



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



## Article I.- PREAMBULE :

I-CONCIERGERIE, ci-après désignée sous les termes « la Société », a pour activité principale l'intendance, la conciergerie privée et d'entreprise, le placement et formation de personnel à destination des particuliers et des entreprises et de leurs salariés. A ce titre, La Société a pour mission principale de délivrer des services et des conseils auprès de ses clients professionnels et particuliers, ci-après désignés sous les termes « Le Client ». 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.

## Article II. - ADHESION AUX SERVICES :

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

### ABONNEMENT

Les entreprises ainsi que les particuliers qui souhaitent faire une demande à la souscription d'un abonnement sont soumises à une acceptation de la Société. La Société s'engage à notifier par tout moyen au Client l'acceptation de son adhésion. Tout Client abonné bénéficie des services et tarifs inclus dans l'abonnement, selon la formule choisie lors de son inscription. Les formules proposées par la Société au Client sont détaillées et remises au client à leur demande. Elles 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. L'abonnement est payable mensuellement et ce, dès son adhésion, avec engagement annuel. 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.

#### - Modalités pour la souscription d'un abonnement :

La demande de souscription d'un abonnement peut se faire par téléphone, par écrit ou par Internet sur le site [www.wiconciergerie.com](http://www.wiconciergerie.com). Toutefois, la souscription d'un abonnement s'effectue par écrit par la signature du contrat d'abonnement et/ou par validation du contrat par mail ou par SMS ; accompagné des éventuelles pièces jointes demandées.

Chaque Client s'oblige à fournir à la Société, au moment de l'adhésion, des informations exactes. Toute information manquante est susceptible de retarder la validation de l'adhésion. La Société ne pourra être tenue responsable des conséquences de toute information erronée ou mensongère communiquée par le Client. Tout changement des données personnelles doit être communiqué, de façon volontaire, à la Société dans les plus brefs délais.

Une fois les renseignements communiqués, le contrat d'abonnement validé et/ou signé par le client, la Société attribue un identifiant à chaque abonné. Il peut passer des commandes, émettre des avis, demander l'historique de ses commandes, ses devis et factures. Chaque adhérent est responsable de son adhésion, et doit prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucune autre personne que lui-même ne l'utilise en son nom. Il est expressément interdit de faire un usage professionnel des abonnements souscrits à titre individuel. Il est interdit par exemple de réserver des prestations pour ses propres clients dans le cadre des abonnements individuels.

La souscription à l'abonnement avec des prestations ménagères et d'intendance ne peut être faite avant une évaluation à domicile du Client. Cette évaluation comprend les tâches à effectuer selon les besoins du client et formule. Cette évaluation à domicile est gratuite jusqu'à 20kms aux alentours de Antananarivo ville, hors frais de carburant. Le déplacement et frais de carburant pour une évaluation à domicile sont calculés sur la base d'un aller et retour (Minimum 10kms).

#### - Les différentes formules d'abonnement :

La Société propose plusieurs formules à ses abonnés qui sont spécifiques aux entreprises et aux particuliers.

Les services sont principalement réalisés soit par :

- Un concierge à distance, joignable aux heures de bureau.
- Un concierge présent en entreprise (sur site)
- Un concierge qui se déplace sur site ou à domicile, une ou deux fois par semaine/mois.
- Un concierge dédié 5j/7 ; 24h/24,
- Un concierge dédié 7j/7 ; 24h/24,
- Par un intendant



- Par un coach-superviseur
- Par un intervenant-ménager

- Paiement de l'abonnement :

Les abonnements sont payables par mois et souscrits pour une durée de 12 mois. Sans résiliation d'une des parties, l'abonnement se reconduit tacitement pour la même durée. En cas de non utilisation totale ou partielle des services inclus dans l'abonnement, aucun remboursement ni report ne pourra être exigé.

- Mode de paiement de l'abonnement :

Le règlement de l'abonnement sera effectué par prélèvement bancaire.

En cas de non-paiement des frais d'adhésion aux échéances convenues, la Société enverra au Client une lettre 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, 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.

- 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.

## PRESTATIONS

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, du Partenaire.

Selon les demandes, si les prestations doivent être exécutées par la société avec des prestataires extérieurs, ou par des prestataires extérieurs uniquement, le Client sera mis en relation avec les prestataires de service souhaités. Il lui appartient alors de consulter leurs Conditions transmises par la société et de les accepter expressément. Néanmoins, la Société pourra communiquer auprès des prestataires le nom du Client après l'accord du client.

La validation écrite du 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.

- Prestations des Abonnés

Une fois l'adhésion du Client activée, il peut transmettre ses requêtes par téléphone, par e-mail ou par l'intermédiaire de site internet.

- Les prestations pour les Non abonnés, pour des demandes ponctuelles ou à la carte

Pour les Non abonnés, les demandes ponctuelles ou à la carte, les prestations et/ou commandes effectuées directement par la Société et/ou par les prestataires/fournisseurs extérieurs peuvent être transmises par téléphone, par e-mail ou par l'intermédiaire de site internet. Les demandes seront prises en compte après acceptation et validation des conditions et du devis. Elles devront être payées à l'avance par chèque, par virement bancaire, par espèce ou par Mobile Banking.

### Prestations spécifiques

- Placement de personnel :

Sur demande du client, la Société place des employés de maison chez les particuliers et des femmes de chambre et des gouvernantes chez les professionnels pour des contrats temporaires, saisonniers ou à durée déterminée et indéterminée. Après la formation des candidats, dispensée par des formateurs de la Société, et par des consultants experts dans leurs domaines, les candidats sont placés chez les clients selon leur demande.



o **Méthode en placement :**

Les candidats sont exempts de cotisation et des droits d'inscription. Ils ont l'obligation de remplir leur dossier, de passer tous les entretiens imposés et de respecter une charte de qualité.

o **Frais de placement :**

Des frais d'honoraires en deux étapes sont demandés aux clients et ce, selon le poste de candidat choisi.

- 1- Frais de création de dossier, de recherche et de sélection, à payer à l'avance à la demande et pour la recherche
- 2- Frais du placement, à payer au moment de la présentation du personnel recherché\*

• Il est à remarquer qu'à partir du moment où la Société présente le personnel, ce dernier est considéré comme personnel du client. La Société s'engage à mettre tous ses moyens aux fins de trouver pour le client son personnel, suivant la demande et critères précisés du client. En cas de non satisfaction du client de son personnel, la Société applique sa garantie de remplacement, valable une (1) fois.

• Cette présentation peut varier entre 1 jour à 2 mois suivant la difficulté de recherche et de sélection. Passé ce délai, sans présentation du personnel de la part de la Société, La Société s'engage à rembourser la moitié de la somme demandée (De la première étape : pour recherche et sélection).

o **Garantie en placement de personnel :**

La Société offre une garantie de trois mois et un (1) remplacement dans le cas où le client n'est pas satisfait pour tout contrat de type indéterminé.

Sur demande, le dossier de candidature sera remis au client.

- **Courses ou Shopping :**

Sur demande du client, La Société peut effectuer des achats en son nom.

Quoi qu'il en soit, une demande avec déplacement, nécessite des frais de déplacement du concierge (minimum 2 heures) et des frais de carburant (minimum 10Kms A/R) qui seront facturés au client.

- **Réservations :**

Pour certaines réservations, le client autorise La Société de payer en son nom pour garantir les réservations. Le paiement sera effectué par La Société jusqu'à la somme limite pour avance de frais ou achats, selon la formule choisie et présenté au client après son accord.

Une majoration de 10% sur toute avance de frais ou achats jusqu'à la somme limite accordée à chaque client sera facturée.

- **Billetterie :**

La Société s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs moyens aux fins de trouver pour le client des billets pour tous les évènements. Dans le cas où l'évènement s'affiche complet, la Société pourra faire appel à des prestataires spécialisés. Par conséquent, les prix proposés sont susceptibles d'évoluer à tout moment et être différents de la valeur faciale mentionnée sur les billets en raison de majoration liée à des frais d'agence, de gestion et/ou administratifs. Toute demande de réservation confirmée est ferme et définitive. En conséquence, les places réservées ne peuvent ni, être annulées, ni reportées, ni modifiées, ni échangées.

La Société n'est pas responsable de la perte de billets, étant précisé qu'aucun duplicata des desdits billets ne pourra être transmis au Bénéficiaire. De même, La Société ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'annulation ou du report d'un spectacle ou d'un évènement. En cas, d'annulation ou report par l'artiste, le producteur ou l'organisateur, quelle que soit la circonstance, La Société ne pourra être tenue qu'au remboursement de la valeur faciale des billets, sous réserve de l'obtention du remboursement auprès du producteur ou de l'organisateur. Aussi, les billets ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation.

- **Taxis ou autres transports :**

En cas d'absence du client au rendez-vous au moment de la commande, ce dernier sera redevable d'un montant forfaitaire de dix mille Ariary TTC (10000 Ar). Le non-paiement des sommes dues à cet effet dans un délai de 15 jours nets pourra entraîner la suspension d'accès aux demandes de taxis et/ou d'autres transports.



#### - Frais engagés

La Société peut faire une avance sur achats ou frais pour le compte de ses clients. Cette avance sur achats et frais est déterminée selon l'abonnement choisi et ne peuvent excéder 10% de la totalité du prix des achats ou frais pour les Non abonnés, sous réserve d'acceptation du dossier par la Société.

Tous les frais engagés (Ex : Achats ou avances sur produits, frais de Taxi, Billet d'avion/train, Hébergement, Repas, Connexion wifi, parking.. etc.) à Madagascar et à l'étranger pour les besoins du contrat seront entièrement à la charge du client et seront remboursables sur simple présentation d'une facture.

Toutes les communications téléphoniques passées vers l'étranger depuis Madagascar pour les besoins du contrat sont entièrement à la charge du client et seront remboursées sur simple présentation d'une facture.

#### - Livraison

Tous les déplacements supérieurs à 100kms A/R seront effectués par un transporteur après acceptation du devis.

#### Article III. - MODALITES DE COMMANDES et D'UTILISATION DES SERVICES :

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.

Toute demande de prestation 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. La validation écrite du 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.

Un contrat est définitivement formé dès l'acceptation, sans réserve ni modification, du devis ou du contrat spécifique précisant les conditions particulières, faite par observation ou par tout autre moyen, constituera un obstacle à la formation du contrat et donnera lieu à l'établissement par la Société d'un devis modificatif ou d'un avenant au contrat spécifique. Le contrat ne sera alors valablement formé que si le devis modificatif ou l'avenant est accepté par le client, par SMS ou par mail.

En cas de demande avec les prestataires extérieurs, elles s'entendent sous réserve de disponibilité auprès des prestataires.

En cas d'indisponibilité d'un service ou de produit, la Société s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour proposer des prestations de rechange.

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

Une fois validée et prise en compte, le prix de la commande dû par le client et les sommes déjà versées (prix ou acompte) ne lui sera en aucun cas restitué.

#### Prestation traitée et réalisée par la Société

La prestation est définie dans le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières. La société s'engage, selon les besoins du client, pour une prestation ponctuelle ou pour un contrat avec abonnement mensuel, engagement annuel.

La société remet gratuitement un devis personnalisé au client à qui elle propose une prestation ou un ensemble de prestations.

Pour les prestations ménagères et d'intendance, une évaluation à domicile sera faite avant toute émission de devis. Cette évaluation à domicile est gratuite jusqu'à 10 kilomètres aux alentours d'Antananarivo ville.

Les prestations sont réalisées à distance ou avec déplacement. La société s'engage à fournir au client un ensemble de moyens et de compétences en adéquation avec la prestation à réaliser.

#### Traitement avec les prestataires et fournisseurs extérieurs :

Dans le cadre du traitement des requêtes transmises par le Client abonné ou Non abonné, la Société n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre le Client et les Partenaires et/ou prestataires extérieurs. Les prestations peuvent être réalisées par la Société, mais exclusivement au nom et pour le compte du Client, auprès des prestataires dans le cadre d'un mandat confié par le Client à la Société, validé dans le cadre de l'acceptation des présentes conditions générales, et valable pour les demandes formulées à la Société et exécutées dans le cadre et selon les modalités prévues aux présentes conditions générales.

Les dépenses auprès des différents Partenaires peuvent être faites au nom de la Société pour le compte de l'adhérent ou du non abonné. Selon les demandes et souhaits des clients, les factures seront directement adressées au Client. Dans le cas où c'est la Société qui effectue le paiement des prestataires extérieurs, à la Société de présenter la facture incluant le paiement des prestataires extérieurs et les prestations effectuées directement par la Société. Le fait que le Client paye ses factures directement aux 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 prestataire.

Les prestataires/ou Partenaires extérieurs à la société sont libres de modifier à tout moment leurs conditions commerciales et la Société ne pourra être tenu responsable des changements effectués.



#### Article IV. - CONDITIONS DE PAIEMENT DES PRESTATIONS

Dès validation du devis, le Client s'engage à régler la prestation selon les conditions :

Paiement des prestations effectuées directement par la Société :

Toutes les prestations non incluses dans l'abonnement ou à la carte et effectuées directement par la Société seront, soit :

- o Par paiement à la fin du mois pour les adhérents.
- o Par paiement à la commande pour les non adhérents.
- o Par paiement de 70% à la commande, 30% à la fin de la prestation.
- o Payable à 100% dès acceptation du devis (délai 24h) pour toutes demandes ponctuelles ou à la carte.

Paiement des prestations et/ou commandes de produits par/avec les prestataires/fournisseurs extérieurs :

Toutes les prestations ou demandes de produits auprès des prestataires et fournisseurs extérieurs seront, soit :

- o Payable à 100% dès acceptation du devis (Délai 24h).
- o Payable selon leur condition

#### Article V. - MODE DE PAIEMENT DES PRESTATIONS

Le paiement des prestations peut se faire par :

- o Virement bancaire
- o Chèque
- o Mobile Banking
- o Espèces

#### Article VI. - CONDITIONS SPECIFIQUES :

Toute commande doit être effectuée aux heures et jours ouvrables pour les Non abonnés et selon la formule choisie pour les abonnés. La Société ne pourra être tenue de répondre aux demandes en dehors des heures et jours ouvrables et selon la formule choisie par le client. Les demandes faites moins de 24h, hors jour et heure d'ouverture de bureau ou hors plages horaires selon la formule choisie des abonnés, seront majorées de 10% à 45%.

En cas de choix par le client de paiement de tout ou partie de ses factures par prélèvement automatique, la Société et le client conviennent expressément que le délai de notification préalable avant chaque prélèvement sera réduit de deux jours.

Toute facture recouvrée par voie contentieuse assortie d'un titre exécutoire sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à cent cinquante mille Ariary (150.000Ar). Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure resté infructueux sous huit jours pourra entraîner la suspension ou la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client.

Les prestations hors contrat, effectuées par la société et les frais de déplacement non inclus dans l'abonnement, relatif aux demandes du client, seront facturés selon le temps passé, selon la distance parcourue et selon les heures et/ou jours de prestation. Les demandes de prestations avec déplacement sont de 2 heures par mission au minimum, hors frais de carburant.

Les frais de carburant sont facturés au km sur la base d'un A/R ; 10km au minimum par déplacement. Tous les déplacements et carburant sont facturés à partir d'Analakely.

Les services à distance effectués hors contrat seront facturés au tarif en vigueur. Les demandes à distance pour des services spécifiques nécessitent un devis.

Pour le déplacement des intervenants-ménagers, des frais de tickets de bus sont facturés et dépendent du nombre de tickets jusqu'à destination. Ils sont calculés à partir d'Analakely et facturés sur la base d'un A/R. Des frais de taxi seront facturés pour des missions de nuit et en juillet à Août (Entre 18h- 8h)

En cas de retard de paiement, des pénalités sont appliquées, par la Société au taux de 10% calculé dès le premier jour de retard, et par les Prestataires concernés sur la base de leurs propres Conditions Générales d'Utilisation.





En cas de retard de paiement, la Société ne saurait être tenue responsable de l'évolution des disponibilités et des tarifs des produits et/ou des services commandés. Pour toute commande non payée selon les conditions, la prestation ou commande ne sera effectuée ni réalisée.

Certains types de demandes pourront générer des frais de traitement supplémentaires. Le Client autorise dès à présent la Société à lui refacturer ces frais.

Dans le cas où le Prestataire et fournisseurs extérieurs ne pourraient en aucun cas fournir la prestation commandée, le Client pourrait se faire rembourser directement par le Prestataire et fournisseurs extérieurs.

En cas d'annulation, la Société exige des frais pour les annulations de Réservations des commandes et prestations de services :

- **Annulation de Commandes (Hôtel, Restaurant, Plage, Discothèque, jet privé ...)** :

En cas d'annulation tardive (moins de deux heures avant l'heure de la réservation) un montant forfaitaire de 50.000 MGA TTC sera facturé en compensation de la gêne occasionnée plus (+) les frais d'annulation suivant les conditions des prestataires. \*Sauf cas de force majeure

- **Annulation de Prestations de service :**

o **Annulation + de 24 heures :**

Aucun frais d'annulation pour : Massage, Pédicure, Manucure, Coiffeur, Maquillage, Garde du corps, Coach sportif, Chauffeur...etc.

o **Pour toute annulation de 24 heures à 6 heures :**

50% du montant de la prestation seront facturées.

o **Moins de 6 heures :**

La totalité du montant de la prestation sera facturée en compensation de la perte occasionnée. \*Sauf cas de force majeure

#### **Article VII - 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.

- **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 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 Partenaires 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 Prestataire. La Société ne peut être tenue responsable de ses recommandations quant au choix 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 prestataires extérieurs, la Société les trie avec minutie 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 Prestataires aux clients, de façon transparente et sans surcoût. La Société veille à ce que les Prestataires s'engagent sur les délais des prestations proposées et respectent les valeurs professionnelles de la Société.

La livraison par la Société des prestations ou produits 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/prestataires. Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, ainsi que l'évaluation régulière des 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 VIII. - 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 IX. - 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 X. - 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 lettre mail ou par recommandée avec demande 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 XI. 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 et signature

« Lu et Approuvé » (en manuscrit)

### La SOCIETE

Signature et cachet