



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

PREAMBULE :

I-CONCIERGERIE, Société à Responsabilité limitée au capital de 3.000.000 MGA, identifiée sous NIF : 3 002 474 427 – STAT : 81100 11 2016 0 10923 – RCS : 2016B00843, dont le siège social est situé au Lot II A 17 Amboditsiry – ANTANANARIVO – MADAGASCAR, désignée sous les termes « la Société », a pour activité principale l'intendance, la conciergerie privée et d'entreprise, l'évènementiel et le placement et formation de personnel de maison à destination des particuliers et des entreprises, à Madagascar comme à l'International.

A ce titre, La Société prend en charge toute requête à Madagascar et à l'International pour délivrer des services et des conseils en tant que prestataire direct auprès du Client, désigné sous les termes « Client » ou en tant qu'intermédiaire dans les rapports entre le Client et les fournisseurs de produits ou prestataires de service.

Article I. – APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE :

Les présentes conditions générales sont accessibles sur le site internet de la Société. Elles sont systématiquement transmises lors de la signature d'un contrat ou d'une prestation à la carte.

Toute inscription, demande ou commande passée, de manière directe ou indirecte, par téléphone, courrier, internet ou SMS, aux services opérés par la Société emporte adhésion par le Client, sans restriction, ni réserve, aux présentes conditions générales lesquelles prévalent sur tout autre document émis, mis à part les détails relatifs aux services et leurs tarifications.

Toute autre opposition par le client sera, à défaut d'acceptation écrite de la Société, inopposable à celle-ci quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales suivantes avant de passer toute commande de produits ou de services.

Si La Société ne se prévaut pas ponctuellement de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de vente, cette tolérance ne peut être interprétées comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions Générales de Vente suivantes avant de passer toute commande de produits ou services.

Article II. - ADHESION AUX SERVICES :

Les Entreprises et les particuliers, quels qu'ils soient peuvent accéder aux services effectués à Madagascar au moyen d'un abonnement ou pour des demandes ponctuelles.

Par ailleurs, pour pouvoir accéder aux services effectués à l'International, la souscription à un abonnement Gold ou Platinum à titre individuel ou en groupe s'impose.

En cas de non-souscription à la formule Gold ou Platinum, les demandes seront facturées à la demande.

Article III. - ABONNEMENT

Le Client qui souhaite faire une demande à la souscription d'un abonnement est soumis à une acceptation de la Société. La Société s'engage à notifier par tout moyen au Client l'acceptation de son adhésion.

a) – Identification des bénéficiaires :

L'abonné est titulaire de son compte client à la Société. Il doit s'acquitter des frais d'abonnement annuels afin d'utiliser les services dans les conditions que lui permet l'abonnement choisi.

Chaque abonné est responsable de sa demande de prestation et doit prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucune autre personne que lui-même ne l'utilise en son nom. Lors de son inscription, il peut accepter de faire bénéficier des services de la Société à sa ou son conjoint(e), ou encore à son assistant(e) qu'il devra expressément identifier en communiquant au minimum son nom, prénom, numéro de téléphone et email. En tant que titulaire de l'abonnement, l'abonné est le seul responsable des demandes exprimées et de leur règlement.

La demande d'abonnement peut avoir lieu par téléphone ou par email. Dans tous les cas, le futur abonné doit communiquer son identité et ses coordonnées lors de son inscription. Une fois les renseignements communiqués, le futur abonné est contacté par un concierge dans le délai minimum de 24heures en vue de l'inscription définitive.

b) – Les différentes formules

La Société propose plusieurs formules à ses abonnés qui sont spécifiques aux entreprises et aux particuliers, pour des prestations à effectuer uniquement à Madagascar ou à Madagascar/International, à titre individuel ou en groupe et ce, selon le choix des plages horaires pour accès aux services :

- Du lundi au Vendredi ; Entre 8h-17H ; Jours ouvrables
- Du lundi au samedi ; 24h/24
- Du lundi au dimanche ; 24h/24

I-Conciergerie

Société à Responsabilité limitée – Au capital de 3.000.000 MGA Lot II A 17 Amboditsiry – ANTANANARIVO

NIF : 3 002 474 427 – STAT : 81100 11 2016 0 10923 – RCS : 2016B00843



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les catalogues de présentation, les tarifs des abonnements ainsi que les conditions spécifiques à chaque formule sont détaillés et remis au client à chaque demande. Ils donnent droit à différents niveaux de services et sont susceptibles de modifications. De même, la Société se réserve le droit de revoir ses prix à tout moment.

c) – Modalités de réalisation

Il est entendu entre les Parties que, la Société intervient uniquement en back office en abonnement, à savoir qu'aucun contact direct entre les Concierges Privés et le « Client » ne pourra être établi. Par ailleurs, la Société reste l'interlocuteur unique et direct du « Client ».

Une équipe de Concierges Privés est mise à disposition de l'abonné avec un dispositif de réalisation accessible et actif jusqu'à 7j/7, 24h/24, selon la formule choisie tout au long de l'année.

Toute demande transmise par l'abonné fera l'objet d'une confirmation écrite envoyée par mail à la Société par le « Client ». Chaque demande sera ensuite dûment enregistrée dans les systèmes d'information de la Société. Ceci afin de garantir la bonne traçabilité de chaque requête et de son traitement.

En se connectant à son compte, muni de ses identifiants personnels que la Société lui aura remis lors de son adhésion, le Client pourra consulter l'ensemble de ses demandes et factures et passer des commandes.

d) - Paiement et mode de paiement des abonnements

L'abonnement est souscrit pour une durée de douze mois (12) au minimum. L'abonné doit s'acquitter de la somme de la formule choisie par mois, réglable par chèque (règlement annuel) ou par prélèvement bancaire (règlement mensuel) et ce, dès son adhésion.

L'abonnement est tacitement reconductible à chaque date anniversaire pour la même durée que précédemment. Le Client accepte d'ores et déjà qu'en cas de tacite reconduction de son adhésion, celle-ci intervienne aux conditions en vigueur à la date d'expiration du présent contrat, sauf offres particulières.

e) – En cas de retard ou de non-paiement de l'abonnement

En cas de retard ou de non-paiement des frais d'adhésion aux échéances convenues, la Société enverra un premier email au client qui servira de relance et un deuxième qui servira de mise en demeure. Passé ce délai, la cotisation n'est toujours pas réglée, la Société pourra résilier l'abonnement dans les HUIT jours à compter de la date d'envoi de la mise en demeure, ce, sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne puisse lui être demandée de la part du Client. Durant le délai précité (HUIT jours), l'abonnement est suspendu. Le Client n'a donc plus accès au service pendant cette période. Les cotisations non payées restent dues intégralement et la Société se réserve le droit de poursuivre le Client en justice pour obtenir le paiement avec exigibilité à titre de pénalité d'une indemnité égale à 15 % des sommes dues, outre les intérêts légaux et les frais judiciaires éventuels.

f) – Résiliation de l'abonnement

La résiliation d'un abonnement s'effectue au plus tard un mois avant la date d'expiration du contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut, l'abonnement se reconduira tacitement pour la même durée.

En cas de résiliation anticipée, le client reste redevable du montant de l'abonnement restant à courir pour sa durée minimale (1 an) et du montant de toutes les factures en cours. Il ne sera procédé à aucun remboursement. Le non-paiement par le client de son abonnement aux échéances convenues est un motif de résiliation du contrat.

La Société se réserve le droit d'annuler ou de suspendre une adhésion à sa seule initiative, sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse, de comportement préjudiciable aux intérêts de la Société, de falsification des informations transmises à la Société ou aux prestataires, par le Client ou par tout tiers agissant pour le compte du Client.

Article III. – PRESTATIONS

a) – Prestations des Abonnés

Comme stipulé à l'Article II – Modalités de réalisation, la Société intervient uniquement en back office en abonnement.

Les prestations en back-office incluses dans l'abonnement sont :

- Les demandes d'informations, de conseils, de recherches et d'informations
- Les demandes de recherches de prestataires
- Les demandes de réservations
- Les mises en relation avec les prestataires

Il est entendu que les demandes de prestations en back-office en abonnement sont illimitées à Madagascar, hormis :

- Les demandes et recherches spécifiques, telles les demandes sur-mesure.
- Les mises en relation de haut niveau
- Les demandes urgentes moins de quarante-huit heures (-48h)
- Les demandes pendant les jours fériés à Madagascar.

I-Conciergerie

Société à Responsabilité limitée – Au capital de 3.000.000 MGA Lot II A 17 Amboditsiry – ANTANANARIVO

NIF : 3 002 474 427 – STAT : 81100 11 2016 0 10923 – RCS : 2016B00843



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

De plus, les demandes de prestations en back-office à l'International, simples ou spécifiques sont accessibles 7j/7 ; 24h/24 mais en nombre limité.

Toutes les modalités sont mentionnées dans le contrat de prestation de service, remis lors de la souscription à l'abonnement.

b) – Prestations des Abonnés et Non Abonnés

Outre les prestations en back-office incluses dans l'abonnement, le Client, qu'il soit abonné ou non abonné, finance lui-même les demandes et les services qu'ils utilisent, comme payer les prestations en back-office demandées, les spectacles qu'il réserve, les billets d'avion, les fleurs...

En tant que prestataire direct, les concierges peuvent effectuer un déplacement à Madagascar ou à l'international, comme par exemple, gérer une intervention ou une livraison, se déplacer au domicile ou encore pour une comparaison de devis..., une tarification est alors établie.

c) – Nature des prestations

La Prestation, réalisée par la Société au bénéfice du « Client », abonné ou Non abonné, consiste sur simple demande, en la prise en charge de toute demande, avec la plus grande exigence de sur-mesure, de qualité de service, de réactivité, de discrétion et de confiance.

Le « Client » peut faire appel à la Société sur l'intégralité de son panel de services en back-office, hors back-office ou pour des prestations qui nécessitent un déplacement à Madagascar, et/ou à l'International* selon le choix de son abonnement, tels :

- Les services de recherche, de réservation, de mise en relation : différents prestataires, restaurants, hôtels et palaces, places de spectacles, concerts, événements sportifs, ou grande manifestation ...
- Les services au quotidien : Recherche et placement d'intervenant-ménager, courses personnelles, prestation de ménage régulière ou occasionnelle...
- Les services d'organisation sur-mesure et personnalisée : gestion des déplacements à travers le monde, organisation de week-ends, shorts breaks et séjours, garde d'enfants, sécurité rapprochée, véhicules avec chauffeur, interprétariat, secrétariat particulier, recherche et livraison de produits de luxe (maroquinerie, bijouterie, mode...), recherche de résidences en vue d'une acquisition, recherche d'œuvres d'art, ...
- Les services d'organisation événementielle : privatisation de lieux d'exception, organisation de réception, gestion des demandes particulières, ...
- Les services d'urgence : perte d'un document d'identité ou d'un objet, assistance en cas de problème ou d'accidents à travers le monde, ...

Dans l'esprit de l'intérêt commun entre le « Client » et la Société, le « Client » peut également faire appel à la Société pour toute demande complexe ou urgente pour laquelle le Client souhaiterait obtenir assistance.

** Il est à rappeler que pour pouvoir accéder aux services effectués à l'International, la souscription à un abonnement Gold ou Platinum à titre individuel ou en groupe s'impose.

En cas de non-souscription à la formule Gold ou Platinum, les demandes seront facturées à la demande.

Article IV. - COMMANDE

Pour passer des commandes et/ou se renseigner sur des produits ou services, le Client pourra utiliser les différents moyens ci-après :

a) – Moyens de commande pour les Abonnés

- Par le compte dédié attribué à l'abonné
- Par téléphone au numéro du portable des concierges dédiés, qui lui a été remis lors de son abonnement
- Par courrier électronique à l'adresse du courrier électronique des concierges dédiés,
- Par courrier électronique sur un compte dédié aux abonnés

b) – Moyens de commande pour les Non Abonnés

- Par téléphone au numéro +261 20 22 526 14 / +261 34 20 414 02
- Par courrier électronique à l'adresse : contact@iconciergerie.com
- Par le site Internet

I-Conciergerie

Société à Responsabilité limitée – Au capital de 3.000.000 MGA Lot II A 17 Amboditsiry – ANTANANARIVO

NIF : 3 002 474 427 – STAT : 81100 11 2016 0 10923 – RCS : 2016B00843



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article V. – REGLES APPLICABLES AUX COMMANDES DE PRODUITS OU DE SERVICES

a) – Règles applicables aux commandes en général

L'accès aux produits et services peut faire l'objet de restrictions à l'égard de certaines personnes ou dans certains pays. La Société ne traitera aucune requête en infraction avec la loi en vigueur dans le pays d'exécution et les bonnes mœurs.

Avant toute prise de commande de produit et/ou de service, le Client doit communiquer à la Société son adresse personnelle ou professionnelle, son adresse électronique, son numéro de téléphone et/ou de télécopie, ce qui permettra à la Société de répondre et/ou de le contacter très rapidement.

L'accès aux services est strictement personnel. Le bénéfice d'une commande passée auprès de la Société est réservé au Client et ne peut être transféré à un tiers sans un accord préalable et express de la Société, et selon le cas, des prestataires de produits et services externes à la Société.

Les commandes de produits ou services formulés sont traitées directement par la Société et/ou transmises aux fournisseurs de produits ou prestataires de services externes à la Société par l'intermédiaire de la Société.

b) – Reformulation - Confirmation de la commande par la Société

Toute commande sera reformulée - confirmée par la Société par courrier électronique. Cette reformulation - confirmation sera suivie du devis et comprendra notamment :

- La date de la commande
- La nature du produit ou service commandée
- La quantité du produit ou service commandée
- Le prix unitaire du produit ou du service commandé, hors taxe et toutes taxes comprises
- Le délai et adresse de livraison du produit ou service commandé
- Les conditions spécifiques aux commandes (Si besoin)

c) – Acceptation de la commande par le Client

L'acceptation ou la validation écrite du devis par le Client peut être exigée par la Société pour que la commande soit définitivement prise en compte. Le Client accepte donc expressément que les documents électroniques (email, SMS, enregistrements...) puissent servir de preuve.

d) – Suivi de la commande

Le Client est informé étape par étape au suivi de sa commande, qu'elle soit effectuée par la Société directement ou par les fournisseurs et prestataires externes de la Société.

La Société transmettra au Client, si nécessaire, les informations utiles inhérentes à sa commande et notamment :

- Les numéros de réservation (restaurant, hôtel, billetterie...)
- Les dates et heures de départ et d'arrivée (transport, voyage...)
- L'adresse des lieux recommandés (restaurant, hôtel...)
- Les noms et adresses des fournisseurs du produit et/ou des prestataires de services externes à la Société
- Les noms des intervenants de la Société (concierges, intendants, intervenants-ménager...)

e) – Ruptures de stocks ou services disponibles chez les fournisseurs et prestataires de services

Toute commande s'entend sous réserve de stocks ou services disponibles chez les fournisseurs de produits et prestataires de services externes à la Société.

Le Client sera contacté et des solutions de remplacement lui seront proposées dans les plus brefs délais en cas de :

- Rupture de stocks des produits commandés
- Indisponibilité des services commandés
- Modification de la nature du produit ou du service commandé
- Modification du prix du service ou du produit indiqué par la Société au Client
- Modification du délai de livraison indiqué par la Société
- Changement de demande de toute nature

Les solutions de remplacement proposées seront mises en œuvre dès réception d'un accord écrit retournée 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, la Société procéderait à l'annulation pure et simple de la commande.

Aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne pourra être effectuée, et sauf si la solution de remplacement trouvée serait totalement différente de la commande du Client. De ce fait, le Client serait directement remboursé par le fournisseur de produits en cas d'annulation de la commande, si un paiement en partie ou en totalité a été effectuée en avance.

I-Conciergerie

Société à Responsabilité limitée – Au capital de 3.000.000 MGA Lot II A 17 Amboditsiry – ANTANANARIVO

NIF : 3 002 474 427 – STAT : 81100 11 2016 0 10923 – RCS : 2016B00843



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

f) – Modification de la commande par le Client

Toute modification ou annulation de commande faite par le Client devra intervenir dans un délai maximum de sept jours ouvrés de la nature du produit ou du service demandé. En tout état de cause, toute modification ou annulation de commande par le Client est soumise à l'acceptation expresse de la Société.

Dans l'hypothèse où la Société 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
- Les sommes déjà versées par le Client (prix ou acompte) ne lui seraient en aucun cas restitués.

Article VI. – PAIEMENT DE LA COMMANDE DE PRODUITS OU DE SERVICES PAR LE CLIENT

a) – Conditions générales

- Pour les adhésions en abonnement individuel, étant donné que seul le titulaire du contrat a droit aux prestations couvertes par la formule d'adhésion, il est le seul et unique responsable de toutes les prestations demandées par son ou sa conjointe ou par son assistant(e), de leur paiement et le paiement des frais engagés. La facture lui sera alors adressée.
- Pour les adhésions en abonnement en Groupe, chaque membre adhérent est responsable de ses demandes de prestations, du paiement et du paiement des frais engagés. Dans le cas où le/la conjoint(e) ou assistant(e), désigné(e) et inscrit(e) sur la liste lors de l'inscription passe une commande à la place du membre adhérent, seul et uniquement le membre adhérent est responsable des prestations commandées, de leur paiement et le paiement des frais engagés. La facture lui sera alors adressée.
- Pour les non abonnés, dans le cas où la commande est destinée à un tiers, accepté au préalable par La Société et/ou par les fournisseurs et prestataires extérieurs, le client non abonné ayant passé la commande reste le seul et unique responsable de sa commande passée auprès de I-Conciergerie ou par l'intermédiaire de I-Conciergerie, du paiement de toutes commandes, et du paiement des frais engagés. La facture lui sera alors adressée.

Il est entendu que seules les demandes de services hors adhésion pour les abonnés et toutes les demandes exprimées et validées par le Client non abonné seront facturées au « Client ». Les honoraires correspondant aux prestations à Madagascar et à l'International sont définis dans les catalogues des prestations et tarifs joints au contrat et ce, selon le type de service exprimé par le client.

Toute demande de prestation hors adhésion, à Madagascar et à l'International fait l'objet d'un devis valable pour la durée qu'il précise. Ce devis est établi sur la base d'un prix toutes taxes comprises auquel est compris la TVA, calculée au taux en vigueur à la date de son émission.

b) – Facturation et modalités de paiement des commandes de produits ou de services

Les montants des rémunérations sont présentés en Ariary soumis à la TVA au taux en vigueur à la date d'émission de la facture.

➤ **Paiement des commandes des abonnés :**

○ Pour des commandes à réaliser à Madagascar

Le paiement des commandes du client abonné, non incluses dans son abonnement et réalisées à Madagascar sera effectué par le « Client », selon les prestations demandées et selon son choix de paiement :

- *Soit, le paiement se fera en fin de mois*, par virement bancaire, à date d'envoi de facture, au 5 du mois au plus tard, weekend et jours fériés inclus et en monnaie locale (Ariary) auprès et au nom de la Société ;
- *Soit, le paiement se fera à la demande ou dès acceptation du devis*, par chèque, par virement bancaire, par Mobile Banking ou en espèces et s'effectuera 48h au plus tard, weekend et jours fériés inclus, à date d'envoi de facture, et en monnaie locale (Ariary) auprès de la Société.

○ Pour des commandes à réaliser Hors Madagascar

Le paiement des prestations non incluses dans l'abonnement et réalisées hors Madagascar sera effectué par le « Client » selon les prestations demandées et selon le lieu où se trouve le « Client » lors de sa demande.

- *Si le « client » se trouve à Madagascar lors de sa demande*, le paiement se fera à la demande ou dès acceptation du devis, weekend et jours fériés inclus, par virement bancaire ou par Mobile Banking et en monnaie locale (Ariary), auprès et au nom de la Société, en tenant compte des frais bancaires et suivant le cours le plus élevé, si les prestations sont facturées en monnaie étrangère.
- *Si le « Client » se trouve hors Madagascar lors de sa demande*, le paiement se fera à la demande ou dès acceptation du devis, 48h au plus tard, weekend et jours fériés inclus, à date d'envoi de facture, par virement bancaire ou par Transfert en monnaie

I-Conciergerie

Société à Responsabilité limitée – Au capital de 3.000.000 MGA Lot II A 17 Amboditsiry – ANTANANARIVO

NIF : 3 002 474 427 – STAT : 81100 11 2016 0 10923 – RCS : 2016B00843



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

locale (Ariary), auprès et au nom de la Société, en tenant compte des frais bancaires et suivant le cours le plus élevé, si les prestations sont facturées en monnaie étrangère.

➤ Paiement des commandes des Non abonnés :

Le paiement des commandes du client Non abonné et réalisées à Madagascar sera effectué par le Client à la commande ou dès acceptation du devis, par chèque, par virement bancaire, par Mobile Banking ou en espèces, weekend et jours fériés inclus, à date d'acceptation du devis ou d'envoi de facture, et en monnaie locale (Ariary) auprès de la Société.

En cas d'acceptation du devis, la validation écrite par le Client et le paiement intégral de la commande sont exigés par la Société pour que la commande soit définitivement prise en compte. Le Client accepte donc expressément que les documents électroniques (email, SMS, enregistrements...), et le justificatif de paiement puissent servir de preuve.

b) – Conditions de paiement avec les fournisseurs de produits et prestataires de services extérieurs

Selon les demandes, le Client finance lui-même les demandes et les services qu'il utilise, comme payer les spectacles qu'ils réservent, les billets d'avion... La validation écrite du Client ainsi que le paiement des commandes peuvent être exigés pour que la commande auprès des prestataires extérieurs soit définitivement prise en compte.

Le Client accepte donc expressément que les documents électroniques (email, SMS, enregistrements...) et le justificatif de paiement puissent servir de preuve.

En cas de ruptures de stocks ou services disponibles chez les fournisseurs et prestataires de services, veuillez-vous référer à l'Article IV – Commandes.

➤ Paiement direct auprès des fournisseurs et prestataires externes par le Client

Dans le cas, où c'est le « Client » qui effectue le paiement de ses commandes directement auprès du prestataire concerné, à Madagascar ou à l'International, il lui appartient alors de consulter leurs Conditions et de les accepter expressément.

Le client sera mis en relation avec le prestataire par la Société qui, après accord du client, se chargera de communiquer son nom au prestataire concerné.

Le fait que le Client paye ses factures directement aux fournisseurs/prestataires de services par l'intermédiaire de la Société, ne rend en aucun cas la Société responsable du produit ou du service délivré par ledit fournisseur/prestataire.

➤ Paiement des fournisseurs et prestataires extérieurs par l'intermédiaire de la Société

Dans le cas où c'est la Société qui effectue le paiement des commandes du client auprès du fournisseur ou prestataire concerné, à Madagascar ou à l'International, à la Société de présenter les conditions et la facture au Client.

Le Client effectuera alors le paiement de sa facture en monnaie locale (Ariary), auprès et au nom de la Société, en tenant compte des frais bancaires et suivant le cours le plus élevé, si les prestations sont facturées en monnaie étrangère.

Le fait que I-Conciergerie paye les factures directement aux fournisseurs/prestataires de services des produits et/ou des services commandés par le Client, ne rend en aucun cas la Société responsable du produit ou du service délivré par ledit fournisseur/prestataire.

c) – Frais engagés

Il est à noter que sur toutes les prestations hors adhésion ou non incluses dans l'abonnement, La Société peut effectuer le paiement ou encore faire une avance sur achats ou frais pour le compte du client.

Le paiement de cette avance sur achats et frais ne pourra excéder 10% de la totalité du prix des achats ou frais avancés, et ce, jusqu'à hauteur de 500 000 Ariary pour Madagascar et de 120€ pour l'international, par mois et sous réserve d'acceptation du dossier par la Société.

Il est à noter que sur toute avance sur achats et frais, une majoration de 10% sera facturée.

Les frais engagés à Madagascar et à l'international seront payables en monnaie locale (Ariary) auprès et au nom de la Société et facturés suivant le cours le plus élevé, y compris les frais bancaires si les prestations sont facturées en monnaie étrangère.

d) – Retard de paiement des commandes de Produits ou de Services

Il est expressément convenu que le défaut de paiement d'une quelconque facture ou échéance, à la date de règlement convenue, entraînera de plein droit les conséquences suivantes :

- Toute somme non payée à son échéance portera de plein droit, et sans mise en demeure préalable, pénalités de retard de 1,5% par mois, ainsi que l'application d'intérêts de retard au taux légal.

I-Conciergerie

Société à Responsabilité limitée – Au capital de 3.000.000 MGA Lot II A 17 Amboditsiry – ANTANANARIVO

NIF : 3 002 474 427 – STAT : 81100 11 2016 0 10923 – RCS : 2016B00843



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- En cas de non-paiement des commandes de produits ou de services par le Client, les commandes ou livraisons en cours pourront être sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action

e) – Défaut de paiement des commandes

Le défaut de paiement d'une facture à son échéance autorise la Société 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

f) – Conditions de livraison

Les conditions de livraison du produit ou service demandé seront fixés à l'occasion de la confirmation écrite qui sera adressée au Client par la Société.

La livraison par la Société, des produits commandés par le Client ne fait en aucun cas présumer que la vente est effectuée directement par la Société qui n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire dans les rapports entre le Client et les fournisseurs.

g) – Délai de livraison

Les délais de livraison seront indiqués lors de la confirmation écrite qui sera adressée au Client par la Société.

Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, la Société 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 la Société.

Article VII. – DROIT DE RETRACTATION

Le Client dispose d'un délai de sept (7) jours francs pour faire valoir son droit à rétractation auprès du fournisseur extérieur exclusivement, et non auprès de la Société 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 sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour 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 avoir 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 le délai de sept (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 par le fournisseur. Seuls les produits retournés en parfait état et dans les délais, pourront être mentionnés dans la confirmation écrite qui peut 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 la Société au Client suite à l'acceptation du devis.
- Seront fournies sur demande formulée auprès du service clientèle de la Société par voie électronique à l'adresse suivante : service-client@iconciergerie.com

Ce droit de rétractation ne s'applique pas 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.

Article VIII. – OBLIGATIONS DE LA SOCIETE

Compte tenu des spécificités de l'activité de la Société qui nécessitent une discrétion absolue, la Société prend les engagements suivants vis-à-vis du client :

- Confidentialité, discrétion

La Société observera la discrétion la plus stricte sur toutes les informations se rapportant aux activités professionnelles et/ou privées du Client auxquelles il aura, directement ou indirectement, accès dans le cadre de ses prestations.

La discrétion concerne toutes les informations et données relatives au Client ; par conséquent, aucune divulgation externe de ces informations et données par le client ne sera possible par quelque manière et canal que ce soit.

- Disponibilité, réactivité :

La Société s'engage à répondre aux requêtes formulées par le Client, quelles qu'elles soient, en un minimum de temps et s'engage à lui fournir ses conseils par rapport à celles-ci.

I-Conciergerie

Société à Responsabilité limitée – Au capital de 3.000.000 MGA Lot II A 17 Amboditsiry – ANTANANARIVO

NIF : 3 002 474 427 – STAT : 81100 11 2016 0 10923 – RCS : 2016B00843



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- **Confiance et transparence :**

La Société recherche la meilleure prestation en réponse aux besoins du Client. Selon les demandes, la Société négocie le meilleur tarif et conditions auprès des fournisseurs et prestataires sélectionnés. La Société ne prend aucune marge supplémentaire sur les prestations des prestataires extérieurs. Les services de la Société n'engendrent aucune surfacturation.

La Société s'engage vis-à-vis de ses clients et de ses fournisseurs et prestataires sur la transparence de fonctionnement, le respect et la mise en avant des produits ou des services. Le bénéfice d'une commande passée auprès de la Société par les prestataires extérieurs est réservé au client et ne peut être transféré à un tiers sans un accord préalable et express de la Société, et selon le cas, du fournisseur ou du prestataire externe à la Société.

La Société ne peut être tenue responsable de ses recommandations quant au choix d'un fournisseur ou d'un prestataire. La Société est autorisée à annuler ou à refuser les commandes d'un Client avec lequel existerait un litige.

- **Obligation de moyens**

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

La société fournit un ensemble de moyens et de compétences en adéquation avec les prestations à réaliser directement et uniquement par elle.

Avec les fournisseurs et prestataires extérieurs, la Société les trie avec minutie, goût et finesse et sélectionne de manière exigeante leur sérieux. Ils doivent proposer aux clients des services de qualité au meilleur coût. La Société présente les conditions de vente ainsi que les devis des fournisseurs et prestataires aux clients, de façon transparente et sans surcoût.

La Société veille à ce que les fournisseurs et prestataires s'engagent sur les délais des prestations proposées et respectent les valeurs professionnelles de la Société.

Les fournisseurs et prestataires extérieurs sont tenus d'observer la discrétion la plus stricte sur toutes les informations se rapportant aux activités professionnelles et/ou privées du Client auxquelles il aura, directement ou indirectement, accès dans le cadre de ses prestations.

La discrétion concerne toutes les informations et données relatives au Client ; par conséquent, aucune divulgation externe de ces informations et données par le client ne sera possible par quelque manière et canal que ce soit.

La livraison des prestations ou produits par la Société et commandés par le client ne fait en aucun cas présumer que la vente est effectuée par la Société, elle-même qui n'intervient dans ce cas qu'en qualité d'intermédiaire dans les rapports clients/fournisseur-prestataires.

Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, ainsi que l'évaluation régulière des fournisseurs et prestataires ou à la signature du contrat de collaboration, la Société ne pourra être tenue responsable des dommages ou préjudices causés par le retard de livraison.

Le non-respect des délais de livraison ne pourra entraîner aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge de la Société.

Dans les cas où les prestations passent par des prestataires de services ou des fournisseurs, les produits ou services restent la propriété de ceux-ci jusqu'à leur paiement intégral. Il en est de même avec les prestations que propose la Société, les services proposés ou produits restent la propriété de la Société jusqu'à leur paiement intégral.

La Société reste un intermédiaire et sera en tout état de cause exonérée de toute responsabilité relative au transport et à la livraison des produits ou services.

- **En cas de force majeure :**

La Société 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...).

Pour les demandes effectuées par les prestataires et/ou Partenaires extérieurs, ces derniers sont responsables des services, produits ou bénéfices qu'ils proposent au Client. La Société ne pourra être tenue responsable de la mauvaise exécution d'une commande. En cas de revendication, le Client devra s'adresser directement aux prestataires concernés.

Dans le cas où ces litiges se manifestent, la Société ne peut être tenue responsable des dommages ou préjudices causés. Par ailleurs, la Société, de par ses services, ne peut se révéler qu'en tant qu'intermédiaire.

La responsabilité de la Société sera en tout état de cause limitée au montant de l'adhésion et/ou au montant des prestations effectuées directement par elle au moment du litige.

Article IX. – RESPONSABILITE - ASSURANCES :

La Société assure les dommages qui pourraient être causés par son intervention. Elle ne saurait toutefois être responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par le client ou de tout dommage lié à la réalisation de missions non prévues contractuellement et requise par le client de ses obligations contractuelles.

I-Conciergerie

Société à Responsabilité limitée – Au capital de 3.000.000 MGA Lot II A 17 Amboditsiry – ANTANANARIVO

NIF : 3 002 474 427 – STAT : 81100 11 2016 0 10923 – RCS : 2016B00843



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

De plus, le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijoux, argent espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé inaccessible. Le client s'engage à signaler immédiatement tout dommage (vol, casse...) ou non satisfaction par téléphone auprès du service Relations clients et à le confirmer au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation, par mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Société, le tout avec pièces justifiant ledit dommage.

Tout signalement d'un dommage sans production de justificatif et/ou hors le cadre de la procédure ne sera pris en considération, ce d'autant plus si les intervenants de la Société ne sont pas seuls à intervenir chez le client.

Dans le cas où des dommages se manifestent, la responsabilité sera en tout état de cause limitée au montant de l'adhésion mensuelle et/ou au montant des prestations effectuées au moment du litige.

Article X. - OBLIGATIONS DU CLIENT :

Le Client reconnaît et accepte que la Société agisse selon les demandes telles qu'elles sont exprimées dans les requêtes qu'il transmet. La Société ne pourra donc être tenue responsable en cas d'erreur ou de retard de livraison de prestations dont le Client serait, de quelque façon que ce soit, à l'origine.

Le Client admet que la Société a la qualité de mandataire et ne peut être reconnue que comme étant un intermédiaire avec les prestataires extérieurs. La Société ne saurait donc être requise au paiement d'aucune indemnité quel que soit le motif du litige engagé. La Société est donc exonérée de toute responsabilité quant aux litiges quels qu'ils soient. La Société peut transmettre au fournisseur, des courriers de réclamation rédigés par le client.

Article XI. – NON SOLlicitation DU PERSONNEL :

Sauf autorisation écrite et préalable de la Société, tout client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant qui a réalisé des prestations dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction est limitée à un an, à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le client sera tenu de payer immédiatement à la Société une indemnité équivalente à un (1) an d'abonnement et un (1) an de prestations.

Article XII. – RENONCIATION :

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation de la Société, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au présent contrat, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent contrat, ni générer un droit quelconque. Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses obligations au titre du présent contrat, celui-ci pourra être résilié au gré de la partie lésée. Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet.

La mise en demeure pourra être notifiée par mail ou par lettre recommandée avec demande de validation ou d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. En tout état de cause, la partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts, sans préjudice de l'application des pénalités. La nullité partielle affectant l'une quelconque des clauses des présentes n'emporterait en aucun cas la nullité des autres clauses. Toute autre condition opposée par un Client ne saurait être opposable à la Société sauf acceptation expresse et préalable, quel que soit le moment où elle a été portée à sa connaissance.

Article XIII. LITIGE ET LOI APPLICABLE

La loi applicable aux relations contractuelles entre la Société et ses Clients est la Loi applicable sur le Territoire de la République de Madagascar. En cas de non-respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation, la responsabilité du Client pourra être engagée. En cas de litige, le Client s'engage à s'adresser à la Société en priorité afin de trouver une solution amiable. A défaut de solution amiable, toute contestation concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Générales d'Utilisation sera soumise aux tribunaux d'Antananarivo, auxquels il est fait expressément attribution exclusive de compétence. En tout état de cause, en cas de réclamations, le client peut envoyer un mail à l'adresse suivante :

service-client@iconciergerie.com

CLIENT
Date

Signature et cachet
« Lu et Approuvé » (en manuscrit)

La SOCIETE
Date

Signature et cachet

I-Conciergerie

Société à Responsabilité limitée – Au capital de 3.000.000 MGA Lot II A 17 Amboditsiry – ANTANANARIVO
NIF : 3 002 474 427 – STAT : 81100 11 2016 0 10923 – RCS : 2016B00843