

# Shopping & VIP Services Airport

## Conditions générales de vente 2009

### **PREAMBULE**

La société Shopping & VIP Services Airport dont le siège social est situé 1 Chemin de Milly 73100 Tresserve (France) , au capital social de 30.000€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Chambéry , sous le numéro 487 420 374 00018, exerce sous son nom commercial SVS Airport et a pour activité l'organisation de la vente, par des tiers, de services ou de produits à ses clients abonnés ou non à Mont Blanc Concierges \*\*\*\*\*.

Chaque client abonné ou non peut faire sa demande par téléphone, par télécopie, par e-mail ou par courrier, pour l'acquisition d'un produit ou d'une prestation de service .

La société SVS Airport intervient donc en tant que simple intermédiaire dans les rapports entre les clients abonnés ou non (acquéreurs) et les fournisseurs de produits ou prestataires de services (vendeurs).

### **ARTICLE 1 – APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont systématiquement transmises à chaque abonné pour lui permettre de passer commande.

En conséquence, toute commande effectuée emporte son adhésion, sans restriction ni réserve, aux présentes Conditions Générales de Vente lesquelles prévalent sur tous autres documents .

Toute autre condition opposée par l'acquéreur sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse par SVS Airport , inopposable à la société, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Si SVS Airport ne se prévaut pas ponctuellement de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, cette tolérance ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

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

### **ARTICLE 2 : ABONNEMENT**

Toute personne désirant se pré-abonner ou se renseigner pourra le faire par téléphone, par courrier ou sur le site Internet [www.chambery-airport-concierge.com](http://www.chambery-airport-concierge.com) pour pouvoir passer des commandes à SVS Airport.

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

Une fois ces renseignements communiqués, le futur abonné est contacté par un concierge dans le délai minimum de 24 heures en vue de l'inscription définitive.

Deux abonnements au choix:

Un abonnement dénommé " Services"

Cet abonnement, d'une durée minimum d'une année, donne la possibilité à l'abonné d'avoir accès au service de Mont Blanc Concierges \*\*\*\*\* 5 jours sur 7, de 8h00 à 21h00.

Du lundi au vendredi de 08H00 à 20H00.

L'abonné devra s'acquitter d'une somme de 30€ TTC par mois réglable par chèque (règlement annuel), ou carte bancaire (règlement annuel), ou par prélèvement mensuel bancaire ou carte bancaire.

Pour les abonnements souscrits via une entreprise, le montant de l'abonnement s'élève à 30 € HT

L'abonné consent à communiquer, au jour de son inscription, les références de son compte bancaire ou de sa carte bancaire.

Un abonnement dénommé "A la carte"

Cet abonnement, d'une durée minimum d'une année, donne la possibilité à l'abonné de pouvoir avoir accès au service de Mont Blanc Concierges \*\*\*\*\*, 7 jours sur 7, et 24H/24H.

L'abonné devra s'acquitter d'une somme de 100 € TTC par mois réglable par chèque (règlement annuel), ou carte bancaire (règlement annuel), ou par prélèvement mensuel bancaire ou carte bancaire.

Pour les abonnements souscrits via une entreprise, le montant de l'abonnement s'élève à 100 € HT

L'abonné consent à communiquer, au jour de son inscription, les références de son compte ou de sa carte bancaire.

Chaque client disposera d'un espace Internet sécurisé et d'un mot de passe pour y accéder.

Résiliation

A défaut pour l'abonné de résilier son contrat dans un délai minimum d'un mois avant la date d'expiration du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, son abonnement se renouvellera d'année en année.

En cas de résiliation, l'abonné restera redevable du montant de l'abonnement restant à courir pour sa durée minimale. Il ne sera procédé à aucun remboursement.

En cas de non paiement par l'abonné de son abonnement aux échéances convenues, SVS Airport pourra procéder à la résiliation du contrat d'abonnement sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne soit mise à sa charge.

### **ARTICLE 3: COMMANDE**

Pour passer des commandes et se renseigner sur des produits ou services offerts par la société SVS Airport, l'abonné pourra utiliser les différents moyens ci-dessous :

- par téléphone au numéro du portable de son concierge qui lui a été remis lors de son abonnement - par fax au +33 1 48 24 04 64 ;
- par courrier
- par courrier électronique à l'adresse du courrier électronique de son concierge ou [ops@chambery-airport-concierge.com](mailto:ops@chambery-airport-concierge.com)

(a) règles applicables aux commandes en général

Avant toute prise de commande, l'abonné doit communiquer à SVS Airport son adresse personnelle ou professionnelle, son adresse électronique, son numéro de téléphone et/ou de télécopie, ce qui permettra à SVS Airport de le contacter très rapidement.

Les commandes de produits ou services formées par l'abonné, aux moyens du téléphone, télécopie, courrier électronique, seront transmises aux fournisseurs par l'intermédiaire de SVS Airport.

(b) confirmation de la commande par SVS Airport

Toute commande sera confirmée à l'abonné par SVS Airport par courrier électronique.

Cette confirmation comprendra notamment :

- le numéro répertorié de la commande;
- la nature du produit ou du service commandé;
- la quantité du produit ou service commandé;
- le prix unitaire du produit ou du service commandé, hors taxe et toutes taxes comprises;
- le délai de livraison du produit ou service commandé;
- les modalités de la livraison du produit ou du service commandé.
- Les conditions d'annulation

(c) acceptation de la commande par l'abonné

Dans l'hypothèse où le montant de la commande excédera mille (1000) euros, l'abonné devra impérativement confirmer par écrit (fax, courrier électronique ou sur l'espace Internet attribué à l'abonné par Mont Blanc Concierges \*\*\*\*\* et dans un délai de 48 heures son acceptation SVS Airport.

Ces commandes ne seront définitives qu'après réception, par SVS Airport, de l'acceptation écrite de l'abonné.

(d) rupture des stocks ou services disponibles chez les fournisseurs et prestataires de services

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

L'abonné sera contacté et des solutions de remplacement lui seront proposées dans les plus brefs délais en cas:

- de rupture de stock des produits commandés;
- d'indisponibilité des services commandés;
- de modification de la nature du produit ou du service commandé;
- de modification du prix du service ou du produit commandé par l'abonné;
- de modification du prix du service ou du produit indiqué par Mont Blanc Concierges \*\*\*\*\*

- de modification du délai de livraison indiqué par Mont Blanc Concierges \*\*\*\*\*.

Les solutions de remplacement proposées seront mises en œuvre dès réception d'un accord écrit retourné par l'abonné.

Dans l'hypothèse où aucune solution de remplacement ne serait trouvée ou acceptée par l'abonné dans un délai de , 5 jours ouvrés, la société Mont Blanc Concierges \*\*\*\*\* procéderait à l'annulation pure et simple de la commande. Aucune indemnité de quelque nature que se soit ne pourra être mise à la charge de Mont Blanc Concierges \*\*\*\*\* par l'abonné de ce fait.

Dans l'hypothèse où un paiement aurait été effectué, et sauf si la solution de remplacement trouvée serait totalement différente de la commande de l'abonné, ce dernier serait directement remboursé par le fournisseur en cas d'annulation de la commande.

#### (e) Commande personnelle

Le bénéfice de la commande est personnel à l'abonné et ne peut être transféré au bénéficiaire d'un tiers sans l'accord préalable express de Mont Blanc Concierges \*\*\*\*\*.

#### (f) modification de la commande par l'abonné

Toute modification ou annulation de commande faite par l'abonné devra intervenir dans un délai maximum de sept jours ouvrés pour être prise en considération par Mont Blanc Concierges \*\*\*\*\* qui appréciera en fonction de la nature des produits ou services.

En tout état de cause, toute modification ou annulation de commande par l'abonné est soumise à l'acceptation expresse de MYConcierge.

Dans l'hypothèse où Mont Blanc Concierges \*\*\*\*\* refuserait de procéder à la modification ou la résolution de la commande sollicitée par l'acquéreur :

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

### **ARTICLE 4 : LE PAIEMENT DE LA COMMANDE PAR L'ACQUEREUR**

#### (a) le prix de la commande:

Les produits et services seront facturés sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros et toute taxes comprises, lors de la confirmation de la commande par SVS AIRPORT.

#### (b) les modalités du paiement de la commande

L'acquéreur règlera directement les fournisseurs par chèque, carte bleue ou prélèvement sur compte bancaire à réception de la facture émise par le fournisseur soit au jour de la commande, soit au jour de la livraison, selon les conditions de règlement habituellement exercées par le fournisseurs.

Le règlement pourra se faire selon d'autres modalités sous réserve que l'acquéreur en soit strictement informé par écrit.

(c) retard de paiement

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.

En cas de retard de paiement par l'abonné, les commandes ou livraisons en cours pourront être sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action.

(d) défaut de paiement

Le défaut de paiement d'une facture à son échéance autorise SVS Airport à annuler les commandes ou livraison 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 l'abonné.

## **ARTICLE 5 : LIVRAISON**

(a) les conditions de livraison

Les conditions de livraison du produit ou service commandé seront fixées à l'occasion de la confirmation qui sera adressée à l'abonné par SVS Airport.

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

(b) le délai de livraison

Les délais de livraison seront indiqués lors de la confirmation écrite qui sera adressée à l'abonné par SVS Airport.

Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, SVS Airport 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 SVS Airport

## **ARTICLE 6 : DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L.121-20 du Code de la Consommation, l'acquéreur dispose d'un délai de sept (7) jours francs pour faire valoir son droit à rétractation auprès du fournisseur exclusivement, et non auprès de SVS Airport, 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 (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 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 de l'acquéreur et seul le produit ou le service acheté sera remboursé par le fournisseur.  
Seuls les produits retournés en parfait état et dans les délais, pourront être échangés ou remboursés. Les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne seront ni repris, ni échangés.

Les retours sont à effectuer à l'adresse du fournisseur, dont les coordonnées :  
- pourront être mentionnées dans la confirmation écrite qui peut être adressée par la société SVS Airport à l'abonné suite à l'acceptation du devis,  
- seront fournies sur demande formulée auprès du service clientèle de SVS Airport 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 périmérer rapidement.

#### **ARTICLE 7 : RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES**

Les fournisseurs de la société SVS Airport conserveront la propriété des produits jusqu'à leur paiement intégral.

Les produits commandés voyageront toutefois aux risques et périls de l'abonné, aucune dérogation ne pouvant être apportée à cette règle. En cas d'avaries, de pertes ou de manquants, il appartient à l'abonné de faire toutes réserves utiles auprès du transporteur.

SVS Airport, en qualité de simple intermédiaire, sera, en tout état de cause, exonéré de toute responsabilité relative au transport et à la livraison du produit ou service commandé.

#### **ARTICLE 8 : RESPONSABILITE**

L'abonné admet expressément que SVS Airport, en qualité de courtier et plus généralement de simple intermédiaire, n'est tenu qu'à une obligation de moyens. SVS Airport 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.

L'abonné s'adressera donc directement au fournisseur du service ou produit concerné toute demande de dédommagement ou toute autre demande relative au produit ou service commandé par l'intermédiaire de MYConcierge pour réclamer réparation.

SVS Airport est exonérée de toute responsabilité relative à l'exécution du contrat de vente et à la livraison des produits et services commandés.

SVS Airport pourra transmettre au fournisseur les lettres de réclamation ainsi adressées par l'acquéreur.

En tout état de cause, SVS Airport 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).

#### **ARTICLE 9 : PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES (CNIL)**

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

Pour cela, il suffit que l'acquéreur en fasse la demande à SVS Airport, en ligne ou par courrier, en indiquant son nom, prénom et adresse.

#### **ARTICLE 10 : LOI APPLICABLE AU CONTRAT**

SVS Airport est une société de droit français. La loi applicable aux relations contractuelles est la loi française exclusivement.

#### **ARTICLE 11 : 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.