



YNM BDX
CONCIERGERIE PRIVEE YouNeedMe

CONDITIONS GENERALES DE VENTES (C.G.V)

PREAMBULE:

L'entreprise individuelle « YNM BDX », dont le siège social est situé au 23 avenue de l'Europe, Appt E303, 33160 BRUGES; propose des services de conciergerie pour particuliers et entreprises délivrés à domicile ou à distance. Elle joue donc le rôle d'intermédiaire entre le client et les professionnels tout en étant dans certains cas prestataire direct si le service demandé ne requiert pas de qualités particulières.

Article 1: APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente accessibles sur le site internet www.youneedme-bordeaux.com, sont systématiquement transmises aux clients lors de la signature du contrat de prestations de services.

En conséquence, toute commande effectuée par le client vaut acceptation, sans restriction ni réserve, aux présentes conditions générales de vente lesquelles prévalent sur tout autre document émis par l'entreprise « YNM BDX ».

Toute autre condition opposée par le client sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse par l'entreprise « YNM BDX », inopposable à cette dernière, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Si l'entreprise « YNM BDX » ne se prévaut pas ponctuellement de l'une des quelconques des 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 accepter les présentes Conditions Générales de Vente suivantes avant de passer toute commande de services.



Article 2: FORMULES

Chaque commande (service à l'unité ou forfait) fera l'objet d'un bon de commande (devis) ou d'un contrat de prestations de services (reprenant les présentes conditions générales). Ce devis gratuit pourra être établi au préalable pour certaines prestations.

Dans tous les cas, le futur client doit communiquer son identité et ses coordonnées lors de l'inscription par téléphone, par écrit ou directement sur le site.

Il est proposé des services à l'unité (payable en ligne ou par « acceptation » pour le service de conciergerie par sms) ou un abonnement (payable en début de mois par prélèvement bancaire). La liste non exhaustive et la grille tarifaire des prestations peuvent être consultées sur le site internet www.youneedme-bordeaux.com). Pour les prestations à l'heure ou au poids délivrées par l'entreprise « YNM BDX », toute heure ou tout poids commencé(e) au-delà de la réservation reste du(e) dans son intégralité.

Les abonnements sont tous assujettis à l'engagement minimum de 1 an soit 12 mois consécutifs et ne peuvent être résiliés uniquement sous conditions de résiliation (voir article.)

Les contrats de chaque formule « abonnement » sont tacitement reconductible dans leur intégralité.

Article 3: COMMANDE DES SERVICES ET PRESTATIONS

Le client peut se renseigner sur les services offerts par l'entreprise « YNM BDX » en utilisant les moyens suivants : le site internet www.youneedme-bordeaux.com et en utilisant la fiche « Contact », en envoyant un courriel à : youneedme.bordeaux@gmail.com, par téléphone au 06.79.34.34.70, par courrier adressé au siège social : 23 AVENUE DE L'EUROPE 33520 BRUGES.

Le client « abonné » peut passer commande par téléphone au numéro de téléphone indiqué, via la boutique sur son espace abonné (sur le site), par courrier adressé au siège social : 23 AVENUE DE L'EUROPE 33520 BRUGES, par SMS avec le service de conciergerie par SMS ou encore en envoyant un courriel à : youneedme.bordeaux@gmail.com.

Le client « non-abonné » peut passer commande directement sur le site (boutique publique), par courrier adressé au siège social : 23 AVENUE DE L'EUROPE 33520 BRUGES, par SMS avec le service de conciergerie par SMS ou encore en envoyant un courriel à : youneedme.bordeaux@gmail.com.



Pour toute prise de commande, le client doit communiquer à l'entreprise « YNM BDX » son adresse personnelle, son adresse électronique, son n° de téléphone, ce qui permettra à l'entreprise « YNM BDX » de le contacter rapidement.

L'entreprise « YNM BDX » s'engage à répondre à la demande du client dans les meilleurs délais par les mêmes moyens que ceux cités ci-dessus et à effectuer le service, après la signature du devis de prestation de service, de la réservation en ligne, de la demande par sms.

Certains services facturés à l'heure sont disponibles à la réservation en ligne via une plateforme spécialisée dans le service à la personne (Ogust Self-Service). L'accès à cette plateforme se fait par le biais d'un lien « boutique de service », visible par les clients « Non-abonnés » sur l'onglet prestation du site internet YouNeedMe. Seuls les services via la plateforme « Ogust » sont réservables par ce type de clientèle.

Les clients « abonnés », eux possèdent leurs propres espaces personnels sur le site internet « YouNeedMe » et peuvent accéder à la boutique de services aux tarifs négociés directement en cliquant sur « accéder à la boutique » puis de commander selon son besoin instantané.

Toute commande s'entend sous réserve des stocks ou services disponibles chez le(s) fournisseur(s) et prestataire(s) de service(s) choisi(s) par le client.

Dans l'hypothèse où le montant des prestations de l'entreprise « YNM BDX » excéderait 300€ (Trois cents euros), le client devra impérativement confirmer par écrit (courrier électronique ou postal ou en répondant « need » ou « ok » pour le service de conciergerie par SMS) son acceptation par l'entreprise « YNM BDX » sera alors prise en compte. Ces commandes ne seront définitives qu'après réception, par la conciergerie, de l'acceptation écrite du client.

Si la prestation ne peut être fournie dans les conditions envisagées au moment de la demande, une proposition alternative sera faite au client. 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 5 jours ouvrés, l'entreprise « YNM BDX » 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 l'entreprise « YNM BDX » par le client de ce fait. Un remboursement pourra malgré tout être envisagé pour les prestations déjà payées ne rentrant pas dans le cadre d'un forfait. 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 sans l'accord préalable expresse de l'entreprise « YNM BDX ».



Toute modification ou annulation de commande faite par le client devra intervenir dans un délai maximum de 3 jours ouvrés pour être prise en considération par l'entreprise « YNM BDX » 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 expresse de l'entreprise « YNM BDX ». Dans l'hypothèse où l'entreprise « YNM BDX » refuserait de procéder à la modification ou à la résiliation de la commande sollicitée par le client :

- le prix de la commande resterait dû par le client ;
- les sommes déjà versées par le client (prix ou acompte) ne lui seraient en aucun cas restituées.

ARTICLE 4: REMBOURSEMENT ET MODALITES DE RESILIATION

Le client pourra résilier son contrat au terme du 12eme mois effectif de l'abonnement et sans préavis (sur simple demande écrite) à condition qu'il ne soit redevable d'aucune somme. Si certains services n'ont pas été réalisés dans le cadre d'un forfait, aucun remboursement ne sera effectué. L'entreprise « YNM BDX » se réserve le droit de résilier le contrat la liant à son client à tout moment et sans avoir à se justifier. Si des sommes ont été engagées par le client, un remboursement sera alors effectué.

En cas de non-paiement par le client de son forfait aux échéances convenues, l'entreprise « YNM BDX » pourra procéder à la résiliation du contrat sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne soit mise à sa charge.

Article 5: PAIEMENT

Les produits, abonnements et services seront facturés sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros, lors de la signature du contrat de prestations de services (Devis) par l'entreprise « YNM BDX ». Le client s'engage à régler l'entreprise « YNM BDX » avant la réalisation de la prestation via le site internet et sa plateforme de paiement ou bien par chèque, virement, espèces. Le fait que le client paye les services d'un fournisseur par l'intermédiaire de l'entreprise « YNM BDX » ne rend en aucun cas l'intermédiaire responsable du produit ou du service délivré par le fournisseur. Toute somme non payée à son échéance portera de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard de 1,5 % par mois, ainsi que l'application d'intérêts de retard au taux légal. En cas de retard de paiement par le client, les commandes ou livraisons en cours pourront être annulées sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action.



Le défaut de paiement d'une facture à son échéance autorise l'entreprise « YNM BDX » à annuler les commandes ou livraisons en cours, sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action et sans préjudice du recouvrement des sommes restant dues par le client. En cas de non-paiement du client sous 15 jours pour une ou plusieurs prestations hors forfait, une première relance sera effectuée par l'entreprise « YNM BDX », la suivante fera office de résiliation du contrat sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne soit mise à sa charge.

Article 6: LIVRAISON

Les conditions et les délais de livraison seront définis au moment de la commande. La livraison, par l'entreprise « YNM BDX », des produits commandés par le client ne fait en aucun cas présumer que la vente est effectuée directement par l'entreprise « YNM BDX » qui n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire dans les rapports entre les clients et les fournisseurs. Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, en qualité d'intermédiaire et dépendant des délais imposés par les fournisseurs l'entreprise « YNM BDX » ne pourra être tenue responsable des dommages ou préjudices causés par un retard lors de la livraison d'un produit ou d'un service. Le non-respect des délais de livraison convenus ne pourra entraîner aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge de l'entreprise « YNM BDX ». Il en va de même pour la qualité des prestations effectuées par les fournisseurs.

Si la livraison ou enlèvement d'un colis ou autres produits est pour le compte d'un client ne possédant pas d'abonnement YouNeedMe, alors ce ou ces déplacement(s) seront facturés au tarif kilométrique de 0,65€/KM.

Article 7: CONFIDENTIALITE

L'entreprise « YNM BDX » s'engage à ne divulguer en aucun cas ni à aucun tiers, toute information recueillie au cours de ses interventions auprès de ses clients, sauf autorisation écrite de ces derniers. Cette clause devient caduque dans les cas où la loi obligerait l'entreprise « YNM BDX » à divulguer ces informations (pédophilie, terrorisme...).

Article 8: PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le site internet www.youneedme-bordeaux.com est un site de l'entreprise « YNM BDX ». Le contenu de ce site internet, textes, logos ainsi que leur mise en forme sont la propriété exclusive de l'entreprise « YNM BDX » à l'exception des marques, logos ou contenus appartenant à d'autres sociétés partenaires ou auteurs. Certains graphismes, images, gifs et



icônes sont la propriété de Wix.com. Toute reproduction, distribution, modification, retransmission ou publication de ces différents éléments est strictement interdite sans l'accord exprès par écrit de l'entreprise « YNM BDX » et de Wix.com.

Pour toute demande d'autorisation ou d'information, le client enverra un courriel à youneedme.bordeaux@gmail.com

Article 9: DROIT DE RETRACTION

Conformément à l'article L.121-20 du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai de sept jours francs pour faire valoir son droit à rétractation, auprès de l'entreprise « YNM BDX », 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 prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce droit de rétractation peut être exercé sans avoir à justifier de motifs, 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 de l'entreprise « YNM BDX ». En tout état de cause, aucun retour, échange ou remboursement ne sera accepté après le 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 et seul le produit ou le service acheté sera remboursé. 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 le contrat de prestations de services qui sera adressé par l'entreprise « YNM BDX » au client suite à l'acceptation du devis.
- seront fournies sur demande formulée auprès de l'entreprise « YNM BDX » par lettre recommandée avec accusé de réception.

Ce droit de rétractation ne s'applique ni aux prestations de service de nature touristique, ni aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

ARTICLE 10: RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

Les fournisseurs de l'entreprise « YNM BDX » conserveront la propriété des produits jusqu'à leur paiement intégral. Les produits commandés voyageront toutefois aux risques et périls du client, aucune dérogation ne pouvant être apportée à cette règle. En cas d'avaries, de pertes ou d'objets manquants, il appartient au client de faire toutes les réserves utiles auprès du transporteur. L'entreprise « YNM BDX », en qualité de simple intermédiaire, sera, en tout état de cause, exonérée de toute responsabilité relative au transport et à la livraison du produit ou service commandé.



ARTICLE 11: RESPONSABILITE

Le client admet expressément que l'entreprise « YNM BDX », en qualité de mandataire et plus généralement de simple intermédiaire, n'est tenu qu'à une obligation de moyens. L'entreprise « YNM BDX » 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 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 l'entreprise « YNM BDX » pour réclamer réparation.

L'entreprise « YNM BDX » est exonérée de toute responsabilité relative à l'exécution du contrat de vente et à la livraison des produits et services commandés.

L'entreprise « YNM BDX » pourra transmettre au fournisseur les lettres de réclamation ainsi adressées par le client.

En tout état de cause, l'entreprise « YNM BDX » ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure définie 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, ce dernier déclare ne pas avoir d'argent liquide, de bijoux ou tout autre objet de valeur à son domicile.

Si le client décide de confier un jeu de clés de son domicile à l'entreprise « YNM BDX » afin d'effectuer une prestation en son absence, une décharge sera signée par le client afin de dégager l'entreprise « YNM BDX » de toute responsabilité en cas de litige.

ARTICLE 12: PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES (CNIL)

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles qui le concernent.

Pour cela, il suffit que le client en fasse la demande à l'entreprise « YNM BDX », par courrier, en indiquant ses nom, prénom et adresse.

ARTICLE 13: LOI APPLICABLE AU CONTRAT

L'entreprise « YNM BDX » est une entreprise de droit français. La loi applicable aux relations contractuelles est la loi française exclusivement.

ARTICLE 14: 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 civils compétents