

Entre ESPACE TEMPS, entreprise individuelle dont le siège social est situé 25 ter rue le Chenadec 98800 NOUMEA représentée par Carole BAILLOU

Enregistrée au RIDET sous le numéro 1 291 483.002 / Code APE 96.09Z

Ci-après, la « Conciergerie ».

D'une part,

Et les personnes physiques ou morales (particuliers, entreprises et personnels d'entreprise) souhaitant bénéficier des prestations et services proposés par Espace Temps,

Ci-après, les « Clients ».

D'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

Le domaine d'activité de l'entreprise ESPACE TEMPS est la conciergerie à destination des entreprises et des particuliers. Sa mission première est de servir d'intermédiaire entre son Client et les « Prestataires » (les fournisseurs de produits et services) afin de faciliter la gestion du quotidien. L'entreprise ESPACE TEMPS aide, réserve, conseille et achète. Pour les interventions ne demandant pas de qualification ou d'agrément particulier, la Conciergerie pourra être le Prestataire (courses, démarches administratives, secrétariat, livraisons...).

La liste et le descriptif des services proposés par la Conciergerie peuvent être consultés sur le site www.espacetemps.nc.

La Conciergerie peut être jointe par téléphone, par sms, par courriel et par le formulaire de contact du site internet.

ARTICLE 1 - APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout abonnement, à toutes formules prépayées ou service ponctuel de conciergerie proposés par ESPACE TEMPS.

Cependant, quand la Conciergerie intervient en qualité de simple intermédiaire entre ses Clients et les Prestataires, le Client devra se référer aux conditions générales de vente dudit fournisseur pour la réalisation de la prestation envisagée.

Les présentes conditions générales de vente sont accessibles sur le site internet www.espacetemps.nc et transmises à tous les Clients de la Conciergerie.

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 « ESPACE TEMPS ».

Tout autre condition opposée par le Client sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse par l'entreprise « ESPACE TEMPS », inopposable à cette dernière, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Si l'entreprise « ESPACE TEMPS » ne se prévaut pas ponctuellement de l'une des quelconques dispositions des présentes conditions générales de vente, cette tolérance ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement desdites conditions.

Ces conditions générales de vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales de vente avant de passer toute commande de services.

ARTICLE 2 - FORMULES

Le Client peut se renseigner sur les services offerts par la Conciergerie en utilisant les moyens suivants : le site internet www.espacetemps.nc, la fiche de « Contact » du site internet, en envoyant un courriel à : contact@espacetemps.nc, ou par téléphone au 945554.

Chaque commande (service à l'unité, formule ou abonnement) fera l'objet d'une demande de devis, d'un bon de commande ou d'un contrat d'abonnement reprenant les présentes conditions générales. Les commandes doivent être effectuées 48h à l'avance sauf en cas d'urgence.

La liste non-exhaustive et la grille tarifaire des prestations peuvent être consultées sur le site internet (www.espacetemps.nc). Chaque prestation de service équivaut à un nombre de points défini en fonction du temps estimé pour effectuer ce service et de la complexité du service demandé.

Les prestations de services de conciergerie proposées par ESPACE TEMPS peuvent au choix du Client faire l'objet :

- D'une prestation ponctuelle :

La conciergerie sans engagement : permet au Client de solliciter une prestation de conciergerie ponctuelle, citée dans la grille tarifaire consultable sur le site internet, du lundi au vendredi de 8h à 17h.

La conciergerie sur mesure : offre sur mesure et personnalisée pour des services donnant lieu à l'établissement d'un devis préalable. La vente de service sera considérée comme définitive qu'après confirmation de la commande par courrier électronique ou sms conformément au devis établi par la Conciergerie. Les devis établis par la Conciergerie sont valables pendant une durée de 8 jours.

- De l'achat d'une formule prépayée : permet au Client de solliciter les services de conciergerie du lundi au vendredi de 8h à 17h.

La formule Découverte : 7 points pour une durée de validité de 2 mois

La formule Privilège : 15 points pour une durée de validité de 6 mois

La formule Prestige : 32 points pour une durée de validité d'1 an

En cas de non utilisation totale du nombre de points compris dans la formule au terme de la période de validité aucun remboursement ne sera effectué. Toutefois, les points non utilisés pourront être reportés sur une nouvelle formule dans la limite de 5 points maximum.

- D'un abonnement mensuel « A la carte »: permet au Client de bénéficier d'un ou plusieurs services de conciergerie définis selon son choix, du lundi au vendredi de 8h à 17h. Le contrat est conclu sans engagement de durée et peut être résilié selon les conditions de l'article 10.2.2.
- D'un abonnement mensuel « Memo'Date »: permet au Client de bénéficier d'un rappel de 12 dates maximum à raison de 2 rappels par date. Le contrat est conclu sans engagement de durée et peut être résilié selon les conditions de l'article 10.2.2.

ARTICLE 3 – COMMANDE

3.1 – Les données personnelles

Avant toute prise de commande, le Client doit communiquer à la Conciergerie son identité et ses coordonnées (adresse personnelle et professionnelle, adresse électronique, n° de téléphone), ce qui permettra à l'entreprise de le contacter rapidement.

La Conciergerie ne pourra être tenue responsable des conséquences de toute information erronée ou mensongère communiquée par le Client.

Tout changement de données personnelles doit être communiqué, de façon volontaire, à la Conciergerie dans les plus brefs délais.

3.2 – Prise de commande

Le Client peut transmettre sa commande de service à la Conciergerie par téléphone, sms, courriel, via le site internet ou en direct.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La Conciergerie s'engage à traiter la demande dans les délais convenus avec le Client sous condition de la signature du contrat de prestations de services, du bon de commande ou du devis.

La vente de services ne sera considérée comme définitive qu'après acceptation de la commande par la Conciergerie.

Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être transféré au bénéfice d'un tiers sans l'accord préalable express de la conciergerie.

3.3 – La Conciergerie en tant qu'intermédiaire

Il est entendu que la Conciergerie est un intermédiaire et ne peut être tenue pour responsable du délai ou de la prestation ou produit du Prestataire.

En cas de réclamation, le Client se mettra en relation directe avec le Prestataire.

Le Client doit se référer aux Conditions Générales de Vente de chaque Prestataire concernant sa commande de prestation ou de produit. La Conciergerie ne peut être tenue responsable des clauses de ces dites Conditions.

3.4 - Disponibilités des stocks et services

Toute commande s'entend sous réserve des stocks ou services disponibles chez le fournisseur et Prestataire de services choisis par le 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 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 Conciergerie procédera 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 par le Client de ce fait.

3.5 - Annulation et suspension à l'initiative de Espace Temps

La Conciergerie se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

La Conciergerie 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 Conciergerie, de falsification des informations transmises à la Conciergerie ou aux Prestataires. Aucune indemnité ou remboursement ne pourra être réclamé à la Conciergerie dans ce cas.

3.6 - Annulation et rétractation à l'initiative du Client

Toute modification ou annulation de commande faite par le Client devra intervenir dans un délai raisonnable et en fonction du délai de réalisation qui aura été convenu entre les parties.

En tout état de cause, toute modification ou annulation de commande par le Client est soumise à l'acceptation expresse de la Conciergerie. Dans l'hypothèse où l'entreprise 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.

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours (14) francs à compter de la confirmation de l'enregistrement de son adhésion pour se rétracter de son engagement donné par mail ou via le site internet, sans pénalité et sans motif, en adressant un courrier ou un courriel à la Conciergerie.

Ce droit de rétractation ne peut être exercé dès lors que le Client a accédé à la prestation avant l'expiration du délai de quatorze jours.

ARTICLE 4 – TARIFS

Les services proposés par la conciergerie sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la conclusion du contrat par ESPACE TEMPS ou selon le devis établi s'agissant des prestations « sur mesure ». Les prix sont exprimés en Francs CFP, HT et TTC.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, la Conciergerie se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Ces tarifs ne comprennent pas le coût de la prestation proprement dite qui aura été permise par l'intervention de la Conciergerie et qui ressortira exclusivement des relations entre le Client et le Prestataire de service.

Dans ce cas, les factures émises par le Prestataire sont adressées à l'ordre du Client et la Conciergerie sert uniquement d'intermédiaire. Le fait que le Client paye les factures du fournisseur par l'intermédiaire de la

Conciergerie ne rend en aucun cas l'intermédiaire responsable du produit ou du service délivré par le fournisseur.

Les services proposés par la Conciergerie sont majorés de 50 % sur la tranche horaire de 17h à 20h. Au-delà, et jusqu'à 8h le lendemain matin, les tarifs sont majorés de 100 %.

Les services proposés par la Conciergerie sont majorés de 50 % les samedis, dimanches et jours fériés du calendrier de Nouvelle-Calédonie.

ARTICLE 5 – CONDITIONS DE PAIEMENT

5.1 – S'agissant des prestations à la carte

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de commande par le Client, par chèque, espèces ou virement bancaires préalablement à la réalisation de la prestation.

La Conciergerie ne sera pas tenue de procéder à la fourniture des services commandés par le Client, si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par la Conciergerie des sommes dues.

5.2 – S'agissant des formules prépayées

Le règlement des formules prépayées s'effectue par chèque, espèces ou virement bancaire en intégralité au moment de l'achat.

5.3 – S'agissant des abonnements

Le règlement des abonnements s'effectue par prélèvement mensuel. Le Client devra communiquer un RIB à la Conciergerie.

5.4 – S'agissant du sur mesure

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de commande par le Client, par chèque ou virement bancaire préalablement à la réalisation de la prestation.

La Conciergerie ne sera pas tenue de procéder à la fourniture des services commandés par le Client, si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par la Conciergerie des sommes dues.

5.5 – Défaut de paiement

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà d'un délai de 8 jours, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de 10 % du montant TTC du prix de la fourniture des services, seront acquises automatiquement et de plein droit à la Conciergerie, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que la Conciergerie serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, la Conciergerie se réserve le droit, en cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des services commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par la Conciergerie pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturée au Client.

ARTICLE 6 – LIVRAISON

Les conditions et les délais de livraison seront définis au moment de la commande.

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

Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, en qualité d'intermédiaire et dépendant des délais imposés par les Prestataires, la Conciergerie 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 Conciergerie.

ARTICLE 7 – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément au Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours francs pour faire valoir son droit à rétractation, auprès de la Conciergerie ESPACE TEMPS en ce qui concerne les formules prépayées et les abonnements, à compter de la conclusion du contrat, sauf si l'exécution des prestations a commencé.

Dans le cas où la Conciergerie n'est qu'un intermédiaire entre le Client et le Prestataire, le Client dispose d'un délai de 14 jours francs pour faire valoir son droit de rétractation, auprès du fournisseur exclusivement, et non auprès de la Conciergerie ESPACE TEMPS et ce à compter de la réception, pour les biens, ou de l'acceptation de l'offre du fournisseur pour les prestations de services.

Lorsque le délai de 14 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 motif, 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 ou remboursement ne sera accepté après le délai de 14 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 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 Conciergerie au Client suite à l'acceptation du devis.

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 8 – GARANTIE

Le Client reconnaît expressément que l'entreprise ESPACE TEMPS, de par la nature même de son activité, intervient en qualité de simple intermédiaire. A ce titre, la Conciergerie n'est tenue qu'à une obligation de moyen et non de résultat en vue de la recherche du fournisseur sollicité par le Client. La Conciergerie 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 la Conciergerie pour réclamer réparation.

En tout état de cause, la Conciergerie 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,...(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 la Conciergerie afin d'effectuer une prestation en son absence, une décharge sera signée par le Client afin de dégager l'entreprise ESPACE TEMPS de toute responsabilité en cas de litige.

ARTICLE 9 – INTUITU PERSONÆ

Les services de conciergerie sont strictement réservés au Client.

Chaque Client étant responsable de son achat de points ou de son abonnement, il est tenu de prendre toute mesure nécessaire pour qu'aucun tiers au contrat ne l'utilise en son nom.

La Conciergerie se réserve le droit de résilier ou de suspendre l'exécution du contrat à sa seule initiative, sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation de services de conciergerie contraire aux présentes dispositions.

ARTICLE 10 – RÉSILIATION

10.1 – A l’initiative de Espace Temps

A défaut de paiement d’une redevance à son échéance ou en cas de non respect des obligations prévues aux présentes conditions générales, et nonobstant l’application des pénalités de retard mentionnées à l’article « Conditions de paiement », la Conciergerie se réserve le droit de résilier le contrat de plein droit, quinze (15) jours après l’envoi d’une mise en demeure adressée par lettre recommandée demeurée infructueuse.

Le Client disposera d’un délai de 15 jours à compter de la réception de cette mise en demeure pour procéder au règlement des sommes dues.

En tout état de cause, la conciergerie pourra exiger le règlement des sommes qui auraient été exigibles jusqu’à l’expiration du contrat, sans préjudice des dommages et intérêts qu’il pourra solliciter et des pénalités prévues.

10.2 – A l’initiative du Client

10.2.1. S’agissant des prestations ponctuelles

Pour les prestations ponctuelles, toute résiliation pourra avoir lieu dans le délai préalablement convenu entre les parties.

Toutefois, si tout ou partie de la prestation a déjà été effectuée les sommes et prestations déjà engagées resteront dues.

10.2.2. S’agissant des abonnements

Le contrat est conclu sans engagement de durée et peut être résilié à tout moment par courrier électronique en respectant un délai de 15 jours avant la date de renouvellement. Le Client continuera à avoir accès aux services de conciergerie jusqu’à la fin de sa période de facturation mensuelle. Les paiements sont non remboursables et aucun crédit ou remboursement ne sera accordé pour les périodes d’utilisation partielle ou pour tout service non utilisé. Les sommes déjà engagées resteront dues.

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITÉ

La Conciergerie 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 la Conciergerie à divulguer ces informations.

ARTICLE 12 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le site internet www.espacetemps.nc est un site de l’entreprise « ESPACE TEMPS ».

Le contenu du site internet, textes, logos ainsi que leur mise en forme sont la propriété exclusive de la Conciergerie ESPACE TEMPS à l’exception des marques, logos ou contenus appartenant à d’autres sociétés partenaires ou auteurs.

Les graphismes, images, gifs et icônes sont la propriété de la Conciergerie.

Toute reproduction, distribution, modification, retransmission ou publication de ces différents éléments est strictement interdite sans l'accord express par écrit de l'entreprise Espace Temps. Pour toute demande d'autorisation ou d'information, le Client enverra un courriel à contact@espacetemps.nc.

ARTICLE 13 –INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

En application de la loi Informatique et Libertés, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de la Conciergerie chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le Client dispose, conformément aux réglementations, d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

ARTICLE 14 – DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français applicable en Nouvelle-Calédonie et tout litige sera soumis au tribunal compétent.