

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Document contractuel

PREAMBULE :

1.1 La société EFFECTIVE SOLUTIONS (ci-après dénommée « EFFECTIVE SOLUTIONS ») est une société par actions simplifiée de droit français, dont le siège social est situé au 128 rue La Boétie 75008 Paris France, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 884 868 449.

EFFECTIVE SOLUTIONS intervient principalement en tant que mandataire et intermédiaire entre ses utilisateurs (ci-après désignés par « les Membres » ou au singulier « le Membre ») et leurs prestataires de services ou fournisseurs de produits (ci-après désignés « Les Partenaires » ou au singulier « Le Partenaire »).

Toute demande ou commande passée par téléphone, courrier, internet, whatsapp ou SMS, aux services de conciergerie opérés par EFFECTIVE SOLUTIONS emporte l'adhésion, sans restriction ni réserve du Membre à ces Conditions Générales de Vente, lesquelles prévalent sur tout autre document diffusé par EFFECTIVE SOLUTIONS (brochure, catalogue...).

1.2 L'abstention par EFFECTIVE SOLUTIONS de se prévaloir ponctuellement d'une condition des Conditions Générales de Vente n'implique aucunement une renonciation de cette disposition. Si l'une des dispositions de ces Conditions Générales de Vente devait être frappée de nullité, cela n'emporterait en aucun cas la nullité des autres dispositions. Toute autre condition opposée par un Membre ne saurait être opposable à EFFECTIVE SOLUTIONS sauf acceptation expresse et préalable, quel que soit le moment où elle a été portée à sa connaissance.

1.3 Le Membre doit être capable de contracter et de s'engager pour accepter ces Conditions Générales de Vente. La mise en relation entre Les Membres et les Partenaires est organisée, supervisée et coordonnée par EFFECTIVE SOLUTIONS conformément aux Conditions Générales de Vente expressément acceptées.

II. - ADHESION AUX SERVICES :

2.1 L'adhésion aux services de conciergerie fournis par EFFECTIVE SOLUTIONS est strictement personnelle. Elle est souscrite pour un an, sans engagement, payable mensuellement au montant de la formule choisie, et peut être suspendue ou annulée par lettre recommandée AR adressée à EFFECTIVE SOLUTIONS, au moins un mois plein avant la date d'effet souhaitée. Chaque Membre 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, et inversement. Il est interdit par exemple de réserver des prestations pour ses propres clients dans le cadre des abonnements individuels. Ce type de

service pour des tiers fait l'objet d'une étude commerciale et d'une offre entreprise dans le cadre d'un contrat de partenariat entre EFFECTIVE SOLUTIONS et l'entreprise. Le bénéfice d'une commande passée auprès de EFFECTIVE SOLUTIONS est réservé au Membre et ne peut être transféré à un tiers sans un accord préalable et express de EFFECTIVE SOLUTIONS, et selon le cas, du Partenaire.

Dans un souci de qualité, les appels passés auprès de EFFECTIVE SOLUTIONS sont susceptibles d'être enregistrés dans un but d'amélioration de la qualité de service.

2.2 Les demandes d'adhésion sont soumises à une acceptation de EFFECTIVE SOLUTIONS. EFFECTIVE SOLUTIONS s'engage à notifier au Membre l'acceptation de son adhésion dans les 24 heures ouvrées suivant sa demande. Chaque Membre s'oblige à fournir à EFFECTIVE SOLUTIONS, au moment de l'adhésion, des informations exactes. Toute information manquante est susceptible de retarder la validation de l'adhésion. EFFECTIVE SOLUTIONS ne pourra être tenue responsable des conséquences de toute information erronée ou mensongère communiquée par le Membre. Tout changement des données personnelles doit être communiqué, de façon volontaire, à EFFECTIVE SOLUTIONS dans les plus brefs délais.

2.3 EFFECTIVE SOLUTIONS propose une offre de six formules d'adhésion distinctes sous forme d'abonnement :

- La formule « A LA CARTE »
- La formule « SMALA »
- La formule « PAMOJA »
- La formule « GOLD »
- La formule « RUBIS »
- La formule « SAPHIR »

L'adhésion à la formule « **A LA CARTE** » est un abonnement spécial facturé 15 euros par mois et 10 euros au minimum par service rendu.

Elle donne droit, pour le Membre porteur de cet abonnement, à la création d'un compte personnel dans l'espace Membre et à un accès illimité 24/7 aux services du catalogue de la conciergerie mixte EFFECTIVE SOLUTIONS.

L'adhésion à la formule « **SMALA** » est un abonnement collectif classique de 5 personnes au minimum, facturé à 15 euros par mois par personne.

Elle donne droit, pour le Membre porteur de cet abonnement, et uniquement, à la création d'un compte personnel dans l'espace Membre et à un accès illimité aux services du catalogue de la conciergerie mixte EFFECTIVE SOLUTIONS, dans les catégories des services VIE FAMILIALE, VIE QUOTIDIENNE, SERVICES A DOMICILE, du lundi au vendredi de 9h à 19h.

L'adhésion à la formule « **PAMOJA** » est un abonnement collectif Premium de 3 personnes au minimum, facturé 30 euros par mois par personne.

Elle donne droit, pour le Membre porteur de cet abonnement, et uniquement, à la création d'un compte personnel dans l'espace Membre et à un accès illimité aux services du catalogue de la conciergerie mixte EFFECTIVE SOLUTIONS, dans les catégories des services VIE FAMILIALE, VIE QUOTIDIENNE, SERVICES A DOMICILE, BIEN-ÊTRE, du lundi au vendredi de 9h à 21h.

L'adhésion à la formule « **GOLD** » est un abonnement individuel classique facturé à 75 euros par mois.

Elle donne droit, pour le Membre porteur de cet abonnement, et uniquement, à la création d'un compte personnel dans l'espace Membre et à un accès illimité aux services du catalogue de la

conciergerie mixte EFFECTIVE SOLUTIONS, dans les catégories des services VIE FAMILIALE, VIE QUOTIDIENNE, SERVICES A DOMICILE, BIEN-ÊTRE, DEMARCHES ADMINISTRATIVES, MOBILITE, VOYAGES, du lundi au samedi de 9h à 21h.

L'adhésion à la formule « **RUBIS** » est un abonnement individuel « Prestige » facturé à 150 euros par mois.

Elle donne droit, pour le Membre porteur de cet abonnement, ainsi qu'à une autre personne de son choix, à la création d'un compte personnel dans l'espace Membre, à un accès illimité à tous les services du catalogue de la conciergerie mixte EFFECTIVE SOLUTIONS, du lundi au dimanche de 9h à Minuit, et à une assistance et un accompagnement personnalisés via nos concierges.

L'adhésion à la formule « **SAPHIR** » est un abonnement individuel « Infinity » facturé à partir de 400 euros par mois (après devis).

Elle donne droit, pour le Membre porteur de cet abonnement, ainsi qu'à trois autres personnes de son choix, à la création d'un compte personnel dans l'espace Membre, à un accès illimité 24/7 à tous les services du catalogue de la conciergerie mixte EFFECTIVE SOLUTIONS, et un concierge dédié.

Elle intègre une enveloppe mensuelle de 4 heures de présence physique du concierge dédié par mois pour les besoins du Membre, avec, au-delà, la possibilité de souscrire pour des heures supplémentaires, à 60 euros l'heure. Toute heure de l'enveloppe mensuelle qui n'est pas utilisée pendant le mois ne peut être reportée pour un usage à un mois ultérieur.

2.4 Conformément à l'article L121-20 du code de la consommation, le Membre dispose d'un délai de sept (7) jours francs pour faire valoir son droit à rétractation auprès de EFFECTIVE SOLUTIONS et ce, à compter du lendemain de la confirmation d'adhésion par EFFECTIVE SOLUTIONS. 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 recours à l'annulation est sans frais et peut ne pas être motivé.

2.5 EFFECTIVE SOLUTIONS 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 EFFECTIVE SOLUTIONS, de falsification des informations transmises à EFFECTIVE SOLUTIONS ou aux Partenaires, par le Membre ou par tout tiers agissant pour le compte du Membre. EFFECTIVE SOLUTIONS se réserve la possibilité de rembourser ou non au Membre le solde au prorata temporis correspondant à son adhésion non utilisée, ou le cas échéant, de suspendre les prélèvements mensuels. Aucune indemnité ne peut lui être demandée.

2.6 EFFECTIVE SOLUTIONS se réserve le droit de revoir ses prix à tout moment. L'adhésion est tacitement reconductible à chaque date anniversaire de l'abonnement pour une durée d'une année. Le Membre 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. Le Membre est prévenu environ un mois avant l'expiration de son adhésion par email ou par courrier des conditions de renouvellement. Il dispose d'un délai de 15 jours à partir de cette date pour s'opposer, s'il le souhaite, au renouvellement de son adhésion, et ce, par lettre recommandée AR adressée à EFFECTIVE SOLUTIONS. L'absence de réponse par l'adhérent durant ce délai de 15 jours entraîne la reconduction tacite de l'adhésion aux conditions en vigueur à la date de renouvellement. Ce délai passé, le Membre autorise tacitement EFFECTIVE SOLUTIONS à prélever sur le compte du Membre le montant de la nouvelle adhésion.

2.7 En cas de non-paiement de l'adhésion aux échéances convenues, EFFECTIVE SOLUTIONS est en droit d'envoyer au Membre une lettre de mise en demeure de payer dans les 8 jours. Si, passé ce délai, la cotisation n'est toujours pas réglée, EFFECTIVE SOLUTIONS pourra résilier l'abonnement dans les 10 jours après l'expiration du délai supplémentaire octroyé sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne puisse lui être demandée de la part du Membre. Durant les dix jours qui suivent l'expiration du délai supplémentaire octroyé, l'abonnement est suspendu. Le Membre n'a donc plus accès au service pendant cette période. Les cotisations non payées restent dues intégralement et EFFECTIVE SOLUTIONS se réserve le droit de poursuivre le Membre 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.

2.8 En cas de non utilisation des prestations liées à un abonnement, aucun remboursement de l'abonnement ne peut être demandé

III. - MODALITES D'UTILISATION DES SERVICES :

3.1 Une fois l'adhésion du Membre activée, il peut transmettre ses requêtes par téléphone, sms, whatsapp, e-mail ou par l'intermédiaire du site internet ou de l'application mobile mis à sa disposition. Dans le cadre du traitement des requêtes transmises par le Membre, EFFECTIVE SOLUTIONS intervient en qualité de mandataire ou d'intermédiaire entre le Membre et les Partenaires. Les prestations sont réalisées par EFFECTIVE SOLUTIONS au nom et pour le compte du Membre auprès des Partenaires dans le cadre d'un mandat confié par le Membre à EFFECTIVE SOLUTIONS, validé dans le cadre de l'acceptation des présentes conditions générales, et valable pour les demandes formulées à EFFECTIVE SOLUTIONS et exécutées dans le cadre et selon les modalités prévues aux présentes conditions générales. Les dépenses auprès des différents fournisseurs sont faites au nom et pour le compte de l'adhérent. Application du régime des débours – article 267 II 2° du CGI.

3.2 Les requêtes transmises à EFFECTIVE SOLUTIONS doivent respecter le cadre légal et éthique. En cas de non-respect, EFFECTIVE SOLUTIONS est autorisée à ne pas donner suite à la requête. L'accès aux produits et services de conciergerie peut faire l'objet de restrictions à l'égard de certaines personnes ou dans certains pays. EFFECTIVE SOLUTIONS ne traite aucune requête en infraction avec la loi en vigueur dans le pays d'exécution et les bonnes mœurs.

3.3 Pour tout traitement de requête impliquant des prestations ou facturations supérieures à 50 €, la validation d'un devis gratuit par le Membre peut être exigée par EFFECTIVE SOLUTIONS pour que la commande soit définitivement prise en compte. Le Membre accepte donc expressément que les documents électroniques (email, SMS, enregistrements...) puissent servir de preuve.

3.4 Les commandes passées auprès de EFFECTIVE SOLUTIONS s'entendent sous réserve de disponibilité auprès des prestataires. En cas d'indisponibilité d'un service, EFFECTIVE SOLUTIONS s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour proposer des prestations de rechange au moins équivalentes. En cas de non acceptation des solutions de rechange par le Membre, EFFECTIVE SOLUTIONS procède à l'annulation pure et simple de la demande. Aucune indemnité ne peut être demandée par le Membre dans ce cas.

3.5 EFFECTIVE SOLUTIONS communique les noms des prestataires au Membre et inversement. En cas de besoin impérieux, et s'il le souhaite, le Membre a la possibilité d'entrer en contact directement avec les Partenaires.

3.6 Le Membre a accès à un grand nombre d'avantages et de bénéfices négociés auprès des Partenaires sélectionnés par EFFECTIVE SOLUTIONS. Les Partenaires sont toutefois libres de modifier à tout moment leurs conditions commerciales et EFFECTIVE SOLUTIONS ne peut être tenue responsable des changements effectués.

IV. - PAIEMENT :

4.1 Les produits et services sont facturés au Membre sur la base des tarifs indiqués et pratiqués par les Prestataires sélectionnés.
EFFECTIVE SOLUTIONS délivre des factures pour tous les services automatisés et toutes les commandes de services payés via les liens de paiement de son site internet ou de son application mobile.

Les services non automatisés ou à la carte sont facturés directement au Membre par les Partenaires, après validation de devis gratuits transmis par EFFECTIVE SOLUTIONS.
Le Membre peut alors, dans ces cas, autoriser EFFECTIVE SOLUTIONS à utiliser sa carte de paiement à distance afin de procéder au paiement des Partenaires.

4.2 La validation par le Membre du devis gratuit transmis par EFFECTIVE SOLUTIONS en réponse à sa requête vaut acceptation de la commande et de débit sur la carte de paiement du Membre du montant de la commande. Le Membre doit s'assurer que les détails de sa carte de paiement sont corrects et qu'il dispose des fonds disponibles sur son compte bancaire aux fins de pourvoir au paiement des prestations et/ou produits commandés.

4.3 Dès validation de la commande, le Membre s'engage à régler la prestation dans les meilleurs délais. En cas de retard de paiement, EFFECTIVE SOLUTIONS ne saurait garantir la bonne exécution de la commande, ni être tenue responsable de la suspension ou de l'annulation de la commande.

4.4 En cas de retard de paiement, des pénalités seront susceptibles d'être appliquées, soit par EFFECTIVE SOLUTIONS, soit par le Partenaire concerné sur la base de ses propres Conditions Générales de Vente. Tous les professionnels (à l'exclusion des particuliers) soumis aux règles relatives aux délais de paiement figurant au code de commerce devront verser une indemnité de 40 € (art. D. 441-5 C.Com) lorsqu'ils paient une facture après l'expiration du délai de paiement (directive européenne 2011 / 7 du 16/02/2011 et Art. 121 Loi du 22 mars 2012).

4.5 Certains types de demandes peuvent générer des frais de traitement supplémentaires. EFFECTIVE SOLUTIONS informe le Membre au préalable dans ces cas, et lui transmet un devis pour validation.

4.6 Le Membre autorise dès lors EFFECTIVE SOLUTIONS à lui refacturer ces frais et l'autorise à prélever ces frais sur sa carte de paiement. EFFECTIVE SOLUTIONS ne fait pas d'avance de frais et n'effectue pas de paiements pour les commandes de ses Membres. Le paiement se

fait selon les Conditions Générales de Vente de EFFECTIVE SOLUTIONS ou du Partenaire. Le règlement peut se faire également selon des conditions différentes, sous réserve d'information préalable au Membre.

V. – DEMANDES SPECIALES - SERVICES PARTICULIERS :

5.1 Shopping / Assistance sur place / Autres à préciser sur demande : Sur demande expresse du Membre, EFFECTIVE SOLUTIONS peut effectuer des achats en son nom. Un forfait horaire de 60 euros TTC par heure de déplacement sera facturé après l'accord du Membre pour le déplacement d'un concierge.

5.2 Restaurants / Clubs / Autres : Pour certaines réservations de clubs et de restaurants le Membre autorise EFFECTIVE SOLUTIONS à utiliser sa carte de paiement pour garantir les réservations.

5.3 Billetterie : EFFECTIVE SOLUTIONS s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs moyens aux fins de trouver pour le Membre des billets pour tous les événements auprès de ses Partenaires. Dans le cas où l'évènement affiche complet dans les billetteries traditionnelles, EFFECTIVE SOLUTIONS peut 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 être ni annulées, ni reportées, ni modifiées, ni échangées. Le Membre est tenu de vérifier la date et l'heure du spectacle ou de l'évènement, le producteur ou l'organisateur étant susceptible de les modifier sans préavis. EFFECTIVE SOLUTIONS n'est pas responsable de la perte des billets. De même, EFFECTIVE SOLUTIONS 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 par l'artiste, le producteur ou l'organisateur, quelle que soit la circonstance, EFFECTIVE SOLUTIONS s'engage au remboursement de la valeur faciale des billets, sous réserve de l'obtention du remboursement auprès du producteur ou de l'organisateur.

VI - OBLIGATIONS DE EFFECTIVE SOLUTIONS :

6.1 EFFECTIVE SOLUTIONS s'engage à répondre de manière efficiente aux requêtes formulées par le Membre, quelles qu'elles soient, en un minimum de temps et s'engage à lui fournir les meilleurs conseils par rapport à celles-ci.

6.2 EFFECTIVE SOLUTIONS agit en tant que mandataire et intermédiaire et se charge de représenter le Membre auprès des Partenaires.

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

VII. - RESPONSABILITES :

7.1 Le Membre reconnaît et accepte que EFFECTIVE SOLUTIONS agisse fidèlement selon les demandes telles qu'elles sont exprimées dans les requêtes qu'il transmet. EFFECTIVE SOLUTIONS ne peut donc être tenue pour responsable d'une erreur dont le client serait à l'origine, de quelque façon que ce soit. EFFECTIVE SOLUTIONS est responsable de ses recommandations quant au choix d'un prestataire. Le Membre est en droit de décliner des recommandations de EFFECTIVE SOLUTIONS qui ne lui conviendraient pas. EFFECTIVE SOLUTIONS est autorisée à annuler ou refuser les commandes d'un Membre avec lequel existerait un litige.

7.2 EFFECTIVE SOLUTIONS ne peut 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...) ainsi que le définit le Code Civil.

7.3 Les Partenaires sont responsables des services, produits ou bénéfices qu'ils proposent. EFFECTIVE SOLUTIONS, agissant en tant que mandataire du Membre s'engage à obtenir réparation auprès des Partenaires concernés en cas de revendication pour la mauvaise exécution d'une commande.

7.4 La responsabilité de EFFECTIVE SOLUTIONS est en tout état de cause limitée au montant de l'adhésion aux services au moment du litige.

VIII. - CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES :

L'utilisation des informations personnelles est réservée à un usage interne (gestion des commandes, livraison, facturation, études marketing interne, publicité personnalisée...). Conformément aux obligations légales, et en conformité avec la CNIL, EFFECTIVE SOLUTIONS conserve ces informations dans les conditions légales. Ces informations ne sont accessibles qu'au personnel de EFFECTIVE SOLUTIONS et à celui de ses filiales et ne sont utilisées que dans le cadre des finalités pour lesquelles les clients les ont communiquées. Conformément à l'article 27 de la Loi N° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les Membres disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression relatif aux données qui les concernent auprès de l'entité EFFECTIVE SOLUTIONS avec laquelle ils sont en relation, et ce dans les conditions prévues par l'article 34 de ladite loi.

IX. - DIFFAMATION :

Conformément à la loi du 29 juillet 1881, la société EFFECTIVE SOLUTIONS se réserve le droit de poursuivre toute personne qui serait auteur d'une injure ou d'une diffamation à son égard. Toute allégation ou imputation d'un fait qui porterait atteinte à l'honneur ou à la considération de la société EFFECTIVE SOLUTIONS, qu'elle soit effectuée par voie directe ou par voie de reproduction est susceptible de poursuites.

X. - PROTECTION DE LA MARQUE ET DES DROITS DE EFFECTIVE SOLUTIONS :

10.1 La marque « EFFECTIVE SOLUTIONS » est une marque déposée sur laquelle EFFECTIVE SOLUTIONS jouit d'un droit exclusif d'exploitation. Toute reproduction, usage ou apposition de la marque sans l'accord préalable de EFFECTIVE SOLUTIONS est interdite, conformément au code de la propriété intellectuelle.

10.2 Le Membre s'engage à faire un usage personnel et non commercial des informations contenues dans les documents et le site web diffusés par EFFECTIVE SOLUTIONS. EFFECTIVE SOLUTIONS s'engage à respecter scrupuleusement la confiance que ses Membres lui accordent.

En corrélation avec son éthique et sa déontologie, EFFECTIVE SOLUTIONS protège les informations personnelles que ses Membres peuvent être amenés à lui communiquer dans le cadre de leur adhésion.

XI. - LITIGE ET LOI APPLICABLE

11.1 La loi applicable aux relations contractuelles entre EFFECTIVE SOLUTIONS et ses Membres est la Loi française exclusivement.

11.2 En cas de non-respect des présentes Conditions Générales de Vente, la responsabilité du Membre peut être engagée.

11.3 En cas de litige, le Membre s'engage à s'adresser à EFFECTIVE SOLUTIONS 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 de Vente est soumise aux tribunaux français, auxquels il est fait expressément attribution exclusive de compétence.

EFFECTIVE SOLUTIONS

128 rue La Boétie

75008 Paris

Tél : +33 6 21 34 12 01

E-mail : contact@effectivesolutions.fr