donner suite à la demande. My Conciergerie ne traitera aucune demande en infraction aux lois qui intéressent l'ordre public et les bonnes mœurs en France.

4.3 Toute commande transmise à My Conciergerie sera confirmée à l'Utilisateur par courrier électronique, dans les meilleurs délais et précisera :

- La date de réalisation du service et/ou de la livraison du produit
- La nature du service et/ou du produit
- Le prix TTC
- Les conditions d'annulation de commande du service et/ou du produit

4.4 Les demandes de prestation de services passées auprès de My Conciergerie s'entendent sous réserve de disponibilité.

En cas d'indisponibilité d'un service, My Conciergerie s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour proposer des prestations de rechange.

En cas de non acceptation des solutions de rechange par l'Utilisateur, My Conciergerie procédera à l'annulation pure et simple de la demande. Aucune indemnité ne pourra être demandée par l'Utilisateur dans ce cas.

4.5 Disponibilité du Service : 24h/24, 7j/7

V. - PAIEMENT :

5.1 Les produits et services seront facturés à l'Utilisateur sur la base des tarifs indiqués par My Conciergerie au jour de la validation par l'Utilisateur de sa commande. My Conciergerie tient à informer l'Utilisateur que les prix affichés au sein des présentes CGV pourront faire l'objet de modifications et/ou de

majorations ; My Conciergerie s'engageant à informer préalablement l'Utilisateur de toute modification et/ou majoration.

Certains types de demandes pourront générer des frais de traitement supplémentaires.

Dans le cas du service de conciergerie, les produits et services commandés seront également facturés à l'Utilisateur client du service, sur la base des tarifs indiqués des prestataires sélectionnés.

5.2 La validation par l'Utilisateur de la proposition transmise par My Conciergerie en réponse à sa demande sera définitive après paiement effectif. Nous vous invitons à lire les conditions de rétractation propres au service à l'article 10.1 des présentes CGV.

5.3 Dès validation de la demande, l'Utilisateur s'engage à régler la prestation et par tout moyen offert par My Conciergerie et notamment via téléphone ou la plateforme e-commerce mise à sa disposition, le cas échéant.

5.4 En cas de retard de paiement, des pénalités seront susceptibles d'être appliquées, à hauteur du taux de la banque centrale européenne majoré de dix points et ce, sur une base mensuelle s'il s'agit d'une personne physique.

S'il s'agit d'une personne morale, conformément aux articles L.441-6 et D.441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement entraînera de plein droit, outre les pénalités de retard équivalentes à 3 fois le taux d'intérêt légal à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, une obligation pour l'Utilisateur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ correspondant aux frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

5.5 Modes de règlement acceptés : Les cartes bancaires rattachées à un établissement bancaire situé en France mais aussi à l'étranger sont acceptées : Visa, Mastercard, American Express.

5.6 Dispositions applicables au paiement des prestataires dans le service de conciergerie.

5.6.1 Dans le cadre du service de conciergerie, l'Utilisateur peut demander et autoriser My Conciergerie à utiliser sa carte de paiement à distance afin de procéder au paiement d'un prestataire et/ou fournisseur.

L'Utilisateur devra s'assurer que les détails de sa carte de paiement sont corrects et qu'il dispose des fonds disponibles sur son compte bancaire aux fins de pourvoir au paiement des prestations et/ou produits commandés.

5.6.2 Dès validation de la commande, l'Utilisateur s'engage à régler la prestation dans les meilleurs délais. En cas de retard de paiement, My Conciergerie ne saurait être tenue responsable de l'évolution des disponibilités et des tarifs des produits et/ou des services commandés.

5.6.3 L'Utilisateur autorise dès à présent My Conciergerie à lui refacturer ces frais et à autoriser à prélever ces frais sur sa carte de paiement. En aucun cas My Conciergerie n'effectuera de paiements pour les commandes de ses Utilisateurs. Le paiement se fera selon les Conditions Générales de Vente du fournisseur. Le règlement pourra se faire selon des conditions différentes, sous réserve d'information préalable de l'Utilisateur.

VI - OBLIGATIONS DE MY CONCIERGERIE :

6.1 My Conciergerie s'engage à répondre aux demandes formulées par l'Utilisateur, quelles qu'elles soient, en un minimum de temps et s'engage à lui fournir ses conseils par rapport à celles-ci dans les limites fixées par l'article 3.2 des présentes CGV.

6.2 De par la nature même de son activité, My Conciergerie est tenue à une obligation de moyens et non de résultat.

VII. - RESPONSABILITES :

7.1 L'Utilisateur reconnaît et accepte que My Conciergerie agisse selon les demandes telles qu'elles sont exprimées dans les demandes qu'il transmet.

My Conciergerie ne pourra donc être tenue responsable en cas d'erreur dont l'Utilisateur serait, de quelque façon que ce soit, à l'origine.

7.2 My Conciergerie ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure (perturbations, grève des transports, des communications ou des services postaux, inondation, incendie ou panne informatique...) tels que définis par l'article 1218 nouveau du Code civil.

7.3 Les prestataires et/ou fournisseurs sont responsables des services, produits ou bénéfices qu'ils proposent aux Utilisateurs. My Conciergerie ne pourra être tenue responsable de la mauvaise exécution d'une commande. En cas de revendication, l'Utilisateur devra s'adresser directement aux prestataires concernés.

7.4 La responsabilité de My Conciergerie sera en tout état de cause limitée au montant facturé ou qui aurait dû être facturé et ce, au moment du litige.

7.5 Dans le cadre du service de conciergerie, My Conciergerie ne peut être tenue responsable de ses recommandations quant au choix d'un prestataire. My Conciergerie est autorisée à annuler ou refuser les commandes d'un Utilisateur avec lequel existerait un litige.

VIII. - CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES

;

My Conciergerie s'engage à respecter scrupuleusement la confiance que les Utilisateurs lui accordent.

En corrélation avec son éthique et sa déontologie, My Conciergerie protège les informations personnelles que les Utilisateurs peuvent être amenés à lui communiquer dans le cadre de leur adhésion.

L'utilisation de ces informations personnelles est réservée à un usage interne (gestion des demandes, facturation, etc.). Conformément aux obligations légales, l'exécution du service est en conformité avec les recommandations de la CNIL, My Conciergerie conserve ces informations dans les conditions légales.

Ces informations ne sont accessibles qu'au personnel de My Conciergerie ainsi qu'au Groupe ADP, la société Service Concierge SAS, la société City One SAS, la société Chabé SAS ainsi qu'à leurs filiales ou toute autre entité de leurs groupes respectifs et tous tiers en relation commerciale avec My Conciergerie liés par un engagement de confidentialité, situés dans et hors de l'Union Européenne. Ces informations ne sont utilisées que dans le cadre des finalités pour lesquelles les Utilisateurs les ont communiquées.

Conformément aux articles 38, 39 et 40 de la Loi N° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les Utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression relatif aux données qui les concernent auprès de My

Conciergerie avec laquelle ils sont en relation, et ce dans les conditions prévues par l'article 34 de ladite loi.

IX. – DIFFAMATION :

Conformément à la loi du 29 juillet 1881, la société My Conciergerie se réserve le droit de poursuivre toute personne qui serait auteur d'une injure ou d'une diffamation à son égard. Toute allégation ou imputation d'un fait qui porterait atteinte à l'honneur ou à la considération de la société My Conciergerie, qu'elle soit effectuée par voie directe ou par voie de reproduction est susceptible de poursuites.

X – RETRACTATION, RECLAMATION ET OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE :

10.1 Rétractation : L'Utilisateur « professionnel » ne dispose d'aucun droit de rétractation de quelle que nature qu'il soit. Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, l'Utilisateur « consommateur » dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter sans motif à donner et sans coût supplémentaire et ce, en remplissant le formulaire attaché aux présentes CGV et en le communiquant par voie postale ou par mail contact@myconciergerieorlycdg.fr avant l'expiration du délai de rétractation qui court à compter du jour de la conclusion du contrat.

Cette rétractation donnera lieu au remboursement du montant de la prestation acquise auprès de My Conciergerie déduction faite de tous frais d'ores et déjà engagés par My Conciergerie. Etant précisé que cela donnera également lieu à l'obligation de renvoi par l'Utilisateur, à ses frais, de tous documents et matériels qui aurait pu lui être transmis dans l'intervalle.

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le droit de rétraction ne pourra être exercé si le service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétraction ; l'exécution ayant commencée après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès de son droit de rétractation.

10.2 Réclamation : Si les réponses qui vous sont données par votre interlocuteur habituel ne satisfont pas à votre demande, vous pouvez adresser votre réclamation à notre Service Qualité et ce, dans un délai de 8 jours suivant la réalisation de la prestation : My Conciergerie – 144 boulevard Pereire – 75017 Paris (France) ou au numéro de téléphone suivant : 01 42 89 06 16. Un interlocuteur vous rappellera alors dans les meilleurs délais.

10.3 Opposition au démarchage téléphonique : Si vous nous avez fourni votre/vos numéro(s) de téléphone, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition auprès du gestionnaire désigné par arrêté (www.bloctel.gouv.fr).

XI. - LITIGE ET LOI APPLICABLE

11.1 La loi applicable aux relations contractuelles entre My Conciergerie et les Utilisateurs est la Loi française exclusivement.

11.2 En cas de non-respect des présentes CGV, la responsabilité de l'Utilisateur pourra être engagée.

11.3 En cas de litige, l'Utilisateur s'engage à s'adresser à My Conciergerie en priorité afin de trouver une solution amiable et notamment son Service Qualité. A défaut de solution amiable, toute contestation concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV sera soumise aux tribunaux français, auxquels il est fait expressément attribution exclusive de compétence.

11.4 My Conciergerie adhère au système de médiation mis en place par le CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris), ainsi si vous rencontrez un problème avec nos Services : <http://conso.cmap.fr/>

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

CONCIERGERIE

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

A l'attention de : My Conciergerie – 144 boulevard Pereire | 75017 Paris

Je vous notifie par la présente ma rétractation pour la prestation de services ci-dessous :

Commandé le : _____

Nom du consommateur :

Adresse du Consommateur :

Date et signature du consommateur :