

“Abonnements individuels”
i-wish ONE, i-wish COUPLE, i-wish FAMILY
i-wish PARTNERS, i-wish STARTER

La société coopérative et participative (SCOP SA), CONCIERGERIE I-WISH, dont le siège social est situé 2, Villa Sainte-Croix 75017 PARIS, au capital social variable de 37 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS, sous le numéro RCS PARIS 912 241502 code APE 8299Z, ayant pour numéro de TVA FR80912241502, joignable au numéro 07 56 06 89 93 à l'adresse e-mail hello@conciergerie-i-wish.club, a pour activité la négociation de contrats-cadre et l'organisation de la vente, par des tiers Prestataires, de services ou de produits au bénéfice de ses Abonnés ou leurs Bénéficiaires identifiés lors de la souscription à l'Abonnement de leur choix (ci-après « **la CONCIERGERIE I-WISH** »).

Préambule

L'Abonné a fait le choix de souscrire à un Abonnement auprès de la CONCIERGERIE I-WISH, une conciergerie créée sous forme coopérative, laquelle, par sa forme présente un attachement, comme ses salariés et associés, à des valeurs coopératives fondamentales.

Article 1: Objet

Les présentes conditions générales de prestation de services (ci-après « **CGPS** ») ont pour objet d'informer tout futur Abonné sur les conditions et modalités dans lesquelles la CONCIERGERIE I-WISH fournit ses services via les Abonnements qu'elle propose. Elles s'appliquent en intégralité, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations de services réalisées par la CONCIERGERIE I-WISH au titre des Abonnements i-wish ONE, i-wish COUPLE, i-wish FAMILY, i-wish PARTNERS, i-wish STARTER et prévalent sur toutes conditions d'achat de l'Abonné, sauf dérogations formelles et expresses de la part de la CONCIERGERIE I-WISH. En conséquence, le fait pour toute personne de faire appel aux services de la CONCIERGERIE I-WISH emporte acceptation pleine et entière des présentes CGPS, sans lesquelles la prestation n'aurait pas lieu. L'Abonné reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGPS préalablement à sa souscription à l'Abonnement de son choix.

Article 2 : Définitions

Les Parties conviennent de donner aux termes ci-après, les définitions suivantes :

« **Abonné(s)** » désigne le souscripteur de l'Abonnement, lequel exerce une profession libérale ou exerçait une profession libérale et est maintenant retraité ;

« **Abonnement(s)** » désigne globalement ou distinctement, l'un des Abonnements – *i-wish ONE, i-wish COUPLE, i-wish FAMILY, i-wish PARTNERS et i-wish STARTER* – aux services de négociation de contrats-cadre et d'organisation de la vente, par des Prestataires, de Prestations ;

« **Abonnement i-wish ONE** » désigne l'Abonnement conclu par un Abonné, pour son compte. Il peut rattacher des Bénéficiaires : ses enfants mineurs et parents sans capacité juridique. L'Abonné, en tant que titulaire du contrat, est le principal donneur d'ordres pour solliciter des Prestations. Il peut également autoriser à être donneur d'ordres un(e) secrétaire / assistant(e) pour passer des commandes avec ou sans validation préalable du devis de sa part ;

« **Abonnement i-wish COUPLE** » désigne l'Abonnement conclu par un Abonné, pour son compte et celui de son conjoint personne majeure capable (marié, pacsé ou en union libre). Il peut rattacher comme Bénéficiaires, ses enfants mineurs. L'Abonné, en tant que titulaire du contrat, est le principal donneur d'ordres pour solliciter des Prestations. Il peut également autoriser son conjoint et/ou un(e) secrétaire / assistant(e) pour passer des commandes avec ou sans validation préalable du devis de sa part ;

« **Abonnement i-wish FAMILY** » désigne l'Abonnement conclu par un Abonné, pour son compte, celui de son conjoint personne majeure capable (marié, pacsé ou en union libre) et/ou pour le bénéfice de ses enfants mineurs ou majeurs et/ou pour le bénéfice de ses parents capables juridiquement ou sans capacité juridique. L'Abonné, en tant que titulaire du contrat, est le principal donneur d'ordres pour solliciter des Prestations. Il peut également autoriser à être donneur d'ordres son conjoint, ses enfants majeurs, ses parents capables juridiquement et/ou un(e) secrétaire / assistant(e) pour passer des commandes avec ou sans validation préalable du devis de sa part ;

« **Abonnement i-wish PARTNERS** » désigne l'Abonnement conclu par deux Abonnés qui sont associés dans l'exercice de leur activité libérale. Chacun des deux associés souscrit à l'Abonnement pour son compte et/ou pour le bénéfice de ses enfants mineurs et parents sans capacité juridique. Les deux Abonnés, en tant que titulaires du contrat, sont les principaux donneurs d'ordres pour solliciter des Prestations. Ils peuvent chacun autoriser un(e) secrétaire / assistant(e) pour passer des commandes avec ou sans validation préalable du devis de leurs parts ;

« **Abonnement i-wish STARTER** » désigne l'Abonnement conclu par un Abonné, s'étant installé en tant que profession libérale depuis moins de 18 mois. Il souscrit à l'Abonnement pour son compte et/ou pour le bénéfice de ses enfants mineurs et parents sans capacité juridique. L'Abonné est le principal autorisé à être donneur d'ordres pour solliciter des prestations. Il peut autoriser un(e) secrétaire / assistant(e) pour passer des commandes avec ou sans validation préalable du devis par l'Abonné. Le coût de l'Abonnement i-wish STARTER est minoré de 30 % afin de présenter un montant adapté au budget des professionnels débutants leur carrière et est souscrit pour une période déterminée de 24 mois, prorogeable dans les conditions visées ci-dessous.

« **Bénéficiaire** » désigne l'Abonné, et toute personne (enfant mineur, enfant majeur, conjoint, parent, animal...) qu'il aura nommément identifiée dans son bulletin d'abonnement, pouvant bénéficier des Prestations proposées par l'intermédiaire de la CONCIERGERIE I-WISH, qu'elle soit habilitée ou non à donner des ordres.

« **Donneur d'ordres** » désigne l'Abonné et tout Bénéficiaire désigné par l'Abonné comme étant autorisé à agir en tant que donneur d'ordres, pouvant solliciter des Prestations, dans le cadre de l'Abonnement souscrit par l'Abonné. Le Donneur d'ordres est juridiquement capable et bénéficiera, une fois déployé, d'un espace virtuel.

« **Cotisation** » désigne le montant du par l'Abonné en contrepartie des services de la CONCIERGERIE I-WISH prévus dans le cadre de l'Abonnement souscrit. La cotisation est annuelle et peut être versée mensuellement ou annuellement par l'Abonné.

« **Honoraires de la CONCIERGERIE I-WISH** » désigne le coût de la Prestation de réalisation de formalités, effectuée par la CONCIERGERIE I-WISH, pour les Bénéficiaires dans le cadre de leur vie professionnelle, personnelle et pour l'évènementiel.

« **Honoraires des Prestataires** » désigne le coût de Prestations intellectuelles effectuées par les Prestataires proposés par la CONCIERGERIE I-WISH aux Bénéficiaires.

« **Période d'Essai** » désigne la période qui commence à courir le jour de la signature du bulletin d'abonnement pour une durée de un (1) mois calendaire (1^{er} mois offert). Elle constitue une offre commerciale offerte à tout nouvel Abonné souscrivant à un Abonnement i-wish ONE, à un Abonnement i-wish COUPLE, à un Abonnement i-wish FAMILY ou à un Abonnement i-wish PARTNERS, pendant la période promotionnelle.

« **Période Initiale** » désigne la période qui commence à courir le jour de la signature du bulletin d'abonnement et terminant le 31 décembre de l'année civile de début d'abonnement. Par exception, la période initiale de l'Abonnement i-wish STARTER est d'une durée déterminée de 24 mois qui commence à courir le jour de la signature du bulletin d'abonnement.

« **Prestataire(s)** » désigne tout tiers prestataire contacté par la CONCIERGERIE I-WISH pour la réalisation de Prestations (fourniture de produits et/ou de services) commandées par un Donneur d'ordres (Abonné ou Bénéficiaire habilité à donner des ordres) dans le cadre de l'exécution de l'Abonnement.

« **Prestation(s)** » désigne indifféremment les produits et/ou services fournis par un Prestataire et commandé(s) par un Donneur d'ordres par l'intermédiaire de la CONCIERGERIE I-WISH. La Prestation est réalisée après acceptation par l'Abonné ou le Donneur d'ordres, du devis soumis en amont.

Article 3 : Abonnement et commandes de Prestations

3.1 Souscription à un Abonnement.

Avant toute commande de Prestation, l'Abonné doit souscrire à l'Abonnement de son choix, proposé par la CONCIERGERIE I-WISH et fournir les éléments suivants :

- Un bulletin d'abonnement rempli et signé qui désigne les Bénéficiaires Donneurs d'ordre qui sont les personnes habilitées à passer commande avec ou sans validation du devis de la part de l'Abonné et les Bénéficiaires non donneurs d'ordres rattachés au contrat non habilités à passer commande.
- Un choix de moyen de paiement pour la Cotisation et pour paiement des factures correspondant aux Prestations et le cas échéant une autorisation de prélèvement (mandat SEPA) complétée et signée ;
- Une décharge pour la conduite de son ou ses véhicule(s) à chaque fois que celui-ci est confié à la CONCIERGERIE I-WISH ;
- Un RIB professionnel pour le paiement de la Cotisation et des dépenses professionnelles ; Si souhaité, un RIB personnel pour les commandes à caractère personnel – remis à l'expiration d'un délai de 7 jours lors de la conclusion du contrat hors établissement.

3.2 Commande de Prestations

Pour se renseigner sur des produits ou services à rechercher ou déjà proposés par la CONCIERGERIE I-WISH et passer des commandes, l'Abonné ou le Donneur d'ordres prend attache avec la CONCIERGERIE I-WISH, à sa convenance :

- Directement auprès du concierge ou office manager au 2 Villa Sainte-Croix 75017 PARIS ;
- Par téléphone au numéro qui lui sera remis lors de la souscription de son Abonnement ;
- Par courrier électronique à l'adresse e-mail de son Concierge ou Office manager ;
- Par l'application CONCIERGERIE I-WISH lorsqu'elle sera déployée.

La CONCIERGERIE I-WISH s'engage à informer l'Abonné ou le Donneur d'ordres sur sa capacité à honorer la commande dans un délai maximum de 2 heures pendant les horaires d'ouverture de la CONCIERGERIE – horaires indiqués sur le site www.conciergerie-i-wish.club; en dehors des horaires d'ouverture, dès l'ouverture du service.

Lorsque la Prestation sollicitée peut être honorée, la CONCIERGERIE I-WISH :

- Soit communique à l'Abonné ou au Donneur d'ordres, toute information sur la nature de la Prestation qu'il souhaite commander, le prix, la quantité, les délais et modalités de livraison ou d'exécution, les conditions générales applicables à la Prestation, les éventuelles garanties applicables, ainsi que tous les détails pertinents. Un devis est établi et soumis pour validation à l'Abonné ou au Donneur d'ordres.
- Soit procède à une mise en relation directe entre l'Abonné ou le Donneur d'ordres et le Prestataire, selon la nature de la Prestation.

La Prestation commandée est livrée à l'adresse professionnelle ou personnelle de l'Abonné ou du Bénéficiaire en fonction des indications de l'Abonné ou du Donneur d'ordres.

Article 4 : Conditions tarifaires

Article 4.1 : Cotisation

4.1.1. Le montant de la Cotisation annuelle est déterminé annuellement par la CONCIERGERIE I-WISH qui établit une grille de tarifs éditée au 1^{er} novembre de chaque année, avec une validité du 1^{er} janvier au 31 décembre N+1. La grille de tarifs pour l'année N+1 est communiquée aux Abonnés au plus tard le 15 novembre de l'année N.

Le montant de la Cotisation dû à la CONCIERGERIE I-WISH pendant la Période Initiale correspond à celui en vigueur au jour de la souscription de l'Abonnement et jusqu'au 31 décembre de l'année en cours et calculé au prorata de la durée de la Période Initiale.

Par exception à ce qui précède, dans le cadre de l'Abonnement i-wish STARTER, la Période Initiale étant d'une durée ferme de 24 mois, la CONCIERGERIE I-WISH informera l'Abonné de sa grille tarifaire applicable à l'issue de la Période Initiale, au plus tard 45 jours avant l'expiration de ladite Période Initiale. Si l'Abonné i-wish STARTER ne manifestait aucune préférence quant à l'Abonnement à suivre et ne résiliait pas le contrat dans le délai contractuel, il lui sera appliqué par défaut les conditions et tarifs de l'Abonnement i-wish ONE.

4.1.2. La CONCIERGERIE I-WISH propose à ses nouveaux Abonnés une offre commerciale lors de la souscription d'un Abonnement via l'octroi d'une Période d'Essai de 1 mois, lequel est offert à tout nouvel Abonné d'un Abonnement autre que l'Abonnement i-wish STARTER (ce dernier bénéficie de conditions tarifaires spécifiques sur 2 ans présentées dans le bulletin d'Abonnement dédié).

La Période d'Essai permet au nouvel Abonné de tester les services proposés par la CONCIERGERIE I-WISH. Durant la Période d'Essai, l'Abonné qui en bénéficie ne sera pas tenu du règlement de la Cotisation correspondant au mois de Période d'Essai et sera libre de ne pas poursuivre l'Abonnement souscrit, sous réserve de notifier par lettre recommandée avec accusé de réception à la CONCIERGERIE I-WISH sa décision de rompre le contrat par anticipation au plus tard 7 jours avant l'expiration de la Période d'Essai.

Cette promotion est applicable à tout Abonnement souscrit entre le 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023, hors Abonnement i-wish STARTER.

Article 4.2 : Facturation des Prestations

4.2.1. Le prix des produits et services proposés est indiqué au devis soumis à l'Abonné ou Donneur d'ordres qui le validera avant chaque commande. Le prix est indiqué en euros.

Les Honoraires des Prestataires comme les Honoraires de la CONCIERGERIE I-WISH liés aux formalités de la vie professionnelle ou personnelle, à l'événementiel ou à la chasse immobilière feront l'objet d'un devis préalable mentionnant une estimation indiquée en euros HT.

4.2.2. L'Abonné est informé que la CONCIERGERIE I-WISH est rémunérée par le Prestataire sous la forme d'une rétrocommission affichée de manière transparente sur le devis et la facture. Aucun surcoût n'est supporté par l'Abonné.

4.2.3. La prestation de vente de billetterie n'est pas couverte par les présentes CGPS et fait l'objet de conditions générales distinctes fournies préalablement à l'achat de billets.

4.2.4. La CONCIERGERIE I-WISH ne pourra être tenue pour responsable d'une augmentation inopinée des prix de la part d'un Prestataire.

Article 4.3 : Offre de parrainage

La CONCIERGERIE I-WISH propose à ses nouveaux Abonnés une offre de parrainage dont ils seront informés 3 mois après leur souscription à un Abonnement.

Tout Abonné i-wish dénommé « le parrain », à jour de ses Cotisations et paiement de Prestations, qui transmettra à la CONCIERGERIE I-WISH, les coordonnées d'un « filleul » lequel s'engagera sur un Abonnement sans le résilier le 1^{er} mois se verra offrir au choix 1 mois de Cotisation ou un cadeau d'une valeur de 150 € TTC.

Article 5 : Modalités de règlement

5.1 Règlement de la Cotisation

La Cotisation annuelle est réglée par l'Abonné, à sa convenance :

- Comptant (i) après la Période d'Essai pour les Abonnements hors i-wish STARTER ou (ii) après la signature de l'Abonnement i-wish STARTER ou (iii) après l'expiration du délai de 7 jours suivant la signature de l'Abonnement i-wish STARTER lorsque l'Abonné a été démarché hors établissement,
 - par les modes de paiement suivants : espèces, carte bleue (Visa, Mastercard), carte American Express, ou chèque ;
 - par virement sur le compte bancaire de la CONCIERGERIE I-WISH - Abonnements (IBAN FR76 4255 9100 0008 0260 7140 413 - BIC : CCOPFRPPXXX) ;
 - prélèvement bancaire via mandat SEPA signé par l'Abonné.

- Mensuellement et corrélativement au bénéfice chaque mois des services de la CONCIERGERIE I-WISH, par prélèvement bancaire le 15 du mois suivant la fin de la Période d'Essai.

5.2 Règlement de la Prestation commandée sur devis

Selon le montant, la nature du produit ou du service commandé et les circonstances de l'achat :

- L'Abonné ou le Donneur d'ordre règle directement la Prestation au Prestataire via un mode de paiement convenu avec le Prestataire.
- La CONCIERGERIE I-WISH règle pour le compte de l'Abonné ou du Donneur d'ordres après réception du devis validé signé par l'Abonné ou le Donneur d'ordres et le refacture aussitôt à ce dernier qui pourra procéder au règlement via un lien de paiement ou par prélèvement ponctuel sur son autorisation.

5.3 Règlement des Honoraires des Prestataires

Les Honoraires des Prestataires font l'objet d'un ou plusieurs acomptes et d'un solde selon un calendrier établi et validé entre le Concierge, l'Abonné ou le Donneur d'ordres et le Prestataire. Un moyen de paiement est également convenu par eux pour programmer l'échéancier de paiement de la Prestation.

5.4 Règlement des Honoraires de la CONCIERGERIE I-WISH

Les Honoraires de la CONCIERGERIE I-WISH font l'objet d'une facture émise par la CONCIERGERIE I-WISH, laquelle devra être acquittée comptant par l'Abonné ou le Donneur d'ordres via un lien de paiement ou par prélèvement ponctuel sur son autorisation.

5.5 Retard de paiement

En cas de rejet de prélèvement ou de retard de paiement l'Abonné et/ou le Donneur d'ordres sera informé par courrier, puis facturé de frais de rejet d'un montant de 10 €. Des frais de relance de 40 € seront également facturés en cas de relance de facture impayée.

Article 6 : Livraison du produit ou du service commandé

6.1. Les délais de livraison sont étudiés et indiqués lors de la commande. Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, la CONCIERGERIE I-WISH ne pourra être tenue responsable des dommages ou préjudices causés par un retard lors de la livraison d'un produit ou d'un service par un Prestataire.

Dans l'hypothèse d'un incident supporté par le Prestataire ou la CONCIERGERIE I-WISH notifié à l'Abonné ou au Donneur d'ordres, les Parties conviennent d'une tolérance pour tout éventuel incident ou retard dans la livraison des produits de 48 heures. Il ne pourra pas donner lieu ni à l'allocation de dommages et intérêts ni à l'annulation de la commande.

6.2. En cas de marchandises manquantes ou détériorées lors du transport, l'Abonné ou le Donneur d'ordres s'engage à formuler toutes les réserves nécessaires auprès du transporteur et à informer la CONCIERGERIE I-WISH par e-mail auprès de son interlocuteur habituel dans les 48 heures suivant la livraison, afin de lui permettre d'engager toute réclamation auprès du transporteur dans le délai légal qui lui incombe.

Article 7 : Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement contractuel ou d'exécution du service ou de la Prestation résultant, pour l'une ou l'autre des Parties ou le Prestataire, d'un événement de force majeure défini comme tout événement revêtant le double caractère d'imprévisibilité et d'irrésistibilité.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français rendue sur le fondement de l'article 1218 du Code civil. En sus, ces événements incluront, sans que cette liste soit limitative, les catastrophes naturelles, les intempéries, les inondations, les cyclones, les incendies, les explosions, les guerres déclarées ou non, états d'alerte, émeutes, troubles civils ou sociaux, grèves de toute nature, crise sanitaire ou le respect de toute réglementation, ordre ou instruction de gouvernements ou d'organismes ou d'autorités civiles ou militaires, et de manière générale tout événement apprécié comme tel.

La Partie subissant l'événement de force majeure notifiera par écrit immédiatement à l'autre Partie son incapacité ou celle du Prestataire, à remplir ses obligations contractuelles du fait de l'événement de force majeure en précisant la nature de l'événement.

Les cas de force majeure suspendront l'exécution du contrat ou de la Prestation. Dès que l'effet d'empêchement dû à la force majeure cessera, les obligations du contrat ou de la Prestation reprendront vigueur pour la durée restant à courir. Le retard dû à l'événement de force majeure prolongera d'autant le délai d'exécution des obligations de la Partie subissant l'événement.

En cas de suspension du contrat ou de la Prestation du fait d'un événement de force majeure pendant plus de 30 (trente) jours calendaires, les Parties se rencontreront aux fins de renégociation.

Si une solution équitable ne peut être trouvée dans un délai raisonnable, le présent contrat ou la Prestation pourra être annulée, sans faute et sans indemnité, à l'initiative de l'une ou l'autre Partie par simple notification par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'autre Partie, sauf accord contraire écrit entre les Parties.

Article 8 : Durée de l'Abonnement et modalités de résiliation

8.1. Chaque Abonnement est souscrit pour une durée déterminée correspondant à la Période Initiale. L'Abonnement est ensuite tacitement reconduit par des périodes successives d'une (1) année civile.

Par exception à ce qui précède, dans le cadre de l'Abonnement i-wish STARTER, la Période Initiale court à compter du jour de la signature du bulletin d'abonnement, pour une période ferme de 24 mois. L'Abonnement est ensuite tacitement reconduit jusqu'au 31 décembre de l'année de l'expiration de la Période Initiale puis par des périodes successives d'une (1) année civile.

8.2. Chaque Partie pourra résilier l'Abonnement à la fin de la Période Initiale et ensuite à la fin de chaque année civile, en notifiant à son cocontractant la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de 1 mois.

8.3. L'Abonné bénéficiant d'une Période d'Essai pourra résilier l'Abonnement par anticipation sous réserve de notifier à la CONCIERGERIE I-WISH sa résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de 7 jours avant le terme de la Période d'Essai.

8.4. Suivant la réception du courrier de résiliation de l'Abonné, la CONCIERGERIE I-WISH adressera à l'Abonné et aux Donneurs d'ordres (l'Abonné sera mis en copie) un relevé des dépenses engagées non acquittées, qui deviendront immédiatement exigibles. L'Abonné sera tenu de procéder au règlement intégral au plus tard le dernier jour de l'abonnement. A défaut, la CONCIERGERIE I-WISH se réserve le droit de poursuivre l'Abonné en paiement.

Au jour de la résiliation, toutes les Prestations en cours devront être réalisées et l'ensemble des factures acquittées. A défaut, l'Abonnement se poursuivra jusqu'à l'expiration des Prestations en cours, et la Cotisation sera due au prorata de ladite durée, au montant appliqué au jour de la résiliation.

Article 9 : Droit de rétractation de la souscription à l'Abonnement

Conformément à l'article L.221-18 et suivants du Code de la consommation, lorsque l'Abonnement est conclu à distance ou hors établissement, l'Abonné dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs calendaires suivant la signature du bulletin d'abonnement pour faire valoir son droit à rétractation auprès de la CONCIERGERIE I-WISH, soit par courrier libre, soit via le formulaire de rétractation figurant la suite des présentes CGPS adressée à : Conciergerie i-wish – Conquête & Fidélisation - 2, Villa Sainte-Croix 75017 Paris.

L'Abonné peut choisir de renoncer expressément au bénéfice du droit de rétractation si lui ou un Donneur d'ordres souhaite solliciter la CONCIERGERIE I-WISH pour des services et Prestations dont il demande qu'ils soient exécutés avant l'expiration du délai de 14 jours.

Les modalités de rétractation des commandes passées seront régies par les conditions générales du Prestataire, conformément au droit applicable au contrat.

Article 10 : Engagements de l'Abonné

L'Abonné s'engage :

- A conserver à l'égard des intervenants/concierges un comportement courtois et mesuré en s'abstenant de tout propos à caractère discriminatoire ou blessant et à veiller à ce que les personnes de son entourage respectent les mêmes obligations.
- A ne pas donner de délégation de pouvoirs sur ses avoirs, biens ou droits, ne faire aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs aux intervenants/concierges. La CONCIERGERIE I-WISH ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable si l'Abonné contrevenait à cette obligation.
- A régler ses factures au titre de l'Abonnement (Cotisations) et des Prestations commandées (prix, Honoraires du Prestataires ou Honoraires de la CONCIERGERIE I-WISH).
- A se porter garant à première demande du paiement par ses Donneurs d'ordres des Prestations qu'ils auront commandées et à procéder au paiement de l'éventuel solde débiteur arrêté au jour de la fin du contrat.

L'Abonné et les Donneurs d'ordres sont informés que les Prestataires s'interdisent de solliciter directement les Abonnés / Donneurs d'ordres avec qui ils ont nouvellement été mis en relation par l'intermédiaire de la CONCIERGERIE I-WISH – qu'une Prestation ait été effectivement réalisée ou non, directement ou indirectement, pendant toute la durée de l'Abonnement et pendant 12 mois après son expiration.

Article 11 : Engagements de la CONCIERGERIE I-WISH

Lors du recrutement de ses collaborateurs, hormis les critères de compétence, la CONCIERGERIE I-WISH attache une importance particulière à leur honorabilité, leur sens de la discrétion, leur éthique et leur respect de notre charte déontologique dont le cœur est la confidentialité des informations partagées par ses Abonnés ou Donneurs d'ordres.

Cette charte est mise à disposition des Abonnés sur le site de la CONCIERGERIE I-WISH.

Article 12 : Dématérialisation des échanges

Dès lors que l'Abonné transmet à la CONCIERGERIE I-WISH une adresse électronique valide, la CONCIERGERIE I-WISH pourra lui délivrer toute information, et plus généralement, lui adresser toute correspondance par voie électronique, via son adresse e-mail ou via son espace Abonné.

Il pourra demander à tout moment à la CONCIERGERIE I-WISH de lui envoyer la correspondance par voie postale.

Il appartient à l'Abonné d'informer la CONCIERGERIE I-WISH de tout changement d'adresse e-mail.

L'Abonné déclare et reconnaît en outre que tout écrit qui lui est transmis par la CONCIERGERIE I-WISH - sur support électronique via l'espace Abonné ou par messagerie électronique - aura force probante de son envoi et de sa réception et pourra lui être valablement opposé par la CONCIERGERIE I-WISH.

Opérations transmises par voie électronique : l'espace Abonné mis à la disposition de l'Abonné, une fois déployé, lui permettra d'effectuer certaines opérations. Les demandes ou validations de sa part sur cet espace sont transmises directement par voie électronique au service Back-Office de la CONCIERGERIE I-WISH qui les exécute comme demandes d'actions de sa part. Ces demandes et validations sont, aux termes du présent Abonnement, des opérations en ligne. Cette possibilité est ouverte dès la réception et le traitement du bulletin d'abonnement signé. Les demandes d'actions en ligne ou validations de Prestations sont réservées aux Abonnés juridiquement capables. A cette fin, les Donneurs d'ordres désignés par l'Abonné disposeront également d'un espace virtuel.

En cas de suspension temporaire de l'espace Abonné ou de l'espace virtuel du Donneur d'ordres pour des raisons de maintenance, l'Abonné ou le Donneur d'ordres pourra transmettre ses demandes et validation en adressant un e-mail à son Concierge ou Office manager.

Article 13 : Assurance professionnelle

Une assurance en responsabilité civile est souscrite par la CONCIERGERIE I-WISH auprès de l'assureur mutualiste MAIF via le contrat n° AME0002928, adresse : CS 90000 – 79038 Niort cedex 9.

L'étendue territoriale est la France métropolitaine sans limitation de durée et le monde lors de déplacements professionnels inférieurs à trois mois.

Article 14 : Propriété intellectuelle

Le site, les marques, logos et tout autre signe distinctif de la CONCIERGERIE I-WISH, tout logiciel et contenus (c'est-à-dire, tout texte, vidéo, photographie ou tout autre information sous quelque format et de quelque nature que ce soit transmis aux Abonnés) sont la propriété exclusive de la CONCIERGERIE I-WISH ou de ses partenaires.

Ces éléments sont susceptibles de faire l'objet d'une protection, par le droit d'auteur, droit des marques, droit des brevets, ou tout autre droit de propriété intellectuelle.

Il est interdit en conséquence de copier, modifier, reproduire, distribuer, publier, d'intégrer sur quelques support que ce soit, adapter, transférer ou céder, donner en licence, sous-licencier, donner en garantie, transmettre de toute autre manière sous quelque forme que ce soit les éléments ou d'effectuer de l'ingénierie inverse ou d'user de toute autre méthode pour tenter d'accéder aux codes sources et/ou aux protocoles des éléments, sans l'autorisation expresse de la CONCIERGERIE I-

WISH ou du titulaire des droits. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

Le fait pour la CONCIERGERIE I-WISH de ne pas engager de procédure dès la prise de connaissance de ces utilisations non autorisées ne vaut pas acceptation desdites utilisations et renonciation aux poursuites.

L'Abonné s'engage à respecter le rôle d'intermédiaire de la CONCIERGERIE I-WISH qui lui donne accès à son carnet d'adresses de Prestataires et met à disposition son savoir-faire et ses méthodes, et à le faire respecter par ses Bénéficiaires.

Article 15 : Loi Informatique & Libertés (CNIL) / Protection des données à caractère personnel (RGPD)

Conformément aux dispositions applicables, et en particulier, la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, les personnes physiques bénéficient d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité de leurs données personnelles et du droit d'en définir le sort après leur décès. La CONCIERGERIE I-WISH dispose d'un traitement informatique des informations recueillies pour la gestion, le suivi et la facturation des missions commandées par les Abonnés ou les Donneurs d'ordres. Ces données sont nécessaires pour l'exécution de la mission qui lui est confiée, le respect d'obligations légales et réglementaires (facturation, comptabilité) et la gestion de la relation Abonnés et/ou Donneur d'ordres. Les données traitées ne sont destinées qu'aux services habilités de la CONCIERGERIE I-WISH ainsi qu'à ses Prestataires et autres tiers dont l'intervention est nécessaire pour le bon traitement de la commande et l'exécution de la Prestation.

Les données sont conservées dans son système d'information sur des serveurs exclusivement hébergés en France et les données ou documents sensibles sont stockés dans un coffre-fort numérique dédié à chaque Abonné / Donneur d'ordres, indépendant de notre système d'information. Les données relatives à la santé ou aux finances de l'Abonné / Donneur d'ordres ne sont transmises qu'aux organismes habilités.

La CONCIERGERIE I-WISH ne conserve ces données que pour la durée nécessaire à l'exécution de ses obligations légales et contractuelles, ainsi qu'aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées dans le respect de la législation en vigueur. Les données de l'Abonné et du Donneur d'ordres sont ainsi conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. En matière de comptabilité, elles sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

La CONCIERGERIE I-WISH s'engage à :

- Mettre en place les mesures techniques et organisationnelles pour en assurer leur sécurité (intégrité, confidentialité, disponibilité).
- Détruire ces données après résiliation de l'Abonné ou sur demande de ce dernier ou du Donneur d'ordres.
- Le cas échéant, à rectifier ou à supprimer les informations concernant l'Abonné ou le Donneur d'ordres qui en fera la demande en s'adressant directement au correspondant Informatique & Libertés par courrier postal adressé à : CONCIERGERIE I-WISH – Service Communication – Référént CNIL – 2, Villa Sainte-Croix 75017 Paris, accompagné d'une copie d'une pièce d'identité signée, en précisant son adresse, l'objet du courrier, et l'ID (numéro identifiant) de l'Abonné afin d'accélérer la prise en compte de la demande. En cas de réponse non satisfaisante, l'Abonné aura la faculté de saisir la CNIL.



- Ne pas louer, échanger avec des tiers, les informations identifiant spécifiquement un Abonné et ce pour toute exploitation quelle qu'elle soit, notamment de nature publicitaire ou promotionnelle.

Article 16 : Droit à l'opposition au démarchage téléphonique (BLOCTEL)

L'Abonné a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

Article 17 : Traitement des réclamations

Première étape : l'Abonné contacte son interlocuteur habituel

En cas de réclamation et/ou de litige, l'Abonné est invité à prendre contact avec son interlocuteur habituel (Concierge, Office Manager ou Chargé(e) de clientèle).

Deuxième étape : l'Abonné effectue une réclamation

En cas de difficulté rencontrée, l'Abonné peut formuler toute demande de réclamation auprès de la CONCIERGERIE I-WISH qui s'efforcera de trouver une solution avec lui.

Par courrier à l'adresse suivante :

Conciergerie i-wish – Direction des Opérations
2, Villa Sainte-Croix 75017 Paris

ou par e-mail sur reclamation@conciergerie-i-wish.club

Un accusé de réception lui sera adressé sous 24 heures le temps de prendre connaissance de son dossier et une réponse lui sera apportée dans un délai maximal de 15 jours.

Article 18 : Résolution des litiges & Droit applicable

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, la CONCIERGERIE I-WISH propose un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM – MEDIATION DE LA CONSOMMATION sous l'identifiant n° CNPM24981. En cas de litige sans solution amiable au préalable entre les parties, l'Abonné pourra déposer une réclamation en saisissant le médiateur via sa plateforme en ligne : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM – MEDIATION DE LA CONSOMMATION - 27 avenue de la Libération - 42400 Saint-Chamond.

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de prestation de services est soumis au droit français, quel que soit le pays de résidence de l'Abonné et le lieu de souscription à l'Abonnement. Néanmoins, l'Abonné pourra bénéficier des éventuelles dispositions légales plus protectrices existant dans le droit du pays où il a sa résidence habituelle.

« Lu et approuvé »

A

Le

Signature

Formulaire de rétractation

quant à la souscription d'un Abonnement dans la limite de 14 jours à compter de la signature du bulletin d'abonnement.

Prénom et nom de l'Abonné

Adresse de l'Abonné

Conciergerie i-wish
Service Conquête & Fidélisation
2, Villa Sainte-Croix
75017 Paris

À _____ le _____

Madame, Monsieur,

Le _____ [date figurant sur le bulletin d'Abonnement], j'ai souscrit à l'Abonnement
_____ [désignation de l'Abonnement] qui a débuté le _____ [date
d'adhésion].

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, j'exerce mon droit de rétractation.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

Signature de l'Abonné