

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 912 241 502 code APE 8299Z, ayant pour numéro de TVA FR80912241502, joignable au numéro 07 56 06 89 93 et à l'adresse email 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 des Entités Abonnées ou leurs Collaborateurs Affiliés identifiés lors de la souscription à l'Abonnement de leur choix (ci-après « **la CONCIERGERIE I-WISH** »).

Préambule

L'Entité Abonnée 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'une part, d'informer tout éventuelle Entité Abonnée 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 réserves, à l'ensemble des prestations de services réalisées par la CONCIERGERIE I-WISH au titre des Abonnements i-wish TEAM, i-wish MAJOR et i-wish CORPORATE, et prévalent sur toutes conditions d'achat de l'Entité Abonnée, 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'Entité Abonnée 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 :

« **Entité(s) Abonnée(s)** » désigne le souscripteur de l'Abonnement ayant pour activité professionnelle principale, une activité libérale;

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

« **Abonnement i-wish TEAM** » désigne l'Abonnement conclu par une Entité Abonnée, pour son compte et pour le bénéfice de ses 3 à 20 Collaborateurs Affiliés qu'elle aura nommément désignés. L'Entité Abonnée et les Collaborateurs Affiliés sont autorisés à être donneurs d'ordres pour solliciter des Prestations pour leur propre compte. L'Entité Abonnée peut autoriser des membres du personnel à passer commande pour le compte de l'Entité Abonnée elle-même, avec ou sans validation préalable du devis par le représentant légal de l'Entité Abonnée ;

« **Abonnement i-wish MAJOR** » désigne l'Abonnement conclu par une Entité Abonnée, pour son compte et pour le bénéfice d'au moins 21 Collaborateurs Affiliés qu'il aura nommément désignés. L'Entité Abonnée et les Collaborateurs Affiliés sont autorisés à être Donneurs d'ordres pour solliciter des Prestations pour leur propre compte. L'Entité Abonnée peut autoriser des membres de son personnel à passer commande pour le compte de l'Entité Abonnée elle-même, avec ou sans validation préalable du devis par le représentant légal de l'Entité Abonnée ;

« **Abonnement i-wish CORPORATE** » désigne l'Abonnement conclu par une Entité Abonnée pour son compte. L'Entité Abonnée est autorisée à être Donneur d'ordres pour solliciter des Prestations pour son propre compte. L'Entité Abonnée peut autoriser des personnes pour passer des commandes pour son compte, avec ou sans validation préalable du devis par le représentant légal signataire de l'Entité Abonnée, le contact référent désigné dans le bulletin d'Abonnement ou toute autre personne désignée par l'Entité Abonnée.

« **Collaborateur Affilié** » désigne toute personne travaillant au sein de l'Entité Abonnée, autorisée par l'Entité Abonnée à agir en tant que Donneur d'ordre.

« **Bénéficiaire** » désigne toute personne (enfant mineur, enfant majeur, conjoint, parent, animal, ...) désignée par le Collaborateur Affilié qu'il aura nommément identifiée dans l'annexe du bulletin d'Abonnement pouvant bénéficier des Prestations proposées par l'intermédiaire de la CONCIERGERIE I-WISH.

« **Cotisation** » désigne le montant du par l'Entité Abonnée 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 comptant ou en deux fois sous la forme d'un acompte de 60 % lors de la signature du contrat ou à J+7 si conclu hors établissement, et de 40 % au 1^{er} octobre de l'année en cours.

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

« **Honoraires des Prestataires** » désigne le coût de la Prestation intellectuelle effectuée par les tiers Prestataires proposés par la CONCIERGERIE I-WISH à l'Entité Abonnée ou aux Collaborateurs Affiliés.

« **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.

« **Prestataire(s)** » désigne tout tiers prestataire contacté par la CONCIERGERIE I-WISH pour la réalisation de Prestations (fourniture de produits et/ou services) commandées par l'Entité Abonnée ou un Collaborateur Affilié dans le cadre de l'exécution de l'Abonnement.

« **Prestation(s)** » désigne indifféremment les produits et/ou services fournis par le(s) tiers Prestataire(s) et commandé(s) par l'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié par l'intermédiaire de la CONCIERGERIE I-WISH. La Prestation est réalisée après acceptation par l'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié du devis qui lui est soumis en amont.

Article 3 : Abonnement et commandes de Prestations

3.1 Souscription à un Abonnement.

Avant toute commande de Prestation, l'Entité Abonnée 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 Collaborateurs Affiliés et les personnes référentes internes désignées, habilitées à passer commande ;
- La liste des Collaborateurs Affiliés avec les mentions suivantes :
 - Nom, prénom, date de naissance, fonction, téléphone et e-mail professionnels, niveau d'abonnement accordé (1, 2 ou 3 *) et leurs éventuels Bénéficiaires ;
- Un choix de moyen de paiement pour la Cotisation et pour paiement des factures correspondant aux Prestations commandées par l'Entité Abonnée et le cas échéant une autorisation de prélèvement (mandat SEPA) complétée et signée ;
- Une décharge pour la conduite de son ou ses véhicule(s) professionnels à chaque fois que celui-ci est confié à la CONCIERGERIE I-WISH.
- Un RIB pour le paiement de la Cotisation et des dépenses au bénéfice de l'Entité Abonnée – remis à l'expiration d'un délai de 7 jours lors de la conclusion du contrat hors établissement;
- Un RIB sera demandé, dans les mêmes délais, à chaque Collaborateur Affilié pour acquitter ses dépenses personnelles.

3.2 Commande de Prestation(s).

Pour se renseigner sur des produits ou services à rechercher ou déjà proposés par la CONCIERGERIE I-WISH et passer des commandes, l'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié 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'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié sur sa capacité à honorer la commande dans un délai maximum de 2 heures pendant les horaires d'ouverture de la CONCIERGERIE I-WISH – 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'Entité Abonnée ou au Collaborateur Affilié 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 par l'Entité Abonnée ou par le Collaborateur Affilié ;
- soit procède à une mise en relation directe entre l'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié et le Prestataire, selon la nature de la Prestation.
- La Prestation commandée est livrée à l'adresse professionnelle ou personnelle de l'Entité Abonnée ou du Bénéficiaire en fonction des indications de l'Entité Abonnée ou du Collaborateur Affilié.

Article 4 : Conditions tarifaires

Article 4.1 : Cotisation

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 à l'Entité Abonnée au plus tard le 15 novembre de l'année N.

Le montant de la Cotisation due 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.

Article 4.2 : Facturation des Prestations

4.2.1. Le prix des produits et services proposés est indiqué au devis soumis à l'Entité Abonnée ou au Collaborateur Affilié 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'Entité Abonnée est informée 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'Entité Abonnée.

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 lors de 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 nouvelles Entités Abonnées et Collaborateurs Affiliés une offre de parrainage dont elles seront informées 3 mois après leur souscription à un Abonnement.

Tout Entité Abonnée et Collaborateur Affilié 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'Entité Abonnée, à sa convenance :

- Comptant (i) après la signature de l'Abonnement ou (iii) après l'expiration du délai de 7 jours suivant la signature de l'Abonnement lorsque l'Entité Abonnée a été démarchée hors établissement,
 - par virement sur le compte bancaire de la CONCIERGERIE I-WISH (IBAN FR76 4255 9100 0008 0260 7140 413 - BIC : CCOFPRPPXXX) ou prélèvement bancaire via mandat SEPA signé par l'Entité Abonnée.
 - par carte bleue (Visa, Mastercard), carte American Express ou chèque.
- En deux fois avec un acompte de 60 % au 15 janvier de l'année N ou lors de la signature de l'Abonnement **ou à J+7 si conclu hors établissement**, et le solde de 40 % au 1^{er} octobre de l'année N.

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'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié 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'Entité Abonnée, ou du Collaborateur Affilié, après réception du devis validé signé par l'Entité Abonnée, ou du Collaborateur Affilié autorisé et le refacture aussitôt à l'Entité Abonnée ou au Collaborateur Affilié 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 entre l'Office Manager, l'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié 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'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié 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'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié 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'Entité Abonnée ou au Collaborateur Affilié, les Parties conviennent d'une tolérance pour tout éventuel retard dans la livraison des Prestations 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'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié 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 tiers 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 résolu(e), 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.

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 3 mois.

8.3. Suivant la réception du courrier de résiliation émanant de l'Entité Abonnée, la CONCIERGERIE I-WISH adressera à l'Entité Abonnée et aux Collaborateurs Affiliés un relevé des dépenses engagées non acquittées, qui deviendront immédiatement exigibles. L'Entité Abonnée et l'Affilié seront tenus de procéder au règlement intégral du solde au plus tard le dernier jour de l'Abonnement. En cas de défaut de paiement du Collaborateur Affilié, la CONCIERGERIE I-WISH se réserve le droit d'en informer à l'amiable l'Entité Abonnée, puis de poursuivre le Collaborateur Affilié en paiement.

Au jour de la résiliation, toutes les Prestations en cours devront être exécutées 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'Entité Abonnée dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs ouvrés 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 à la suite des présentes CGPS adressée à : Conciergerie i-wish – Conquête & Fidélisation - 2, Villa Sainte-Croix 75017 Paris.

L'Entité Abonnée peut choisir de renoncer expressément au bénéfice du droit de rétractation si lui ou un Collaborateur Affilié 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 gouvernées par les conditions générales du Prestataire, conformément au droit applicable au contrat.

Article 10 : Engagements de l'Entité Abonnée et du Collaborateur Affilié

L'Entité Abonnée et le Collaborateur Affilié s'engagent :

- 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 veiller à ce que ses membres du personnel respectent les mêmes obligations.
- A ne pas donner de délégation de pouvoirs aux intervenants/concierges, sur tout avoir, bien ou droit, ne faire aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. La CONCIERGERIE I-WISH ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable si l'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié contrevient 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).

L'Entité Abonnée et les Collaborateurs Affiliés sont informés que les Prestataires s'interdisent de solliciter directement les Abonnés et Collaborateurs Affiliés avec qui ils ont 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 Entités Abonnées ou Collaborateurs Affiliés.

Cette charte est mise à disposition des Entités Abonnées et Collaborateurs Affiliés sur le site de la Conciergerie I-WISH.

Article 12 : Dématérialisation des échanges

Dès lors que l'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié 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.

L'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié pourra demander à tout moment à la CONCIERGERIE I-WISH de lui envoyer la correspondance par voie postale.

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

L'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié déclarent et reconnaissent en outre que tout écrit qui leur 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 leur disposition, une fois déployé, leur permettra d'effectuer certaines opérations. Les demandes ou validations de leur 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 leur 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 pour l'Entité Abonnée ou du bulletin d'affiliation pour le Collaborateur Affilié. Les demandes d'actions en ligne ou validations de Prestations sont réservées aux donneurs d'ordres juridiquement capables. A cette fin, les Collaborateurs Affiliés disposeront également d'un espace virtuel.

En cas de suspension temporaire de l'espace Abonné ou de l'espace virtuel du Collaborateur Affilié pour des raisons de maintenance, l'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié pourront transmettre leurs demandes et validations par les différents modes de contacts définis dans l'article 3.2 Commandes de prestations.

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 Entités Abonnées) 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'Entité Abonnée et le Collaborateur Affilié s'engagent à respecter le rôle d'intermédiaire de la CONCIERGERIE I-WISH qui leur 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 leurs 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 Entités Abonnées et les Collaborateurs Affiliés. 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 avec les Entités Abonnées et les Collaborateurs Affiliés. 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 Entité Abonnée et chaque Collaborateur Affilié, indépendant de notre système d'information. Les données relatives à la santé ou aux finances de nos Entités Abonnées et Collaborateurs Affiliés 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 nos Entités Abonnées et Collaborateurs Affiliés 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'Entité Abonnée ou la désaffiliation d'un Collaborateur Affilié ou sur demande de l'un d'eux.
- Le cas échéant, à rectifier ou à supprimer les informations concernant l'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié qui en fera la demande en s'adressant directement au correspondant Informatique & Libertés par courrier postal adressé à : CONCIERGERIE I-WISH – Service Communication – Référent CNIL – 2, Villa Sainte-Croix 75017 Paris, accompagné d'une copie d'une pièce d'identité signée du demandeur, en précisant son adresse, l'objet du courrier, et l'ID (numéro identifiant) de l'Entité Abonnée ou du Collaborateur afin d'accélérer la prise en compte de la demande. En cas de réponse non satisfaisante, l'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié aura la faculté de saisir la CNIL.
- Ne pas louer, échanger avec des tiers, les informations identifiant spécifiquement une Entité Abonnée ou un Collaborateur Affilié 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)

Le Collaborateur Affilié 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'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié contacte son interlocuteur habituel

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

Deuxième étape : L'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié effectue une réclamation

En cas de difficulté rencontrée, l'Entité Abonnée ou le Collaborateur Affilié peut formuler toute demande de réclamation auprès de la CONCIERGERIE I-WISH qui s'efforcera de trouver une solution amiable.

Par courrier à l'adresse suivante : Conciergerie i-wish – Direction des Opérations – 2, Villa Sainte-Croix 75017 Paris ou par email 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'Entité Abonnée 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 Prestations de services est soumis au droit français, quel que soit le pays de résidence de l'Entité Abonnée et le lieu de souscription à l'Abonnement. Néanmoins, l'Entité Abonnée 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

CGPS CONCIERGERIE I-WISH / Mars 2023

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

Nom de l'Entité Abonnée

Adresse de l'Entité Abonnée

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

À _____ le _____

Madame, Monsieur,

Le _____ [date figurant sur le bulletin d'Abonnement], nous avons 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, nous exerçons notre droit de rétractation.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de nos sentiments distingués.

Signature du représentant légal signataire de l'Entité Abonnée