

# Conditions générales de vente :

## « Votreconciergerie.be »

### I. Définitions

« **Client** » signifie ses consommateurs, personnes physiques ayant atteint l'âge de la majorité (18 ans) ou personnes morales agissant ou non dans le cadre de leur activité statutaire, ou toutes entités, groupements ayant effectué un achat sur le Site Web.

« **HMFS** » signifie Hospitality Management and Facility Services société anonyme dont le siège se situe à Rue César Franck 34, 1050 Ixelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) sous le numéro 0635.872.414

« **IPM Group** » signifie les sociétés «IPM Group SA », «La Libre Match GEIE» et «Courrier International EBL GEIE.

« **Partenariat** » association d'IPM Group et HMFS basée sur un contrat de partenariat dont l'objet est le Site Web et ses offres d'abonnements à des services de conciergerie.

« **Site Web** » signifie la page internet se trouvant sur le domaine <http://votreconciergerie.be>

« **Utilisateur** » signifie toute personne physique âgée de plus de 18 ans ayant accès au Site Web.

### II. Champs d'application

Le Site Web est un portail offrant des abonnements à un service de conciergerie permettant au Client de trouver facilement le/ les bons prestataires de services.

Les présentes Conditions Générales régissent les relations entre d'une part le Partenariat et le Client et le Partenariat et l'Utilisateur souhaitant effectuer un achat sur place, par commande téléphonique, postale ou relatif à une offre d'abonnement exposée sur le Site Web.

Le Partenariat peut décider toutefois de subordonner la validité des conditions générale de vente à d'autres conditions dans le cas, par exemple, de commandes importantes, de paiements anticipés, de commandes passées par des mineurs ou de non-paiement de commandes antérieures.

Le fait que le Partenariat ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement des dispositions concernées.

## **II – Offres, Commandes et Confirmation de commandes**

Seule une offre présentée sur le Site Web engage le Partenariat pendant toute la durée de l'offre, et aux conditions précisées dans l'offre.

Toute commande, par quelque voie que ce soit (courrier postal ou e-mail, téléphone, etc.) adressée par un Client au Partenariat constitue une offre de contracter du Client, suivant les termes des présentes conditions générales.

Le contrat est conclu par la confirmation de la commande par le Client, établie soit par son premier paiement, soit par retour de bon de commande, de courrier ou d'e-mail, et la date d'entrée en vigueur du contrat rétroagit à la date de la signature de la confirmation de la commande.

Cette date constitue le point de départ du délai de rétractation lorsque le Client répond à une offre de contrat à distance par voie électronique et qu'il se trouve dans les conditions légales d'en disposer (voir III.B.4 « Remboursements »).

## **III – Prix et paiement**

### **A. Prix**

Les prix de nos services et abonnements sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros et par anticipation. Le Partenariat se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les services, abonnements, publications et marchandises sont cependant toujours facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande ou de la reconduction de cette dernière. Sauf dérogation, les conditions particulières de prix accordées aux clients ne sont pas d'application pour les offres promotionnelles.

### **B. Paiement**

#### **1. Modalités**

Le règlement de l'abonnement à un service s'effectue par virement bancaire ou carte de crédit Visa, American Express, Mastercard sur le site e-commerce IPM-Store [www.ipmstore.be](http://www.ipmstore.be). Le Client accepte de payer l'intégralité du prix et des charges afférentes au produit acheté, y compris les taxes. Pour les abonnements, le client

accepte les paiements par récurrence. Le Partenariat peut modifier le prix après en avoir avisé le Client et ce, par tous moyens.

À condition que le Client ait exprimé le souhait au moment de la souscription, une facture peut être établie à la demande pour tout montant supérieur à 150 euros. Aucune livraison ne sera effectuée avant le paiement complet de la facture. Les factures non réglées à leur échéance seront majorées de plein droit et sans mise en demeure, à titre de clause pénale de 15% avec un minimum de 25 euros ainsi que des intérêts légaux calculés sur le montant facturé à partir de la date d'échéance de la facture.

Le Client est seul responsable du paiement par cartes de crédit. Le Partenariat n'est pas responsable des problèmes de paiement liés au fonctionnement du service de commerce électronique. Les paiements en ligne sont réalisés par l'intermédiaire du site Internet sécurisé de la société Ingenico. Le Client et l'Utilisateur acceptent les conditions d'utilisation du site Internet : <https://secure.ogone.com>.

## **2. Retard de paiement**

Toute somme non payée à son échéance portera de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard de 1,5 % par mois.

## **3. Défaut de paiement**

Le défaut de paiement d'une facture à son échéance ou d'un prélèvement mensuel autorise le Partenariat à résilier les abonnements en cours, sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action et sans préjudice du recouvrement des sommes restant dues par l'abonné.

## **4. Remboursement**

Sauf la période d'essai légale des 14 jours suivants la commande de l'abonnement, le Partenariat ne rembourse pas les abonnements pour le reste de la période jusqu'à leur échéance.

# **III – Offres et conditions d'abonnement**

## **A. «Liberté »**

**Prix : gratuit**

**Service :** L'abonnement « Liberté » permet au Client de bénéficier de l'accès aux prestataires de services suivants, chez HMFS :

**Aide-ménagère en titres-services**

- nettoyage du domicile
- lavage des vitres
- lessive et repassage

- raccommodage de linge
- préparation des repas
- courses - visant à pourvoir les besoins quotidiens (pain, pharmacie,...)
- transport de personnes à mobilité réduite

### **Nettoyages & Entretiens ponctuels ou récurrents**

- sols : tapis, parquet massif, contrecollé, flottant, etc.
- rideaux, tentures
- fauteuils, chaises, canapés
- après déménagement / avant déménagement
- après sinistre (dégât des eaux, incendie,...)
- vitres
- gouttières
- terrasses
- etc.

### **Homme à tout faire**

- peinture (murs, sols, plafonds, corniches, façades, châssis,...)
- mur (tapisser, plafonner, cloison, isolation, carrelage,...)
- menuiserie (placer des plinthes, remplacer une porte, plancher,...)
- plomberie (remplacer un robinet, réparation fuite WC, déboucher un évier, installer un boiler,...)
- électricité (remplacer ampoules, placer des prises, fixer un spot, tirer des câbles,...)
- toiture (isolation, velux, roofing, gouttières,...)
- sols (carrelage, parquet, tapis, pavés, rejointoyer,...)
- ramonage cheminé
- déménagements
- montage de mobilier
- pendre des cadres
- accrocher des rideaux
- jardinage (tonte de pelouse, taille de haies,...)
- piscinier/ pisciniste
- etc.

## **B. «Liberté + »**

**Prix:** € 12 TTC/ mois (les abonnés à La Libre Belgique peuvent bénéficier d'une réduction qui est variable en fonction de certaines offres promotionnelles). Le montant est prélevé tous les mois par l'IPM Store.

**Service :** L'abonnement « Liberté + » permet au Client de bénéficier de l'accès aux prestataires de services suivants, chez HMFS.

### **Réservation Transports :**

- taxi
- avion
- train
- location de voiture
- voiture avec chauffeur
- airportshuttle

- bateau
- hélicoptère
- jet privé

**Livraisons :**

- coursier
- cadeaux (fleurs, chocolats, champagne, paniers bio, corbeille fruits...)
- repas
- courses

**Réservations :**

- hôtel/hébergement
- restaurant
- spa
- billetterie (événements sportifs, musées, théâtres, expositions, concerts, opéra)

**Voyages et location de vacances :**

- voyages groupes
- voyages individuels
- journées thématiques
- locations de vacances

**Evènementiel :**

- fêtes familiales
- anniversaires
- baby shower
- mariages
- brunchs
- chef (traiteur à domicile, serveur)
- conférences
- photographe
- personnel de sécurité

**Coaching :**

- personal shopper
- coaching personnel
- coach sportif
- décoratrice/home staging
- réorganisation maison/bureau

**Bien-être & Santé :**

- médecin à domicile
- coiffeur
- soins esthétiques

**Autres :**

- couturière

- tailor/tailleur
- cordonnerie/serrurier
- pressing
- services animaliers
- garde animaux
- voiture (entretien, lavage, plaques d'immatriculation, contrôle technique, changement pneus...)

## C. «Liberté Premium »

**Prix** : variable

**Service** : L'abonnement « Liberté Premium » donne un accès « sur mesure » au service personnalisé de HMFS pour la mise à disposition de personnel qualifié. Avec l'abonnement liberté Prémium HMFS tend à répondre à l'ensemble des besoins d'accompagnement du Client avec un personnel qualifié. Le Client pourra notamment bénéficier de l'accès aux prestataires de service suivants :

- assistant comptable ;
- secrétaire de maison en passant par un traducteur ou encore une garde malade ;
- visas ;
- demande de nationalité (double nationalité) ;
- gestion de patrimoine (locations, rénovations, recherche de logement, rentabiliser espaces inoccupés - en surfaces locatives aux PME p.ex.) courriers/recommandés
- colis ;
- traductions ;
- classement de dossiers ;
- impôts (aide au remplissage formulaire) ;
- consultant (finances)
- assistance informatique
- garde enfant
- aide aux devoirs
- garde malade
- services seniors (garde, compagnie & déplacements, repas, assistance hygiène...)

## III - Garanties et responsabilités

Le Partenariat s'engage à fournir un service commercial donnant accès, au Client, à certains prestataires de services chez HMFS en contrepartie d'un certain prix.

Le Partenariat ne peut garantir en aucun cas que les services des abonnements proposés ne subiront aucune interruption. L'obligation de fourniture se limite à une obligation de moyen dans le chef du Partenariat.

Le Partenariat n'est responsable que de l'offre aux abonnements, leur souscription ainsi que leurs modalités de paiement.

Le contact avec les prestataires de service est de la responsabilité exclusive de HMFS, le Client accepte les conditions générales de HMFS lorsqu'il achète un abonnement sur le Site Web du Partenariat.

Le Partenariat ne peut en aucun être tenu responsable du défaut d'exécution d'un prestataire de service.

## **IV – Durée d'un abonnement**

### **A. Début et mise en service d'un abonnement**

La mise en service des abonnements du Partenariat prend cours dans les 2 jours ouvrables de la réception du paiement sauf dérogation contraire ou impondérable.

### **B. Fin d'un abonnement**

Les abonnements du Partenariat prennent fin à leur échéance pour autant qu'ils ne soient pas renouvelés.

### **C. Résiliation d'un abonnement**

Tout abonné peut, à tout moment, résilier son abonnement, par prélèvement, pour autant que la résiliation soit envoyée par lettre ou mail à [bo.ventes@saipm.com](mailto:bo.ventes@saipm.com) et [info@votreconciergerie.be](mailto:info@votreconciergerie.be). La résiliation de l'abonnement sera effective à l'échéance de la récurrence en cours.

### **D. Renouvellement d'un abonnement**

La reconduction de l'abonnement pour une durée égale est tacite et automatique.

### **E. Cession d'un abonnement**

Le Client ne pourra céder à un tiers son contrat ou son abonnement, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord écrit préalable du Partenariat.

## **IV. Reproduction des contenus et propriété intellectuelle**

Le Client ou l'internaute a un droit d'usage personnel, privé, non collectif et non exclusif, sur les contenus des publications et du Site Internet. Ce droit est ni cessible ni transmissible en aucune manière.

En conséquence, toute utilisation autre que les usages définis ci-dessus est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la propriété intellectuelle, sauf autorisation préalable de Copiepresse, société de gestion des droits d'auteur des éditeurs de presse quotidienne francophone et germanophone, spécialement et exclusivement mandatée à cette fin par le Partenariat. Plus d'infos : [www.copiepresse.be](http://www.copiepresse.be) ou par mail à [info@copiepresse.be](mailto:info@copiepresse.be) .

## **VI - Dispositions générales**

### **F. Droit applicable**

Les conditions générales de vente, tous les actes et opérations ainsi que les droits et obligations des parties aux présentes sont régis et interprétés conformément au droit belge.

### **G. Juridiction**

Toute contestation ne pouvant être tranchée à l'amiable entre les parties sera soumise au tribunal compétent de l'arrondissement de Bruxelles siégeant en langue française.

### **H. Intégralité de l'accord**

Les conditions générales de vente représentent l'intégralité de l'accord passé entre le Client/l'Utilisateur et le Partenariat.

### **I. Solidarité**

Les sociétés constituées par IPM Group et HMFS ne sont pas solidaires entre elles.

### **J. Force majeure**

Le Partenariat ne sera pas tenu responsable cas de défaillances résultant de causes indépendantes de sa volonté, à l'inclusion et sans limitation aucun des cas de force majeure, actes des autorités civiles ou militaires, incendies, inondations, séismes, grèves, émeutes, guerres, actes de sabotage, défaillances de réseaux, erreurs de codage de fichiers électroniques, limites de logiciels ou incapacité d'obtenir des services de télécommunication ou mesures gouvernementales, pour autant, toutefois, que les parties concernées prennent toutes dispositions raisonnables afin d'atténuer les effets résultant desdites situations.