

# Conditions Générales de Ventes

Entre la Société ARION CONCIERGE SASU, 66 Avenue des Champs-Élysées 75008 Paris, au Capital Social de 1.000€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 828 782 342, SIRET 828 782 342 000 12, représentée par M. Guillaume Vogel, en qualité de Président, dûment habilité aux fins des présentes. Ci-après le « Vendeur » ou la « Société ».

D'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de prestations de services de la société, Ci-après, « l'Acheteur », ou « le Client »

D'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

## PREAMBULE

Le Vendeur est éditeur des services d'ARION CONCIERGE exclusivement à destination de l'Acheteur. La liste (non exhaustive) et le descriptif des biens et services proposés par la Société peuvent être consultés sur les sites <http://www.arionconcierge.com>. La Société intervient donc comme intermédiaire entre les Prestataires, ou les Fournisseurs, et le Client, mais peut aussi réaliser directement les prestations sans solliciter l'intervention de Prestataires.

## ARTICLE 1 : ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CGV

Le Service est fourni sous réserve que les Clients acceptent les CGV. Ces derniers sont réputés avoir accepté les CGV du simple fait de l'utilisation du Service.

Les clients sont invités à prendre régulièrement connaissance et à lire attentivement la dernière version des CGV applicables.

Toute modification des CGV est notifiée électroniquement aux Clients qui sont libres d'en refuser l'application et mettre ainsi un terme à leur inscription.

En l'absence de refus exprès des Clients des CGV, celles-ci seront applicables à la prochaine utilisation du Service.

En cas de non respect par le Client des CGV, la Société se réserve le droit de suspendre sans préavis l'accès aux services de la Société.

Si une ou plusieurs stipulations des CGV sont tenues non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites et les autres demeurent en vigueur.

## ARTICLE 2 : OBJET

Les CGV de prestations de services décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la Société et de son Client dans le cadre de la vente

de prestations de services stipulés sur le devis ou la facture jointe. A cet effet la Société tient le rôle d'intermédiaire transparent entre le Client et le Prestataire ou le Fournisseur. En cas de problème tenant à la livraison d'un produit défectueux ou à la réalisation d'une prestation non conforme à la commande, le Client pourra prendre contact avec le Prestataire ou le Fournisseur concerné, sans préjudice des droits de rétractation dont il dispose conformément à la législation en vigueur. Tous devis et factures de prestations signés et accomplis par la Société implique donc l'adhésion sans réserve de l'Acheteur aux présentes CGV. La Société se réserve le droit de modifier ponctuellement ses CGV en le stipulant dans le devis et la facture jointe.

## **ARTICLE 2 : NATURE DES PRESTATIONS**

Les concierges de la Société organisés en structures indépendantes accompagnent dans les démarches administratives de ses clients, l'organisation d'événements et/ou de voyages, l'achat de produits, la commande de service en rapport avec le secteur équestre, etc....

## **ARTICLE 3 : CONDITIONS D'INSCRIPTION AU SERVICE ET MODALITÉS DES COMMANDES**

Avant d'effectuer une commande, le Client doit préalablement effectuer son inscription sur le site [www.arionconcierge.com](http://www.arionconcierge.com), au moyen du

formulaire qui y figure et renseigner ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail et coordonnées bancaires (sauf dans le cas d'une inscription gratuite). Toute inscription au Service comprend un abonnement avec 6 (six) mois d'engagement minimum à l'offre de conciergerie d'ARION CONCIERGE. Pour que son inscription soit validée, le Client devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes CGV.

Pour passer des commandes et obtenir des renseignements sur les services proposés par la Société, le Client pourra utiliser les différents moyens ci-dessous :

- Par téléphone (SMS, WhatsApp, ou appel) au +33(0)6.16.36.46.07
- Par courriel à l'adresse [contact@arionconcierge.com](mailto:contact@arionconcierge.com) ou à son propre concierge Arion Concierge.
- Via l'application Arion Concierge

Le Prestataire intervient sur demande expresse du Client. Un courriel de mission, un appel téléphonique, un SMS ou le formulaire « Faire une demande » de l'application Arion Concierge valant contrat est réalisé pour toute prestation. Le devis adressé par le Prestataire au Client, précise :

- la nature de la prestation,
- le prix de la prestation hors taxes ainsi que le montant de la TVA,
- le montant des rabais et ristournes éventuels,
- les modalités de paiement,
- le planning détaillant les actions et obligations du Client et du Prestataire, ainsi que les délais de réalisation,

- le rappel de l'adhésion pleine et entière du client aux CGV et de ses modifications ponctuelles.

Les CGV seront accessible sur le site <http://www.arionconcierge.com> et sur demande du Client.

La commande du Client n'est validée et sa carte bancaire débitée, qu'après avoir donné son accord de manière ferme et définitive sur le prix correspondant au produit ou à la prestation demandée que la Société lui communique par voie écrite ou oral. Le Client devra valider de manière écrite (SMS ou e-mail).

Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certaines hypothèses, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur les informations du Client, la Société se réserve le droit de bloquer la commande de l'Acheteur jusqu'à complète résolution du problème.

En cas d'indisponibilité d'un produit commandé ou d'impossibilité d'exécuter une prestation, l'Acheteur en sera informé par voie écrite ou orale.

Le Client est informé que les produits et services sont offerts à la vente dans la limite de leur disponibilité et de leur légalité.

L'indisponibilité d'un produit ou service ne pourra donner lieu à aucune indemnisation.

De manière générale, l'Acheteur accepte et reconnaît que l'effectivité de la prestation n'est pas garantie par la Société.

Si la prestation ne peut être assurée, le Client en est informé concomitamment à sa demande.

Considérant le grand nombre de demandes formulées auprès de la Société, si la prestation ne peut être réalisée dans l'immédiat ou le bien livré, le Client est placé en liste d'attente et servi en fonction :

- Du niveau de difficulté de la commande,
- De la disponibilité des produits commandés.

Le Client est informé et accepte que ses données à caractère personnel - nom, prénom, e-mail, téléphone, civilité, adresse postale - soient communiquées au Prestataire ou Fournisseur.

En cas de modification de la commande en cours par le Client qui imputerait le prix de départ annoncé sera à la charge du Client.

## **ARTICLE 4 : SIGNATURE ÉLECTRONIQUE**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'Acheteur et la validation finale de la commande par voie écrite (SMS, e-mail) vaudront preuve de l'accord entre les Parties conformément aux dispositions de la Loi n°2000-230 du 13 mai 2000 et vaudront :

- Exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande ;
- Signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées;

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le +33(0)6 16 36 46 07.

## **ARTICLE 5 : PRIX ABONNEMENT AU SERVICE**

L'accès et l'utilisation du service est strictement soumis à la souscription à un abonnement conformément à l'article 3 des CGV.

Nos offres d'abonnement, en cours, sont présentes sur notre site internet et se répartissent en 3 catégories :

- Inscription gratuite « Membre Essential »,
- Abonnement mensuel « Membre Gold » à 50,00€TTC
- Abonnement mensuel « Membre Platinum » à 120,00€TTC

Concernant l'inscription gratuite « Membre Essential »; Je comprends que je souscris à une inscription gratuite et sans engagement. L'abonnement est reconduit tacitement. Si je n'annule pas ma souscription dans la période de l'abonnement en contactant [contact@arionconcierge.com](mailto:contact@arionconcierge.com), je comprends que je serai facturé de nouveau 0,00€ le mois suivant.

Concernant l'abonnement mensuel « Membre Essential » à 50,00€; Je comprends que je souscris à un abonnement mensuel à 50,00€ (prix hors promotion exceptionnelle) sans engagement. L'abonnement est reconduit tacitement. Si je n'annule pas ma souscription dans la période de l'abonnement en contactant [contact@arionconcierge.com](mailto:contact@arionconcierge.com), je comprends que je serai facturé de nouveau 50,00€ le mois suivant.

Concernant l'abonnement mensuel « Membre Platinum » à 120,00€; Je comprends que je

souscris à un abonnement mensuel à 120,00€ (prix hors promotion exceptionnelle) sans engagement. L'abonnement est reconduit tacitement. Si je n'annule pas ma souscription dans la période de l'abonnement en contactant [contact@arionconcierge.com](mailto:contact@arionconcierge.com), je comprends que je serai facturé de nouveau 120,00€ le mois suivant.

Le prix des produits et des prestations est communiqué à l'Acheteur, une fois entamé le processus de commande.

Le prix mentionné correspondant à la demande formulé par le Client, inclut les frais annexes au produits ou à la prestation, tels que par exemple, livraison, emballage, préparation, assurance, frais de service, commission.

Les Clients ne sont débités qu'après avoir donné leur accord expresse sur la nature du produit ou de la prestation commandée et son prix correspondant.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement de taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des produits et prestation de service.

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes (sauf le cas échéant étant notifier dans le contrat, le devis ou la facture).

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, venaient à être créées, ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits ou services.

De part la souscription à un abonnement, ARION CONCIERGE n'applique aucun frais de conciergerie, à l'exception des cas suivants :

- Demande urgente
- Demande avec plus d'une heure de temps de traitement par les concierges
- Demande avec l'intervention de plus d'un partenaire
- Commande d'un abonné « Membre Essential »
- Commande égale ou supérieur à 200,00€ TTC (abonnement « Membre Gold ») ou 400,00€TTC (abonnement « Membre Platinum »)

Les frais prélevés au client sont à tarif réduit (sauf pour l'abonnement « Membre Essential » où ils sont facturés au tarif normal) et sont transparents et indiqués sur la facture.

De part la souscription à un abonnement, le Client accepte que la Société procède à des achats aux débours pour le compte du Client lorsque ce dernier effectue une commande et que cette dernière est validée.

## **ARTICLE 6 : MODES DE PAIEMENT ET PREUVE TRANSACTION**

La Société utilise le service de paiement sécurisé fourni par la société Stripe, dont le siège social est situé au 3180 18HT Street, Suite 100, San Francisco, CA 94110, USA.

Les données confidentielles telles que le numéro de carte bancaire à 16 chiffres, la date d'expiration ainsi que le code CVV, sont

directement transmises cryptées sur le serveur de l'établissement bancaire.

La confirmation de la commande se matérialise par l'acceptation du devis. L'acceptation du devis entraîne acceptation de la demande.

Toute demande de facture doit être adressée directement à la Société.

Afin d'assurer la sécurité des transactions et de répondre au souci de prévention des fraudes en matière de vente en ligne, la Société peut être conduite à effectuer des contrôles sur les commandes.

La Société se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

La Société se réserve également le droit de refuser d'effectuer une livraison ou 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 d'administration.

La Société a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu.

Dans le cadre de cette vérification, il pourra être demandé au Client d'adresser par e-mail à la Société une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile.

La commande ne sera alors validée qu'après réception et vérification par la Société des pièces envoyées.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la Société dans des

conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves de communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties.

L'archivage des bons des devis et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

La Société utilise également le service de paiement sécurisé fourni par la société SumUp Payments Limited, dont le siège social est situé au 32 - 34 Great Marlborough St., London W1F 7JB, UK, afin d'effectuer tous les paiements par SMS et par TPE.

## **ARTICLE 7 : LIVRAISON**

La livraison est effectuée :

- soit par la remise directe de la commande en main propre à l'Acheteur ;
- soit au lieu indiqué par l'Acheteur sur le bon de commande.

Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti.

Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans la livraison des produits ne pourra pas donner lieu au profit de l'Acheteur à :

- l'allocation de dommages et intérêts ;
- l'annulation de la commande.

Le risque du transport est supporté en totalité par l'Acheteur.

En cas de commande manquantes ou détériorées lors du transport, l'Acheteur devra formuler toutes les réserves nécessaires sur le bon de commande à réception desdites commandes. Ces réserves devront être, en outre, confirmées par

écrit dans les cinq jours suivant la livraison, par courrier recommandé AR.

## **ARTICLE 7 : RETARD DE PAIEMENT**

Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :

- L'exigibilité immédiate de toute somme restant due,
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts à un taux équivalent de 10,00%, ainsi qu'une majoration de 40 euros au titre des frais de recouvrement,
- Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes de la somme restant due, et court à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé au prorata temporis.
- Le droit pour le prestataire de suspendre ou d'annuler l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle commande ou livraison.

## **ARTICLE 8 : CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

Les Fournisseurs de la Société conservent la propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et en accessoires. À ce titre, si l'Acheteur fait l'objet d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire, la

Société se réserve le droit de revendiquer, dans le cadre de la procédure collective, les commandes vendues et restées impayées.

## **ARTICLE 9 : DROIT DE RÉTRACTATION**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours ouvrables à compter de la date de réception de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à charge du Client.

En cas de prestation de service, le délai de 14 (quatorze) jours ouvrables court à compter de la date de validation de la commande.

Seuls seront repris les produits renvoyés dans leur ensemble, dans leur emballage d'origine complet et intact et en parfait état de revente.

Tout produit qui aura été abîmé, ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni remboursé ni échangé.

Conformément à l'article L121-21-8 du Code de la consommation, ce droit de rétractation est exclu pour :

- Les contrats de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation ;
- Les contrats de biens ou de services dont le prix dépend des taux du marché financier ;
- Les contrats de biens confectionnés à la demande de l'Acheteur ou nettement personnalisés ;

- Les contrats de biens qui, par leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou peuvent se détériorer ou se périmérer rapidement ;
- Les cassettes vidéos, CD, DVD s'ils ont été ouverts par l'Acheteur ;
- La fourniture de journaux, périodiques, magazines.

La rétractation peut être notifié par e-mail à [contact@arionconcierge.com](mailto:contact@arionconcierge.com).

Après avoir communiqué sa décision de se rétracter, le Client devra retourner le bien entier, non démonté et dans son emballage d'origine en Colissimo Recommandé à l'adresse suivante : Arion Concierge, 50 Rue Gambetta 14800 Deauville, France.

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité, étant entendu que les frais de retour sont à la charge du Client.

Dans le cas d'un échange, la réexpédition se fera aux frais du Client.

Dans une telle éventualité, la Société devra rembourser le Client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

La Société pourra toutefois différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que l'Acheteur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

## **ARTICLE 10 : DURÉE ET RÉSILIATION**

Résiliation de votre abonnement :

Vous pouvez résilier définitivement votre abonnement à tout moment de plein droit et sans formalité judiciaire en adressant un courriel à [contact@arionconcierge.com](mailto:contact@arionconcierge.com).

Tout mois débuté est dû et ne sera pas remboursé.

Fermeture de votre compte à l'initiative de la Société:

En cas de non-respect des présentes CGV, la Société aura la faculté de suspendre ou clore votre compte à tout moment, de plein droit et sans formalité judiciaire, après l'envoi d'une mise en demeure via courriel ou courrier restée sans effet pendant une durée de 15 (quinze) jours calendaire à compter de sa réception.

## **ARTICLE 11 : FORCE MAJEURE**

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un évènement ou une cause de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout évènement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions

gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du prestataire, les interruptions de service EDF supérieure à deux (2) jours, défaillance du matériel informatique, absence longue durée (accident ou maladie).

Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel évènement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par courriel et à en apporter la preuve. La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée par courriel ou courrier avec accusé de réception. Dans le cas où l'accord est résilié par le Client pour cause de force majeure, le Client doit verser au prestataire tous les montants dus jusqu'à la date de résiliation.

## **ARTICLE 12 : OBLIGATIONS ET CONFIDENTIALITÉ**

La Société et ses Prestataires s'engagent à :

- respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le Client, et désignées comme telles,



- ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisés pour ses Clients,
- restituer tout document fourni par le Client à la fin de la mission,
- signer un accord de confidentialité si le Client le souhaite.

Les clauses du contrat signé entre les Parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.

Le Client s'engage à :

- respecter les dates et heures des rendez-vous fixés pour le bon déroulement du dispositif souscrit,
- tout mettre en oeuvre pour replanifier dans un délai conforme au bon déroulement du dispositif les actions annulées ou modifiées dans les quarante-huit (48) heures.

Le Client peut à tout moment demander la suppression de ses informations à l'adresse électronique suivante : [contact@arionconcierge.com](mailto:contact@arionconcierge.com).

## **ARTICLE 13 : RESPONSABILITÉS**

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du Prestataire est une obligation de moyen. Le Prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Le Client s'engage à mettre à disposition du Prestataire dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à

la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés.

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée pour :

- une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le Client,
- un retard occasionné par le Client qui entraînerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi.

Toute réclamation ou demande d'indemnité du Client devra être adressée au Prestataire, sans qu'ARION CONCIERGE ne puisse être inquiétée. À ce titre, ARION CONCIERGE se réserve le droit de transférer les réclamations et demandes des Clients directement auprès des Prestataires responsables.

La responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée pour :

- l'absence de résultats des candidats recrutés ou chevaux achetés, et ce pour quelque durée que ce soit,
- les retards engendrés par les Fournisseurs et Prestataires,
- des erreurs causés par les actions des Fournisseurs et Prestataires de la Société.

## **ARTICLE 14 : CAS PARTICULIERS**

Pour les sociétés souhaitant souscrire à un abonnement mensuel et ne pouvant transmettre de carte bancaire lors de son inscription devra le signaler par e-mail à [contact@arionconcierge.com](mailto:contact@arionconcierge.com) et suivre les instructions transmises pour son inscription.

Ensuite, pour toutes les commandes validées, la Société se réserve le droit de suspendre la commande jusqu'à règlement intégrale du prix annoncé par virement bancaire, espèce ou chèque.

Pour les organisateurs d'événements et les sociétés souhaitant offrir un service de conciergerie à leurs client, un contrat entre les parties sera établi avec les conditions et modalités de vente.

## **ARTICLE 15 : LITIGES**

Les présentes CGV et l'ordre de mission convenues entre les Parties sont régis par le droit français. A défaut de résolution amiable, tout différend persistant entre les parties à propos de l'exécution ou de l'interprétation des CGV et du contrat sera de la compétence des tribunaux choisi par le consultant, donc le tribunal de commerce de Paris.