



Conditions Générales de Vente (CGV)

Site internet Feliceconciergerie.com
Edité par la société Felice

En vigueur au 20/03/2020

1. Définitions – Champ d'application

Pour les besoins des présentes conditions générales de vente, la « Société » est définie comme étant la société FELICE, société par actions simplifiée, au capital de 10 000 euros, ayant son siège social 47, avenue Pasteur – 93100 Montreuil, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le n° 851 393 587.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des services rendus et des ventes conclues par la Société auprès des Utilisateurs du Site <https://www.feliceconciergerie.com/> (ci-après le(s) « Utilisateurs(s) »), désirant acquérir les produits ci-après (« les Produits ») ou les services définis ci-après (« les Services ») proposés à la vente par la Société sur le Site <https://www.feliceconciergerie.com/>, ci-après le « Site ».

Il est rappelé que la Société, dans le cadre de son activité de conciergerie d'Entreprise, a pour objet d'organiser l'exécution de Services pour le compte des Utilisateurs, ou de redistribuer à ceux-ci des Produits.

La Société n'exécute pas elle-même les Services détaillés ci-après dans les présentes CGV, mais recourt à des sous-traitants qu'elle sélectionne.

De même, la Société n'a pas la qualité de producteur ni de vendeur des Produits présentés sur le Site. En conséquence, la Société ne peut en aucune façon être responsable des obligations du vendeur, s'agissant notamment des garanties (délivrance, conformité, vices cachés, produits défectueux ou autres).

Outre les CGV, il est expressément stipulé que la relation contractuelle entre la Société et les Utilisateurs est régie par les **Conditions Générales d'Utilisation** du Site. Les termes utilisés avec une majuscule dans les CGV auront le sens défini dans ces **Conditions Générales d'Utilisation**.

Il est également stipulé que la grille des tarifs, figurant ci-après en annexe 1, incluant la description des Produits ou Services vendus, fait partie intégrante des présentes CGV.

Il est rappelé que le Site propose l'organisation des Services suivants :

- Prise en charge des effets personnels des Utilisateurs à l'effet de les confier à des prestataires sous-traitants pour des prestations non limitatives listées ci-dessous :
 - Pressing
 - Blanchisserie
 - Teinturerie
 - Retouches
 - Cordonnerie
 - Duplication de clés
 - Retrait de colis ou courses diverses

- Prise en charge des véhicules des Utilisateurs à l'effet de les confier à des sous-traitants pour des prestations de nettoyage

Le Site propose à la vente, notamment, les Produits suivants :

- Bouquets de fleurs de saison
- Chocolats
- Café
- Tout autre produit offerts à la vente sur le Site

Les caractéristiques principales des Services et des Produits sont présentées sur le Site ce dont l'Utilisateur est tenu de prendre connaissance avant de commander.

Une fois qu'il a créé son Compte, l'Utilisateur peut accéder aux Services et aux Produits proposés sur le Site.

Le choix et l'achat d'un Service ou d'un Produit sont de la seule responsabilité de l'Utilisateur.

Les offres de Services et de Produits s'entendent dans la limite des services et produits présentés sur le Site, tel que précisé lors de la passation de la commande. Ils sont susceptibles de modification(s) non substantielle(s).

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront sur tout autre document.

L'invalidité d'une des dispositions des présentes CGV n'entraîne pas l'invalidité de l'ensemble des CGV. La Société s'autorise donc à modifier ladite disposition ou à la supprimer sans affecter les autres termes des CGV. Les termes restants demeurent valables et applicables.

L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne du Site, et avoir, par ce moyen, obtenu l'ensemble des informations nécessaires sur les Services et les Produits, préalablement à leur achat.

La Société se réserve la possibilité, à tout moment, de modifier en tout ou partie les CGV. En cas de modification ultérieure des CGV/CGU, l'Utilisateur est soumis à la version en vigueur lors de sa commande. Les Utilisateurs sont invités à consulter régulièrement les CGV afin de prendre connaissance des changements apportés.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec l'Utilisateur.

Les Services présentés sur le Site sont proposés à la vente en euros et ciblent le public français, salariés rattachés à des établissements situés sur le territoire français.

2. Prix

Les Produits et Services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site, lors de l'enregistrement de la commande par la Société.

Le prix varie en fonction du Produit ou du Service et des options choisis par l'Utilisateur.

L'Utilisateur peut à tout moment consulter les prix applicables par consultation de son Compte.

Les prix sont exprimés en Euros TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par la Société sur le Site.

La Société se réserve le droit de modifier les prix à tout moment, sauf pour les commandes en cours d'exécution.

Les prix ne comprennent pas les éventuels frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le Site et calculés préalablement à la conclusion définitive de la commande.

Le paiement demandé à l'Utilisateur correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par la Société et remise à l'Utilisateur lors de la livraison des Services commandés.

3. Moyens et conditions de paiement

Le paiement s'effectue de façon sécurisée via le module de paiement électronique mis en place par notre partenaire Stripe, ci-après dénommé "module Stripe".

La liste précise des cartes bancaires acceptées est signifiée à l'Utilisateur lors du processus de paiement via le module Stripe. La saisie du numéro de votre carte de crédit ainsi que sa date d'expiration et son cryptogramme se font sur une page hautement sécurisée directement chez Stripe. Le Site ne stocke aucun numéro de carte.

Le traitement du paiement par Stripe est certifié conforme au Standard PCI/DSS par Visa et Mastercard. Cette certification spécifie l'application des règles de sécurité les plus rigoureuses en vue de protéger les données des cartes bancaires des Utilisateurs.

L'Utilisateur effectuant un règlement via le module Stripe est réputé avoir pris connaissance et accepté de façon pleine et entière le "Règlement sur le respect de la vie privée", les "Conditions d'utilisation" et les "Informations essentielles sur le paiement et le service" disponibles à tout moment sur le module Stripe et dans l'email de confirmation de paiement adressé au client qui vient de finaliser une commande.

Le prix est payable comptant par l'Utilisateur, en totalité au jour de la passation de la commande.

Les paiements effectués par l'Utilisateur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par la Société des sommes dues.

Le paiement, dès lors qu'il aura été reçu par la Société, sera définitif, et la Société ne recevra aucune réclamation de quelque nature que ce soit en cas de fraude ou de vol de moyens de paiement dont pourrait être victime les Utilisateurs ou des tiers.

La Société ne sera pas tenue de procéder à la délivrance des Services commandés par l'Utilisateur si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

4. Espace client - Compte

Il est rappelé qu'avant de passer commande, l'Utilisateur a créé un compte (espace personnel) sur le Site de la Société.

L'Utilisateur s'engage à fournir des informations sincères et exactes concernant son état civil et ses coordonnées, notamment son adresse email et son adresse de facturation. Par la suite l'Utilisateur pourra effectuer une première commande.

L'Utilisateur est responsable de la mise à jour des informations fournies. Il peut les modifier en se connectant à son Compte.

Pour accéder à son espace personnel et aux historiques de commandes, l'Utilisateur doit s'identifier à l'aide de son nom d'utilisateur et de son mot de passe qui sont strictement personnels et dont l'Utilisateur s'interdit toute divulgation. Dans le cas contraire, il restera seul responsable de l'usage qui en sera fait.

L'Utilisateur pourra également solliciter sa désinscription en se rendant à la page dédiée sur son espace personnel ou envoyant un email à : contact@feliceconciergerie.com. Celle-ci sera effective dans un délai raisonnable.

En cas de non-respect des **Conditions Générales de Vente et/ou d'Utilisation**, la Société aura la possibilité de suspendre voire de fermer le compte d'un Utilisateur après mise en demeure adressée par voie électronique et restée sans effet.

Toute suppression de compte, quel qu'en soit le motif, engendre la suppression pure et simple de toutes informations personnelles de l'Utilisateur disponibles en ligne (ces informations restant toutefois archivées pour des questions de responsabilité et de délais de prescriptions liées notamment aux obligations réglementaires et fiscales de la Société), ainsi que la suppression de l'accès aux Services du Site et ne donne droit à aucun remboursement, ni indemnité.

Tout événement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement du Site ou serveur et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance, n'engage pas la responsabilité de la Société.

La création du Compte entraîne l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

5. Commandes

Il appartient à l'Utilisateur de sélectionner sur le Site les Produits ou Services qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

L'Utilisateur choisit une ou plusieurs offres de Produits et Services qui se placeront automatiquement dans son panier au fur et à mesure qu'il les validera. Les Produits ou Services pourront être supprimés ou modifiés avant validation de la commande et l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente. L'Utilisateur confirmera ses coordonnées pour la facturation, et le cas échéant la livraison, des Produits et offres commandés.

L'Utilisateur aura la possibilité de modifier les données, notamment l'adresse et les modalités de livraison parmi les choix proposés par le Site. Après vérification par l'Utilisateur du détail de sa commande et son prix total et correction d'éventuelles erreurs avant de confirmer celle-ci, puis validation des informations saisies, la commande sera considérée comme ferme et définitive et le paiement sera exigé selon les modalités prévues.

Les offres de Produits et de Services sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site, dans la limite des offres disponibles.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute commande passée sur le Site constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre l'Utilisateur et la Société.

La Société se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Utilisateur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, au respect des CGV ou des Conditions Générales d'Utilisation.

Toute annulation de la commande par l'Utilisateur ne sera possible qu'avant le début d'exécution des Services ou de la livraison des Produits (indépendamment des dispositions relatives à l'application ou non du droit de rétractation légal).

6. Livraisons

Lorsque la prestation de la Société comporte la délivrance ou la restitution d'un bien corporel (Produit commandé ou effets personnels de l'Utilisateur), la livraison interviendra par la mise à disposition de ce bien

soit dans un casier prévu à cet effet et situé au sein des locaux de l'Entreprise Abonnée, soit dans l'espace mis à disposition de la Société pour l'exercice de son activité de conciergerie.

Dès le dépôt dans ce casier, l'Utilisateur recevra un email l'informant de la disponibilité des Produits commandés ou de ses effets personnels. La date et l'heure de cet email marqueront le moment de la livraison. Cet email précise la durée de conservation du produit par la Société.

L'Utilisateur doit alors retirer ses objet dans le délai précisé dans cette correspondance. A défaut d'enlèvement dans le délai imparti, la Société se réserve le droit de faire livrer au frais de l'Utilisateur les marchandises objet de la commande ou bien, le cas échéant, de facturer des frais de stockage à l'Utilisateur.

A titre de service supplémentaire, l'Utilisateur peut également commander une livraison du Produit ou la restitution de ses effets personnels à une autre adresse, selon les possibilités disponibles sur le Site.

La Société s'engage à faire ses meilleurs efforts pour faire livrer les Produits commandés par l'Utilisateur dans les délais indiqués sur le Site au moment de la commande. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif.

Les livraisons sont assurées par un transporteur indépendant, à l'adresse mentionnée par l'Utilisateur lors de la commande et à laquelle le transporteur pourra facilement accéder, l'Utilisateur s'engageant à fournir tous détails et modalités d'accès au lieu de livraison.

En cas de demande particulière de l'Utilisateur concernant les conditions d'emballage ou de transport des Produits commandés ou de ses effets personnels, dûment acceptée par écrit par la Société, ou proposée en option sur le site, les coûts qui y seront liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, indiquée sur le site en regard de l'option, ou proposée sur devis préalablement accepté à l'expédition par écrit par l'Utilisateur.

L'Utilisateur est tenu de vérifier l'état des Produits livrés et des Services rendus par l'examen de ses effets personnels après restitution. Il dispose d'un délai de 48H00 à compter du moment de la livraison pour formuler des réclamations par courrier électronique, doublé de l'envoi d'une lettre recommandée, accompagnée de tous les justificatifs y afférents (photos notamment). Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les Produits et Services seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par la Société.

La Société remboursera ou remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, le(s) Produit(s) ou Service(s) livré(s) dont le(s) défaut(s) de conformité ou le(s) vice(s) apparent(s) ou caché(s) auront été dûment prouvés par l'Utilisateur, dans les conditions prévues aux présentes CGV.

Le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où l'Utilisateur prendra physiquement possession des Produits, Services ou de ses effets personnels. Pendant l'opération de livraison, les risques sont transférés au moment de la remise du bien au transporteur.

Si l'Utilisateur est un consommateur, les articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 241-4 du Code de la consommation seront applicables.

7. Réserve de propriété

Le transfert de propriété des Produits ou la délivrance du Service par la Société à l'Utilisateur ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits.

La Société se réserve le droit d'interrompre sans délai tout Service ou tout livraison de Produit commandé en cas de défaut de paiement.

8. Rétractation / Non Rétractation

Lorsque les Services constituent des prestations fournies à une date ou à une période déterminée, en application des dispositions de l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, les dispositions de l'article L.221-18 du même code, relatives au droit de rétractation du consommateur, ne sont pas applicables. L'Utilisateur ne dispose donc pas de droit de rétractation après validation de l'achat.

De même, conformément au 1° de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, l'Utilisateur ne dispose pas de droit de rétractation lorsque la Société a déjà commencé à exécuter la prestation commandée.

Ainsi, l'Utilisateur ne disposera pas de droit de rétractation pour les prestations de lavage de véhicules, lesquelles sont programmées à date fixe en fonction de l'intervention du sous-traitant sur le site de l'Entreprise.

Pour les effets personnels confiés par l'Utilisateur pour les prestations de pressing, blanchisserie, teinturerie, cordonnerie, duplication de clés, le début d'exécution sera caractérisé par l'enlèvement de ces effets du casier prévu pour leur dépôt, moment à partir duquel l'exercice du droit de rétractation n'est plus possible, ce que l'Utilisateur accepte expressément de par la seule remise de ses effets personnels pour l'exécution de la prestation.

Pour tout autre Service et sauf exception prévue par les textes susvisés, l'Utilisateur dispose du délai de rétractation de 14 jours prévu par l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

9. Responsabilité de la Société - Garanties

La responsabilité de la Société ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'un Service, d'une commande ou d'une prestation du fait d'un sous-traitant, d'une cause extérieure, ou d'un cas de force majeure.

De même, la Société décline toute garantie et responsabilité pesant sur le vendeur ou le producteur de Produits, lorsque la Société n'est pas elle-même le vendeur direct.

Toutefois, dans ces cas, la Société s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'assister l'Utilisateur pour obtenir garantie ou réparation auprès du sous-traitant ayant exécuté le Service, ou bien du fournisseur ou producteur du Produit distribué.

Lorsque les prestations de la Société comportent la fourniture de biens corporels, et dans les seuls cas où la Société est le vendeur de ces biens, ces Produits bénéficient de la garantie légale de conformité, pour les Produits défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande.

Afin de faire valoir ses droits, l'Utilisateur devra informer la Société, par email, doublé d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, de la non-conformité des Produits ou de l'existence des vices cachés à compter de leur découverte.

La Société remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux dans les seuls cas où la Société est le vendeur de ces biens.

Les éventuels frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Les remboursements, remplacements ou réparations des Produits ou Services jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Non-respect de la législation du pays dans lequel les Produits sont livrés, qu'il appartient à l'Utilisateur de vérifier,
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part de l'Utilisateur, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.

Les photographies et graphismes présentés sur le site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité de la Société.

Sous réserve des garanties spécifiques à chaque catégorie de Produits ou de Services, la garantie de la Société est, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits ou Services non conformes ou affectés d'un vice. La Société décline toute responsabilité et garantie au-delà de la valeur du Service et l'Utilisateur ne pourra, en aucune façon, faire valoir quelque préjudice que ce soit au-delà de cette valeur.

10. Conditions spécifiques aux Services relatifs aux effets personnels déposés par les Utilisateurs

S'agissant des effets personnels déposés par les Utilisateurs en vue de l'exécution des prestations, l'Utilisateur s'engage à confier à la Société des biens conformes, en quantité et descriptifs, à ceux visés à la commande passée sur le Site.

Ces effets personnels devront être placés par l'Utilisateur dans un emballage adapté permettant de protéger ceux-ci contre les éventuelles salissures ou dégradations (housse, sac, boîte en carton).

L'Utilisateur s'engage à déposer ces biens soit dans le casier prévu à cet effet, au sein des locaux de l'Entreprise Abonné soit dans l'espace réservé à la Société pour l'exercice de l'activité de conciergerie.

L'Utilisateur s'engage à respecter la procédure et le délai de dépôt spécifiés sur le Site.

L'Utilisateur s'engage à fournir les biens faisant l'objet de la prestation débarrassés de tout objet qui n'est pas par nature attaché au bien lui-même, de tout objet de valeur et de tout document strictement personnel lors de sa remise à la société Felice. La responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée pour les dommages résultant du non-respect de cette clause.

Dans le cadre de la prestation de blanchisserie, le client s'engage à fournir l'article débarrassé de tout élément non textile amovible (broches, épingles...).

Il est expressément convenu que le prix de la prestation sera dû et non remboursable dans l'hypothèse où l'Utilisateur n'aurait pas présenté ou mis à disposition ses effets personnels, en vue de l'exécution de la prestation, selon les instructions précisées sur le Site.

Lorsque les biens qui font l'objet de la prestation de service ont été remis par l'Utilisateur à la société Felice pour l'exécution de la prestation, la Société est tenue durant le temps où le bien lui est confié, de le conserver en bon état. Toutefois, l'Utilisateur est avisé que ces biens sont ensuite confiés à un sous-traitant, sélectionné par type de prestation. Les risques relatifs à la garde desdits bien sont alors transférés à ce sous-traitant.

Chaque sous-traitant peut se réserver de constater et de signaler un éventuel mauvais état, défaut, ou dégradation des biens confiés, avant le début de la prestation. La Société, s'il elle en a connaissance, pourra alors en aviser l'Utilisateur afin d'éviter tout litige quant à l'origine d'un tel défaut ou dégradation.

11. Conditions et limites de garantie spécifiques au service de pressing et blanchisserie

L'Utilisateur est avisé de ce que les prestations de pressing et blanchisserie ne sont pas effectuées par la Société elle-même, mais par des sous - traitants sélectionnés. Les conditions générales d'intervention et de service de ces sous-traitants seront applicables aux prestations confiées par l'Utilisateur, qui reconnaît en avoir eu connaissance.

L'Utilisateur est avisé de ce que ni la responsabilité de la Société, ni celle de son sous-traitant, ne sauraient être engagée :

- en cas de détérioration dont la cause est extérieure à l'exécution de la prestation ;
- en cas de dommages résultant d'un mauvais entretien imputable au Client, d'un vice de fabrication, d'un traitement spécial antérieur, d'étiquetage erroné ou absent et pour les dommages causés aux accessoires non textiles attachés aux articles confiés dans le cadre de l'activité de blanchisserie (fermetures éclair, boutons, broches, garnitures, etc.) ;
- en cas détérioration liée à l'absence d'étiquetage de composition et d'entretien ayant eu pour résultat d'affecter la qualité de la prestation ;
- en cas de dépôt de linge au poids, aucun contrôle ni tri n'étant effectué par la Société. Il appartient en effet au Client de s'assurer que les textiles confiés supportent le même traitement. La responsabilité de

la Société ne pourra pas être engagée en cas de détérioration liée au mélange des textiles qui ne sont pas confiés à la pièce ;

- en cas de dommages survenus sur un article ne résistant pas à un lavage normal ;
- en cas d'absence de signalement, lors de la remise par le Client, de transformations ou d'utilisation de produits et traitements spéciaux antérieurement à la demande et qui pourraient affecter la qualité de la prestation ;
- en cas de désordres antérieurs qui peuvent apparaître du fait de l'utilisation de produits spécifiques dans le cadre de l'exécution de la prestation.

La Société et son sous-traitant ne sont tenus que d'une obligation de moyens et s'engagent à tout mettre en œuvre afin de délivrer des prestations de la meilleure qualité aux Utilisateurs.

L'Utilisateur est informé des conséquences inhérentes au traitement des textiles sur les couleurs ou la souplesse des tissus. Le traitement des textiles peut également provoquer des retraits ou révéler des vices cachés résultant de la fabrication ou des dégradations antérieures.

12. Conditions et limites de responsabilité spécifiques aux services de retouches et cordonnerie

L'Utilisateur est avisé de ce que ces prestations ne sont pas effectuées par la Société elle-même, mais par des sous – traitants sélectionnés. Les conditions générales d'intervention et de service de ces sous-traitants seront applicables aux prestations confiées par l'Utilisateur, qui reconnaît en avoir eu connaissance.

La responsabilité de la Société et de ses sous-traitants ne peut être engagée si l'Utilisateur présente des articles très usés ne résistant pas à l'exécution de la prestation demandée.

Au cas où la responsabilité de la Société ou de ses sous-traitants, le montant de l'indemnité due le cas échéant à l'Utilisateur sera limité à 8 (huit) fois le prix TTC de la prestation.

13. Conditions et limites de responsabilité spécifiques aux prestations portant sur les véhicules

L'Utilisateur est avisé de ce que les prestations organisées par l'intermédiaire de la Société sur des véhicules (lavage et pose de plaques minéralogiques) sont exécutées par des sous-traitants. Ces prestations sont exécutées lors de la présence des sous-traitants sur le site de l'Entreprise Abonnée.

Le jour prévu pour l'exécution de la prestation, l'Utilisateur s'engage à confier la garde de son véhicule directement aux représentants des sous-traitants. Il est expressément convenu que le prix de la prestation sera dû et non remboursable dans l'hypothèse où l'Utilisateur n'aurait pas présenté ou mis à disposition son véhicule en vue de l'exécution de la prestation, selon les instructions précisées sur le Site.

L'Utilisateur est averti des risques liés aux travaux exécutés, notamment des effets éventuels de certains produits utilisés sur les tissus, les plastiques ou la carrosserie. L'Utilisateur a la possibilité d'en demander la consultation auprès de la Société ou de son sous – traitant.

L'Utilisateur décharge la Société de toute responsabilité pour tout dommage pouvant le cas échéant survenir lors de l'exécution de ces prestations.

L'Utilisateur s'engage à récupérer son véhicule dans les délais et lieux indiqués par le sous-traitant.

14. Protection des données personnelles – Informatiques et Libertés

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

L'Utilisateur peut exercer ce droit en adressant une demande par courrier au responsable du traitement : FELICE - 47, avenue Pasteur - 93100 Montreuil, ou par courrier électronique à contact@feliceconciergerie.com.

Pour en savoir plus sur la façon dont le Site collecte et utilise vos Données ou sur l'utilisation des cookies sur le Site, consultez la **Politique de confidentialité** de la Société.

15. Propriété intellectuelle

Le contenu du Site est la propriété de la Société et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

16. Droit applicable - Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

17. Litiges

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou électronique de la Société indiquée à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

L'Utilisateur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

L'Utilisateur est également informé qu'il peut, également recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litige (RLL) : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show>.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable avec la Société ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Fait à Montreuil, le 20 mars 2020