

Conditions Générales de Vente de la conciergerie HANNELOR CONCIERGERIE

Préambule

La sarl HANNELOR CONCIERGERIE dont le siège social est situé au 156 place Henri IV, 76000 ROUEN, est immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Rouen au numéro 91324981900016.

La mission principale de la société HANNELOR CONCIERGERIE est de s'occuper de la gestion locative de tous biens immobiliers ainsi que toute activité de mise en relation et de négociation pouvant s'y rapporter. La conciergerie, l'assistance, l'intendance et diverses prestations à destination de propriétaires. Le nettoyage et préparation du bien, l'accueil des voyageurs, l'entretien du bien, la location de linge, la gestion opérationnelle ou encore la promotion et gestion des réservations pour le compte du propriétaire ou locataire. L'apport d'affaires et la mise en place de partenariat auprès d'acteurs locaux ou touristiques. Le développement de tout site internet permettant de promouvoir l'activité de la société.

Les présentes conditions générales de vente sont systématiquement transmises lors de la signature d'un contrat d'abonnement. En conséquence, toute commande effectuée par le client emporte son adhésion, sans restriction ni réserve, aux présentes conditions générales de vente lesquelles prévalent sur tout autre document émis par HANNELOR CONCIERGERIE . Toute autre condition opposée par le client sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse par HANNELOR CONCIERGERIE , inopposable à l'entreprise, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Si HANNELOR CONCIERGERIE ne se prévaut pas ponctuellement de l'une des quelconques dispositions des présentes conditions générales de vente, cette tolérance ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement desdites conditions.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente suivantes avant de passer toute commande de produits ou services.

Clause n°1 : Définition

Dans les présentes Conditions Générales de Ventes et Conditions d'utilisation, il est convenu que les expressions ou mots suivants, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

BIEN IMMOBILIER : logement résidence principale ou secondaire, lieu d'exécution de la Prestation.

DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE : ensemble des droits de propriété littéraire et artistique (droit d'auteur et droit voisin), de propriété industrielle (marque, dessin et modèle et brevet) prévus dans le Code de propriété intellectuelle et les traités internationaux.

FICHE STANDARD : fiche de renseignements que le Client doit remplir et dans laquelle il fournit l'ensemble des renseignements sur l'équipement du bien nécessaires à la mise en ligne sur les sites de réservation BnB.

HÔTE : désigne l'utilisateur qui offre à la location un Bien Immobilier et qui exprime sa volonté d'engager un prestataire pour l'exécution d'une Prestation afin d'accueillir dans de parfaites conditions son voyageur.

PRESTATION : désigne l'ensemble des prestations de services exécutés par HANNELOR CONCIERGERIE , conformément à leurs descriptions détaillées dans les conditions générales de vente ou les prestations de services exécutés par HANNELOR CONCIERGERIE.

PRESTATAIRE DE SERVICE : désigne l'individu, personne morale ou physique, réalisant des prestations de services mandatées par HANNELOR CONCIERGERIE, conformément à leurs descriptions détaillées dans les conditions générales de vente ou les prestations de services exécutés par HANNELOR CONCIERGERIE .

SERVICE : ensemble des Services (et Livraisons) proposés sur HANNELOR CONCIERGERIE en application des présentes.

SOUS TRAITANCE : Opération par laquelle HANNELOR CONCIERGERIE confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant, tout ou partie de l'exécution de la prestation de service.

UTILISATEUR : désigne le Client qui bénéficie de l'exécution, par HANNELOR CONCIERGERIE , d'une Prestation ou Livraison dans le cadre de son séjour.

VOYAGEUR : désigne l'Utilisateur séjournant dans le Bien Immobilier de l'Hôte et qui bénéficie de l'exécution, par HANNELOR CONCIERGERIE , d'une Prestation ou Livraison dans le cadre de son séjour.

Clause n° 2 : Les services à la carte HANNELOR CONCIERGERIE

Les services de HANNELOR CONCIERGERIE sont accessibles aux particuliers et aux professionnels de manière ponctuelle.

HANNELOR CONCIERGERIE propose également aux particuliers un accès ponctuel à ses services de prestations à la carte qui feront au préalable l'objet d'un devis.

Les prestations commandées par un client devront être réglées intégralement sous 15 jours après réception de la facture par chèque, prélèvement bancaire, virement bancaire ou espèces.

Le prix est fixé dans le devis ou le contrat d'abonnement spécifique à chaque client.

Ci-après la liste des produits pouvant être livrés aux Utilisateurs et des Prestations pouvant être proposées par HANNELOR CONCIERGERIE et réservables par l'Utilisateur sont référencées par HANNELOR CONCIERGERIE selon la classification non exhaustive suivante :

CHECK-IN Accueil des voyageurs avec remise des clés, l'explication des consignes intérieures du logement et explication des alentours. Organisation avec prise de rendez-vous entre 16h00 et 22h00 pour mieux accueillir et personnaliser l'arrivée des voyageurs sur le lieu du logement ou à l'agence HANNELOR CONCIERGERIE au 156 place Henri IV. Cela peut comprendre la gestion de la caution et la collecte de la taxe de séjour si nécessaire.

CHECK-OUT Organisation du départ du voyageur avec la récupération des clés, l'état des lieux du logement avec présence du voyageur et remise de la caution si nécessaire. L'état des lieux consiste à faire un tour rapide du logement pour détecter la propreté et constater l'état général du logement. Aucune responsabilité ne peut être attribuée à l'auto entrepreneur dans le cas de dégradations qui n'auraient pas été relevées par le prestataire de service lors du présent service.

MÉNAGE RÉGULIER Entretien régulier du logement après chaque rotation de voyageurs. Le propriétaire est informé et accepte que le prix correspondant à la préparation et au ménage est fixé pour un logement entretenu très régulièrement et que le temps passé est à minima fixé à 30 minutes pour un logement inférieur à 30m², sans préjudice d'un haut niveau de qualité ; le propriétaire s'engage lors de la réservation de sa commande à réviser le forfait de ménage et il est informé que le prix de la prestation pourra être revu à la hausse si le prestataire de service constate que la surface dudit logement a été sous-estimée ou que l'état de salissure ou de dégradation impose un complément de prestation. Le propriétaire peut choisir pour une meilleure qualité de prestation de commander des forfaits supérieurs.

BLANCHISSERIE Prestation correspondant à la prise en charge du lavage du linge d'un pack constitué par : un jeu de draps pour 2 personnes, 1 serviette par personne, 1 tapis de bain, 1 torchon. Cette prestation peut se faire si le client possède une machine à laver le linge sur place. A défaut, le linge sera lavé à domicile du prestataire de service ou via d'autres moyens comme laverie automatique si cela est nécessaire. Dans ce cas, un coût supplémentaire sera facturé.

FORFAIT JOUR FÉRIÉ, ARRIVÉE TARDIVE OU ÉVÉNEMENT EXCEPTIONNEL Correspond à un supplément de prix payé par le propriétaire, dans la réalisation d'une prestation après 21h, avant 7h, un jour férié ou journée exceptionnelle de type Armada, Coupe Davis, grève... entraînant de susceptibles déplacements plus difficiles ou/et plus longs.

FORFAIT COURSES ET LIVRAISON Prestations visant à réaliser l'achat en magasin, le transport et le rangement dans le logement des produits d'entretien et de consommations courants. Les achats sont en sus du forfait, remboursable sous présentation du ticket de caisse.

FORFAIT DÉPLACEMENT Déplacement (hors déplacements offerts dans les abonnements PREMIUM GOLD ET SILVER) pour dépôt et reprise du linge d'un site à l'autre, ouverture de la porte à un prestataire externe pour une intervention de maintenance ou autre.

INTERVENTION EXCEPTIONNELLE : Intervention réalisée hors horaire d'ouverture de la conciergerie ou autre absence.

Clause n° 3 : Les abonnements

Le prix est fixé dans le devis ou le contrat d'abonnement spécifique à chaque client.

MISE À DISPOSITION DE BROCHURES TOURISTIQUES correspond à la mise en évidence et à disposition dans le logement des brochures touristiques. La prestation comprend un approvisionnement unique.

RÉDACTION DE L'ANNONCE correspond à une prestation de rédaction de l'annonce mise en ligne sur les sites type Airbnb, Aritel... . Cette prestation intervient à la suite de la mise en ligne par l'Hôte de son annonce et vise à adapter l'annonce pour un référencement optimum. L'Hôte s'engage à ne pas rechercher la responsabilité de la Société en cas d'insatisfaction sur la quantité de locations sur le site où l'annonce aura été créée.

PHOTOS DU LOGEMENT POUR LES SITES DE LOCATION correspond à une prestation de photographies servant à mettre en ligne sur les sites type Airbnb, Booking, Aritel... Cette prestation intervient par mandat de l'Hôte sur le logement à photographier et comprend une série de photos réparties sur toutes les pièces du Bien immobilier. L'Hôte s'engage à ne pas rechercher la responsabilité de la Société en cas d'insatisfaction sur la quantité ou la quantité des photos qui aura été produite.

AMÉNAGEMENT correspond à la prestation visant à réaliser l'achat en magasin, le transport et le rangement dans le logement des biens mobiliers, accessoires, marchandises et de consommations courants après pointage des produits manquants avec une check list prédéfinie. L'achat des besoins est soumis à validation du propriétaire avant tout achat. Les achats sont en sus du forfait, remboursable sous présentation du ticket de caisse. Selon le montant des achats, une avance pourra être demandée au propriétaire.

ABONNEMENT GESTION ADMINISTRATIVE qui correspond à un ensemble de prestations, visant à administrer et gérer les réservations voyageur d'un Bien Immobilier, pour le compte d'un Hôte pendant une période d'un an et plus précisément, à l'acceptation des Voyageurs sur une plateforme type Airbnb, Booking, ...(HANNELOR CONCIERGERIE ne gèrera pas plusieurs calendriers de plusieurs plateformes ou après acceptation via un supplément de prix validé par devis), à l'échange d'informations permettant au Voyageur d'arriver à la bonne adresse à l'heure convenue, à la réalisation de l'une ou l'autre des Prestations visées au présent article, à laisser un commentaire sur le Voyageur.

L'Hôte donne mandat à HANNELOR CONCIERGERIE d'agir pour son compte et s'engage à ne pas rechercher la responsabilité de la Société en cas d'insatisfaction sur la quantité de locations sur la période du mandat ou de dégradation de son Bien Immobilier par un Voyageur. L'Hôte s'engage à exercer tout recours contre le Voyageur via le service de résolution des incidents du site collaboratif (AirBnB, Booking,...). L'Hôte accepte de transmettre ses codes d'accès utilisateurs desdites plateformes à la Société ou de donner accès à la Société en tant que co-hôte et comprend qu'il s'agit d'une condition essentielle à la réalisation par la Société du Service. La Société pourra mettre fin au Service, sans préavis ni motif.

L'Hôte accepte de donner accès à HANNELOR CONCIERGERIE à la saisie de ses commandes et comprend qu'il s'agit d'une condition essentielle à la réalisation par la Société du Service. HANNELOR CONCIERGERIE mettre fin au Service, sans préavis ni motif.

L'Utilisateur Hôte recevra, en début de mois suivant le mois des commandes réalisées, une facture à payer sous un délai de 15 jours ouvrés.

Les abonnements sont souscrits pour une durée d'un an avec un paiement mensualisé sans interruption possible. Sans résiliation de l'une des parties, l'abonnement se reconduit tacitement pour la même durée.

La demande de souscription d'un abonnement peut se faire par téléphone, par écrit ou par mail. Le futur abonné devra fournir à HANNELOR 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 si nécessaire. L'inscription sera définitive et l'accès aux services effectif dès réception par HANNELOR CONCIERGERIE du contrat complété et signé.

Le règlement du premier mois de l'abonnement sera effectué par chèque, virement, prélèvement bancaire, ou espèces, au moment de la souscription. Puis le prélèvement du montant de l'abonnement et d'éventuelles prestations supplémentaires sera effectué le 5 de chaque mois.

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, HANNELOR 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.

Clause n° 4 : Sous traitance

Le Prestataire peut confier à un tiers l'exécution de tout ou partie des prestations de services, sous réserve de prestataires sous traitants disponibles.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait du Client, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure, soit en cas d'absence du Prestataire (congé, maladies, invalidité,...).

N'étant qu'intermédiaire et soumis aux délais imposés par ses fournisseurs ou prestataires, l'entreprise HANNELOR CONCIERGERIE ne pourra en aucun cas être tenue responsable de dommages ou préjudices causés par le retard d'un produit ou d'un service. Ce même retard ne pouvant entraîner aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge de l'entreprise HANNELOR CONCIERGERIE . Il en va de même pour la qualité des prestations effectuées par ses fournisseurs, de même la conciergerie n'effectuera aucun remboursement en cas de mécontentement du client concernant une prestation qui lui a été demandée.

Le Client pourra toutefois communiquer directement avec le Fournisseur ou Prestataire de service mandaté par HANNELOR CONCIERGERIE sous réserve d'en avertir HANNELOR CONCIERGERIE .

Clause n° 5 - Plage horaire de communication

5.1 Assistance téléphonique Voyageur

Le client se doit de communiquer dans les meilleurs délais (24 heures avant l'exécution de la mission) HANNELOR CONCIERGERIE toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la mission pendant les horaires d'ouverture (entre 9h00 et 21h30 du lundi au samedi et entre 10h00 et 20h00 le dimanche). Dans le cas de réservation de la part du voyageur hors plage horaire sus citée, le client se chargera de répondre au voyageur directement ; puis en informera le Prestataire afin d'exécuter la mission dans les meilleures conditions.

5.2 Assistance téléphonique Client

Le client se doit de communiquer dans les meilleurs délais (24 heures avant l'exécution de la mission) HANNELOR CONCIERGERIE toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la mission pendant les horaires d'ouverture (entre 10h00 et 18h00 du lundi au vendredi et 10h00 et 14h00 le samedi). Dans le cas de réservation de la part du voyageur hors plage horaire sus citée, le client se chargera de répondre au voyageur directement ; puis en informera le Prestataire afin d'exécuter la mission dans les meilleures conditions.

5.3 Communication Conciergerie - Client - Voyageur

Les arrivées en présentiel sont programmées entre 16h00 et 21h00 sous forme de rendez-vous sur le site dédié au check-in www.hannelorconciergerie.fr. Les voyageurs souhaitant arriver hors de ce créneau doivent en informer la Conciergerie dans un délai de 24 heures avant l'arrivée. Dans le cas contraire, la Conciergerie se donne le droit de refuser l'arrivée ou organiser selon ses disponibilités restantes, l'accueil du voyageur.

Les Propriétaires peuvent être amenés à répondre directement sur leur compte Airbnb et/ou Booking en cas d'urgence et plus particulièrement hors des plages horaires d'ouverture de la Conciergerie.

Clause n°6 - Absence et incapacité de travail

6.1 Absence

HANNELOR CONCIERGERIE se donne le droit d'au moins une fermeture annuelle de 15 jours consécutifs dans l'année en informant l'ensemble de sa clientèle et ses prestataires de services par courrier, mail ou tout autre moyen de communication 3 semaines avant la fermeture. La continuité des services pourra s'effectuer en acceptant la sous-traitance choisie par HANNELOR CONCIERGERIE. Dans le cas contraire, le Client devra en informer par tout moyen de communication les raisons motivées de son refus. Le Client devra mettre en œuvre des mesures de remplacement et d'organisation pour la continuité des services (exemple : blocage des plannings, gestion du linge avant le départ du Prestataire de service, gestion des stocks fournitures et consommables, ...). En cas d'absence de HANNELOR CONCIERGERIE, Le Prestataire peut confier à un tiers l'exécution de tout ou partie des prestations de services.

6.2 Incapacité

Le Prestataire se doit d'avertir le Client dès le premier jour ouvrable de son incapacité.

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, le Prestataire se réserve le droit rompre les contrats en cours, et/ou modifier le calendrier en cours sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités. En cas d'incapacité de travail de HANNELOR CONCIERGERIE, Le Prestataire peut confier à un tiers l'exécution de tout ou partie des prestations de services.

Clause n° 7 : Rabais et ristournes

Les tarifs proposés comprennent les rabais et ristournes que HANNELOR CONCIERGERIE serait amenée à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par l'acheteur de certaines prestations.

Clause n° 8 : Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Clause n° 9 : Souscription d'une prestation

L'Utilisateur s'engage à laisser l'accès au Bien Immobilier et à remettre au moins 1 jeu de clés pour que la Prestation puisse se réaliser. L'Utilisateur comprend qu'il s'agit d'une condition essentielle.

L'Utilisateur s'engage à passer la commande d'une ou des prestations sous un délai supérieur à 48h. Passé ce délai, l'application du forfait déplacement sera appliquée en majoration du coût total de la commande.

L'Utilisateur choisit une ou plusieurs Prestations et/ou Équipements proposés à la carte, conformément à leurs descriptions. Au moment de sa commande, l'Utilisateur doit fournir les informations suivantes via les moyens de communication mis à disposition (mail, whatsapp, téléphone,...) : adresse du bien immobilier ; les dates de l'exécution de la commande (date de départ et/ou d'arrivée du voyageur, nom, prénom, adresse, nombre de voyageurs, email et numéro de téléphone du voyageur en s'assurant obligatoirement avoir recueilli son autorisation préalable pour transmettre ses données personnelles à HANNELOR CONCIERGERIE ; mode et indications nécessaires pour la récupération des clés du bien immobilier dans le cas d'un boîtier à code. Commentaires éventuels nécessaires au bon déroulement de la commande.

L'Utilisateur sera alors invité à fournir ses informations de paiement dans les conditions de l'article 9 des présentes.

Clause n° 10 : Commandes

Pour passer commande et se renseigner sur les services proposés par HANNELOR CONCIERGERIE, le client pourra me contacter soit :

Par e-mail : easyconciergerierouen76@gmail.com

Par téléphone via le numéro du portable de son interlocuteur qui lui a été remis lors de la souscription de son abonnement

Par la page facebook /facilitezvotregestion/

Par le site Internet hannelorconciergerie.fr / contact

Le client remboursera à HANNELOR CONCIERGERIE la totalité des factures des différents prestataires, le décompte sera envoyé à l'abonné avec une copie des factures correspondantes. La mise en œuvre de ce service est laissée à l'initiative de HANNELOR CONCIERGERIE . Le prestataire ne devient en aucun cas sous-traitant de HANNELOR CONCIERGERIE . Les factures sont adressées à l'ordre de l'acheteur. HANNELOR CONCIERGERIE sert uniquement d'intermédiaire. Le fait que l'acheteur paie les factures du vendeur par l'intermédiaire de HANNELOR CONCIERGERIE ne rend en aucun cas l'intermédiaire responsable du produit ou du service délivré par le vendeur. Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, HANNELOR 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 convenus ne pourra entraîner aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge de HANNELOR CONCIERGERIE .

HANNELOR CONCIERGERIE n'est pas habilitée pour le transport et la livraison de produits alimentaires surgelés et/ou congelés et ne peut donc accepter une commande client correspondante.

Toute commande s'entend sous réserve des stocks ou services disponibles chez le(s) fournisseur(s) et prestataire(s) de service(s). En cas d'indisponibilité du produit ou service commandé, des solutions de remplacement seront proposées. Les solutions de remplacement proposées seront mises en œuvre dès réception d'un accord écrit retourné par le client. Dans l'hypothèse où aucune solution de remplacement ne serait trouvée ou acceptée par le client dans un délai de cinq jours ouvrés, HANNELOR 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 HANNELOR CONCIERGERIE par le client de ce fait. Dans le cas où le fournisseur ne pourrait effectuer la prestation de manière strictement conforme à la demande du client, il appartiendra à ce dernier de se faire rembourser directement par le fournisseur. Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être transféré au bénéfice d'un tiers. 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 HANNELOR CONCIERGERIE qui appréciera le cas en fonction de la nature des produits ou services considérés. En tout état de cause, toute modification ou annulation de commande par le client est soumise à l'acceptation express de HANNELOR CONCIERGERIE . Dans l'hypothèse où HANNELOR CONCIERGERIE refuserait de procéder à la modification ou à la résolution de la commande sollicitée par le client, le prix de la commande resterait dû par le client et les sommes déjà versées (prix ou acompte) ne lui seraient en aucun cas restituées.

Claude n°11 : Paiement de la commande/prestation

11.1 Prix de la commande

Les produits et services seront facturés sur la base des tarifs précisés sur le contrat de l'abonné ou de la facture en cas de services ponctuels, en euros et TTC, HANNELOR CONCIERGERIE étant assujettie à la TVA. lors de la confirmation de la commande par HANNELOR CONCIERGERIE . Les prestations de HANNELOR CONCIERGERIE sont proposées sur devis.

11.2 Modalités de paiement de la commande pour les abonnés

L'abonné réglera directement les fournisseurs selon les conditions de règlement habituellement pratiquées par ces derniers. Les prestations de HANNELOR CONCIERGERIE ou toutes autres prestations commandées par l'abonné et réglées par avance par HANNELOR CONCIERGERIE, seront débitées sur le compte de l'abonné, en même temps que l'abonnement c'est-à-dire le 5 de chaque mois. Ce service est offert aux personnes bénéficiant d'un abonnement réglé mensuellement. Cependant, la mise en œuvre de ce service est laissée à l'initiative de HANNELOR CONCIERGERIE. En cas de retard de paiement, une pénalité de 3 fois le taux d'intérêt légal sera appliquée, à laquelle s'ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€. En cas de retard ou de défaut de paiement par l'abonné, les commandes ou livraisons en cours pourront être annulées 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 l'abonné.

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 HANNELOR 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 effectuer à l'adresse du fournisseur, dont les coordonnées pourront être mentionnées dans la confirmation écrite qui peut être adressée par HANNELOR CONCIERGERIE au client ou à l'abonné suite à l'acceptation du devis.

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 reexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Clause n° 12 : Responsabilité

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

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

En tout état de cause, HANNELOR CONCIERGERIE ne saurait 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.

Clause n° 13 : Protection des informations personnelles (CNIL)

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles qui le concernent. Pour cela, il suffit que le client ou l'abonné en fasse la demande à HANNELOR CONCIERGERIE, par courrier, en indiquant son nom, prénom et adresse.

Clause n° 14 : Loi applicable au contrat

HANNELOR CONCIERGERIE est une entreprise de droit français. La loi applicable aux relations contractuelles est la loi française exclusivement.

Clause n° 15 : Litige

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des conditions générales de vente est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents.

Fait à Rouen, le 14 février 2023

... (signature du client)



... (signature du représentant légal la société)

Agnès Deblangy, co-gérante HANNELOR CONCIERGERIE