



First Conciergerie **Essentiel**

Les services qui vous simplifient la vie

Conditions générales d'abonnement et d'utilisation des services

Version en vigueur au 21 mai 2021



VOTRE SATISFACTION EST NOTRE PRIORITÉ

Nous vous remercions d'avoir fait le choix des services d'assistance personnelle FIRST CONCIERGERIE.

Notre objectif est de vous proposer une aide pour la gestion de vos problématiques quotidiennes : optimisation de vos factures, questions administratives, litiges de voisinage ou de la consommation, opposition au démarchage téléphonique, téléconsultations médicales, etc.

FIRST CONCIERGERIE attache une grande importance à la satisfaction de ses clients.

Ainsi, un service téléphonique dédié à votre écoute et votre satisfaction a été mis en place dans nos bureaux à PARIS et est traité par une équipe de collaborateurs formés et expérimentés.

Si, pour une raison quelconque, vous n'étiez pas satisfait de nos services, vous pouvez nous contacter au 01 86 56 55 55, numéro

non surtaxé afin de nous exposer votre motif d'insatisfaction. Nous rechercherons avec vous la solution la plus adaptée.

De même, si vous estimez ne pas avoir été suffisamment informé sur la nature et la portée de votre abonnement aux services FIRST CONCIERGERIE, ou que vous souhaitez simplement vous rétracter, vous êtes invité à contacter le 01 86 56 55 55, numéro non surtaxé. Une procédure simplifiée d'annulation ou de rétraction a été mise en place afin de garantir votre pleine et entière satisfaction.

Vous pouvez également nous contacter pour toute question au sujet des présentes conditions générales d'abonnement et d'utilisation (CGAU) et/ou sur la nature des services proposés par FIRST CONCIERGERIE. Nous nous ferons un plaisir de vous assister et vous répondre.

L'assistance personnelle est notre métier.

DÉFINITIONS :

• « Service » : désigne les services proposés par la société FIRST CONCIERGERIE, consistant notamment en une prestation d'assistance personnelle ;

• « Utilisateur » : désigne l'utilisateur ayant adhéré aux offres de services proposés par FIRST CONCIERGERIE par l'intermédiaire d'un abonnement individuel.

• « Prestataires de service » : désigne les personnes physiques ou morales mises en relation par la société FIRST CONCIERGERIE avec l'Utilisateur pour la réalisation d'une ou plusieurs prestations de services ou fourniture de bien ;

• « CGAU » : désigne les présentes conditions générales d'abonnement et d'utilisation des services.

ARTICLE 1 Objet et portée des présentes

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions de mise à disposition du Service aux Utilisateurs. Elles entrent en vigueur à la date de leur mise en ligne et sont opposables à la date de la première utilisation du Service par l'Utilisateur jusqu'à ce que de nouvelles CGAU les remplacent.

L'utilisation des Services impliquent l'acceptation sans réserve des présentes CGAU.

L'Utilisateur reconnaît avoir reçu toutes informations nécessaires lui permettant de prendre la mesure de l'ensemble de l'offre proposée par FIRST CONCIERGERIE et des conséquences en résultant. Toute inscription, demande ou commande passée, de manière directe ou indirecte, par téléphone, courrier, internet ou SMS, aux services opérés par FIRST CONCIERGERIE emporte l'adhésion, sans restriction ni réserve de l'Utilisateur à ces CGAU, lesquelles prévalent sur tout autre document diffusé par FIRST CONCIERGERIE sur son site internet ou sur tout autre support.

L'utilisation du Service est destinée exclusivement à des fins non-commerciales et non-professionnelles.

L'utilisation du Service par chaque Utilisateur autorisé est strictement personnelle, individuelle et intransmissible. Il est formellement interdit pour un Utilisateur de proposer ou de faire bénéficier les Services à une tierce personne, à titre gratuit ou onéreux.

Certains services proposés par FIRST CONCIERGERIE sont sous-traités ou délégués à des sociétés partenaires spécialisées. Afin de bénéficier de ces services, l'Utilisateur est informé de son obligation d'accepter sans réserve les conditions générales et particulières de ces sociétés partenaires, ainsi que leur règles et politiques de

confidentialité de traitement des données personnelles.

FIRST CONCIERGERIE peut être amenée à transmettre les conditions générales et particulières de ses sociétés partenaires à ses Utilisateurs avant toute contractualisation ou passation de commandes. Cette transmission doit être considérée comme étant purement informative et documentaire et ne constitue nullement une offre de contracter.

ARTICLE 2 Description de l'offre de services FIRST CONCIERGERIE

FIRST CONCIERGERIE propose à ses Utilisateurs une prestation d'assistance personnelle par téléphone.

Ce service comprend :

- Un service d'informations juridiques ;
- Un service d'assistance administrative ;
- Un service d'optimisation tarifaire des factures du foyer (téléphone, internet, énergie, assurances, etc.) ;
- Un service d'assistance à l'inscription sur les listes d'opposition au démarchage téléphonique (service Tel-Zen) ;
- Un service de téléconsultations médicales.

De manière générale, le service d'assistance personnelle proposé par FIRST CONCIERGERIE consiste à fournir à l'Utilisateur un service d'assistance dédié par téléphone, lui permettant de répondre à des questions juridiques d'ordre générale, de l'assister dans ses démarches administratives et le traitement de certains litiges, de faciliter la téléconsultation médicale et de l'aider à rechercher un fournisseur ou prestataire de services afin de répondre à des besoins ponctuels.

Des prestations complémentaires ou optionnelles peuvent être ajoutées ou retirées tout au long de la durée de l'abonnement. Les services d'assistance personnelles FIRST CONCIERGERIE sont par nature évolutifs et peuvent par conséquent être modifiés en fonction des partenariats conclus par la société FIRST CONCIERGERIE et/ou des évolutions législatives. De même, la société FIRST CONCIERGERIE peut être amenée à faire évoluer ses services en fonction de l'actualité ou des périodes (grèves, pandémie, congés, événements sportifs, etc.)

Les services minimaux compris dans l'offre de FIRST CONCIERGERIE sont décrits comme suit :

• Service d'informations juridiques

Le Service d'informations juridiques consiste à fournir à l'Utilisateur par téléphone des renseignements d'ordre juridique à caractère documentaire, afin de lui faire bénéficier d'informations personnalisées permettant d'apprécier la réalité et l'étendue de ses droits et obligations.

Ce service ne peut pas être assimilé à une consultation juridique dépendant d'une profession réglementée.

FIRST CONCIERGERIE peut être amenée à sous-traiter ce service à une société spécialisée, ce que l'Utilisateur accepte expressément. En tout état de cause, FIRST CONCIERGERIE demeure seul responsable de la bonne exécution de ce service à l'égard de l'Utilisateur. FIRST CONCIERGERIE reste cependant tenu d'une simple obligation de moyen et n'exécute ce service que dans le cadre de diligences normales et raisonnables eu égard à la portée des engagements respectifs de chacun des parties, notamment au regard du coût de l'abonnement.

• Service d'assistance administrative

Le Service d'assistance administrative consiste à assister l'Utilisateur dans la rédaction et le traitement de certaines correspondances administratives ou techniques (recours, lettres et dossier administratifs, changement de coordonnées après déménagement, résiliations, etc.).

FIRST CONCIERGERIE peut être amenée à sous-traiter ce service à une société spécialisée, ce que l'Utilisateur accepte expressément. En tout état de cause, FIRST CONCIERGERIE demeure seul responsable de la bonne exécution de ce service à l'égard de l'Utilisateur. FIRST CONCIERGERIE reste cependant tenu d'une simple obligation de moyen et n'exécute ce service que dans le cadre de diligences normales et raisonnables eu égard à la portée des engagements respectifs de chacun des parties, notamment au regard du coût de l'abonnement.

• Service d'optimisation tarifaire de factures

Le Service d'optimisation tarifaire consiste à établir un bilan des dépenses courantes domestiques de l'Utilisateur et à effectuer des préconisations en vue d'optimiser son budget et lui redonner du pouvoir d'achat.

L'Utilisateur bénéficie de tarifs préférentiels, de partenaires disponibles, compétents et réactifs, d'un interlocuteur FIRST CONCIERGERIE dédié et sensibilisé à ses besoins et d'une relation directe avec le partenaire.

Les postes de dépenses concernés sont :

- téléphonie
- énergie
- assurance de biens
- assurance de personnes
- patrimoine.

L'utilisation du Service suppose la collecte, par FIRST CONCIERGERIE, d'un certain nombre d'informations personnelles concernant les Utilisateurs. Les Utilisateurs ne souhaitant pas fournir les informations nécessaires à l'utilisation des Services offerts par FIRST CONCIERGERIE ne pourront pas utiliser le Service de réduction de coûts et d'optimisation budgétaire. Les données récoltées sont nécessaires à la bonne administration des Services. Ces données sont conservées par FIRST CONCIERGERIE et celle-ci s'engage à ne pas les utiliser dans un autre cadre que la réalisation du Service de réduction de coûts et d'optimisation budgétaire.

Le cas échéant, il pourra être proposé des informations et promotions sur des achats futurs ou des dépenses de type : loisirs, voyages, alimentation...

Le Client pourra être amené à communiquer l'ensemble des factures demandées par FIRST CONCIERGERIE. Les données ainsi récoltées sont nécessaires à la bonne administration des Services.

La mission de FIRST CONCIERGERIE se limite à des préconisations et informations d'ordre général et ne peut en aucun cas être assimilée à des recommandations d'investissement, des recommandations financières et/ou des conseils juridiques dépendant d'une profession réglementée.

L'analyse et l'utilisation par l'Utilisateur des préconisations et informations d'ordre général transmises par FIRST CONCIERGERIE se fait sous seule responsabilité.

L'Utilisateur déclare et reconnaît que FIRST CONCIERGERIE n'est tenue que d'une obligation de moyen et ne pourra être tenue responsable du succès ou de l'échec des préconisations et informations d'ordre général qu'elle aurait adressées par rapport au budget global de l'Utilisateur. L'Utilisateur renonce donc à tous recours à ce sujet à l'encontre de FIRST CONCIERGERIE. Il reconnaît que les conseils ne lui donnés qu'à titre purement indicatif et qu'il lui appartient de procéder par lui-même à un examen de sa situation et des autres solutions proposées sur le marché.

L'offre de services FIRST CONCIERGERIE ne peut en aucun cas être considérée comme une offre à distance de contrat d'assurances, de services financiers, de fourniture d'énergie ou de télécommunications.

Dans le cadre de son service d'assistance personnelle, FIRST CONCIERGERIE peut être amenée à mettre en relation l'Utilisateur et un fournisseur de services. Dans cette hypothèse, la contractualisation entre l'Utilisateur et le fournisseur de services se fera toujours directement entre les parties concernées au contrat, sans l'intervention de FIRST CONCIERGERIE, et dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

FIRST CONCIERGERIE peut être amenée à transmettre à l'Utilisateur les conditions générales et tarifaires d'un fournisseur de services ou d'assurance, dans le cadre de son service d'assistance et d'information, afin de lui permettre d'en prendre connaissance avant toute

éventuelle contractualisation. Dans tous les cas, une éventuelle contractualisation entre l'Utilisateur et le fournisseur de services interviendra après que l'Utilisateur ait pu avoir pleine et entière connaissance des conditions générales et tarifaires de fournitures des services.

En aucun cas FIRST CONCIERGERIE ne peut être considérée comme un courtier d'assurances, de fourniture d'énergie et de télécommunications, son rôle se limitant à la proposition de services fournis par des Partenaires à des conditions négociées.

De même, en aucun cas FIRST CONCIERGERIE ne peut être considérée comme fournissant un service de comparateur de prix ou de services, son rôle se limitant à la proposition de services fournis par des Partenaires à des conditions négociées.

A l'issue des échanges intervenus entre l'Utilisateur et FIRST CONCIERGERIE, l'Utilisateur sera libre d'accepter l'offre de service proposée par le Prestataire de Service ou de retirer sa demande.

Dans la mesure où les prix proposés par les Prestataires de service l'ont été sur la foi de la description des besoins de l'Utilisateur, le prix des prestations de service ou des biens pourra être ajusté par le Prestataire de service, au moment de l'exécution de la prestation, afin de tenir compte d'éventuelles prestations additionnelles non prévues lors de la description des besoins de l'Utilisateur présentés à FIRST CONCIERGERIE.

En tout état de cause, FIRST CONCIERGERIE n'exerce aucun contrôle sur l'offre et la prestation exécutée par le Prestataire de service et n'est tenue d'aucune responsabilité en cas de désistement de celui-ci au moment de l'exécution de la prestation ou de mauvaise exécution de la prestation.

L'ensemble des droits et obligations afférents à la transaction conclue entre l'Utilisateur et le Prestataire de service relève de la responsabilité exclusive des Parties. Par conséquent, en cas de litige entre les Parties, celles-ci s'engagent à ne pas rechercher la responsabilité de FIRST CONCIERGERIE pour toute réclamation ou dommage de tout type et de toute nature résultant de manière directe ou indirecte de ce litige.

Il est rappelé que les Prestataires de service restent libres de modifier à tout moment leurs conditions commerciales. FIRST CONCIERGERIE, intervenant comme simple intermédiaire mettant en relation les Parties, ne pourra être tenue responsable des changements effectués.

Les produits et services seront facturés à l'Utilisateur, directement par les Prestataires de service, sur la base des tarifs indiqués des Prestataires sélectionnés. FIRST CONCIERGERIE n'est pas responsable de la facturation de ces prestations de service, et ne délivrera aucune facture ou justificatif d'achat.

L'Utilisateur est informé que FIRST CONCIERGERIE est susceptible de recevoir une rémunération par les sociétés partenaires dans le cadre de leur mise en relation. L'Utilisateur déclare et reconnaît que le rôle de FIRST CONCIERGERIE n'est pas de comparer les prix ou d'assurer un courtage parmi les meilleures offres du marché, mais seulement de le faire bénéficier de tarifs négociés et adaptés à la situation de l'Utilisateur, telle qu'il l'a exposée dans le cadre du recueil de ses besoins.

FIRST CONCIERGERIE n'intervient qu'au titre de la mise en relation entre l'Utilisateur et le Prestataire de service, dans le cadre d'une relation d'indication d'affaires.

Elle ne souscrit pas de contrat au nom et pour le compte de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est donc tenu de poursuivre par lui-même la conclusion de l'offre de service et faire connaître son acceptation non équivoque de l'offre de service directement auprès du Prestataire de Service.

Pour finaliser sa commande, l'Utilisateur devra donner son acceptation sans réserve aux Conditions Générales de Vente ou d'Utilisation du Prestataire de service, dont l'Utilisateur déclare et reconnaît faire son affaire personnelle pour la consultation préalable à l'acceptation de l'offre de service.

Les Conditions Générales de Vente ou d'Utilisation du Prestataire de service peuvent être communiquées en amont par FIRST CONCIERGERIE, à titre informatif et documentaire. Cette communication ne peut en aucun cas être assimilée à une offre de service.

FIRST CONCIERGERIE ne supportera, ni n'avancera aucune dépense au nom et pour le compte de l'Utilisateur.

• Téléconsultations médicales

Le service d'assistance personnelle FIRST CONCIERGERIE permet à l'Utilisateur d'accéder à un espace digital de services relatifs à la santé comprenant un service de téléconsultation fourni par des médecins téléconsultants sous leur responsabilité exclusive et personnelle, selon leurs obligations légales et professionnelles.

Ce service ne permet pas de traiter des situations médicales d'urgence. Si l'Utilisateur doit faire face à une situation nécessitant une prise en charge en urgence, il doit prendre contact avec les services adaptés (112, 115).

L'utilisation de ce service est soumise à l'acceptation sans réserve des conditions générales d'utilisation de la société partenaire à laquelle est déléguée ce service.

• Service Tel-Zen

FIRST CONCIERGERIE propose à l'Utilisateur de souscrire à un service d'opposition au démarchage téléphonique ayant pour objet de permettre d'inscrire les numéros de téléphone fixes ou mobiles dont il est personnellement titulaire (ceux qui apparaissent sur la facture de son opérateur téléphonique) ou d'y inscrire les numéros de téléphone des personnes pour lesquelles il agit, ou dont il a la responsabilité, notamment son enfant mineur, et ce dans la limite de 8 numéros.

Les informations qui seront renseignées par FIRST CONCIERGERIE au nom et pour le compte de l'Utilisateur, dans le cadre du mandat qui lui a été confié, sont notamment :

- sa civilité (nom, prénom, genre)
- un numéro de téléphone de contact ;
- son adresse postale ;
- la liste des numéros personnels sur lesquels l'Utilisateur ne veut pas être dérangé (ou appelé)

L'inscription d'un numéro de téléphone a pour effet d'exprimer l'opposition de l'Utilisateur à recevoir des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale, conformément au Code de la consommation.

Cependant, ne sont pas concernés par cette opposition, les appels téléphoniques suivants :

- ceux émanant de professionnels avec lesquels l'Utilisateur a un contrat en cours lors de l'appel téléphonique,
- ceux effectués en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines,
- ceux émis par un professionnel auquel l'Utilisateur aura communiqué librement et de manière non équivoque son numéro afin d'être rappelé dans un délai raisonnable fixé par l'Utilisateur, et notamment les Partenaires de FIRST CONCIERGERIE dans le cadre du service d'optimisation budgétaire ;
- ceux effectués par des instituts de sondage et des associations à but non lucratif dès lors qu'ils ne font pas de Prospection commerciale.

L'Utilisateur pourra donc toujours recevoir les appels téléphoniques visés ci-dessus, sauf à exprimer son droit d'opposition directement auprès des appelants concernés.

L'Utilisateur autorise notamment, de manière non équivoque, la société FIRST CONCIERGERIE ainsi que ses filiales ou sociétés partenaires, à le contacter en vue de proposer des offres de services dans le cadre du service d'optimisation budgétaire.

L'Utilisateur garantit qu'il est le titulaire des numéros de téléphone qu'il inscrit sur la liste d'opposition ou que les tiers pour le compte desquels il agit sont les titulaires de ces numéros de téléphone.

En cas d'utilisation anormale ou d'exploitation illicite du service d'opposition au démarchage téléphonique par l'Utilisateur, celui-ci est seul responsable des dommages causés aux tiers et des conséquences des réclamations ou actions qui pourraient en découler. Il est rappelé que l'utilisation illicite service d'opposition au démarchage téléphonique, notamment les opérations de déni de service, peuvent entraîner des sanctions pénales et civiles.

FIRST CONCIERGERIE n'est pas tenue de vérifier que l'Utilisateur utilise le service d'opposition au démarchage téléphonique dans le respect de la réglementation applicable.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le service d'opposition au démarchage téléphonique personnellement et à ne pas les mettre à la disposition de tiers, c'est-à-dire à ne pas permettre à des tiers autres que lui d'utiliser son compte personnel.

ARTICLE 3 **Modalités d'inscription au Service par l'Utilisateur**

• 3.1 Prérequis

L'Utilisateur doit avoir la pleine capacité légale pour souscrire un contrat et doit agir à des fins non professionnelles.

Tout Utilisateur doit avoir un numéro de téléphone mobile français et être domicilié en France. De plus, il doit avoir un compte bancaire ouvert dans les livres d'un établissement de crédit situé en France.

Pour utiliser le Service, l'Utilisateur doit disposer d'un téléphone mobile relié aux réseaux de télécommunication.

L'Utilisateur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir le niveau requis de protection de son téléphone mobile contre tous risques de virus ou de logiciels espions quels qu'ils soient. FIRST CONCIERGERIE ne saurait dès lors être tenue responsable d'une défectuosité du service due à une telle altération, ce que l'Utilisateur accepte. Par ailleurs, l'Utilisateur reconnaît avoir été avisé que des incidents dans le fonctionnement du service ne peuvent être exclus. En conséquence, il autorise FIRST CONCIERGERIE à interrompre ou modifier, à tout moment, le fonctionnement du service afin d'en préserver la fiabilité et la sécurité et dégage FIRST CONCIERGERIE de toute responsabilité à ce titre.

FIRST CONCIERGERIE ne saurait être tenue pour responsable de la défectuosité ou du mauvais fonctionnement éventuel des lignes téléphoniques, du matériel et des logiciels utilisés permettant d'accéder au Service, ni en cas de force majeure ou assimilé (grève de l'opérateur, défaut de fourniture de courant électrique ...) ni, enfin, des risques liés aux caractéristiques du média internet ou inhérents aux échanges d'informations par le biais dudit média, risques que le souscripteur déclare accepter.

FIRST CONCIERGERIE se réserve le droit de refuser l'adhésion d'un Utilisateur s'il apparaît que les informations communiquées dans le cadre de cette adhésion sont fantaisistes ou sont de nature à compromettre la sécurité des autres utilisateurs.

• 3.2 Modalités d'inscription

L'utilisation du Service suppose la création d'un compte Utilisateur renseignant les données suivantes : nom, prénom, adresse mail, adresse postale, données figurant sur le Relevé d'Identité Bancaire du souscripteur.

Le processus d'inscription suppose le couplage du numéro de téléphone de l'Utilisateur à son profil.

Pour ce faire, l'Utilisateur recevra un SMS sur son téléphone mobile, dans lequel apparaîtra un lien hypertexte (URL). Une fois qu'il aura cliqué sur ce lien, il aura la possibilité d'accepter les présentes CGAU, de confirmer son acceptation de l'offre d'abonnement retenue et d'indiquer s'il accepte que ses données personnelles soient communiquées et utilisées à des fins commerciales.

Dès acceptation des présentes CGAU et de l'offre d'abonnement choisie, la création du compte de l'Utilisateur est effective. Un e-mail de confirmation est alors adressé à l'Utilisateur sur l'adresse e-mail renseignée. Une fois ces étapes réalisées, le Contrat est conclu entre l'Utilisateur et FIRST CONCIERGERIE, sous réserve de son droit de rétractation. L'Utilisateur peut ensuite être amené à choisir et valider son code confidentiel.

Durant la relation contractuelle entre FIRST CONCIERGERIE et l'Utilisateur, ce dernier est tenu de signaler tout changement des informations personnelles le concernant ainsi que toute autre information nécessaire à la bonne exécution du Service.

L'utilisation du Service est strictement personnelle et tout Utilisateur n'est autorisé à être titulaire que d'un seul compte Utilisateur.

L'Utilisateur est également responsable des actes et agissements de toute personne utilisant son compte, et donc de la préservation de la confidentialité de son identifiant, de son mot de passe et/ou de toute donnée personnelle transmise à FIRST CONCIERGERIE.

En cas d'utilisation frauduleuse de son compte, de son email ou de son mot de passe dont il aurait eu connaissance, l'Utilisateur s'engage à en informer FIRST CONCIERGERIE dans les meilleurs délais, en la contactant à l'adresse contact@firstconciergerie.fr.

Si la relation contractuelle prend effet à la suite d'un démarchage par téléphone par FIRST CONCIERGERIE ou un tiers qu'elle aurait mandaté, FIRST CONCIERGERIE adressera à l'Utilisateur, SMS sur son téléphone mobile, dans lequel apparaîtra un lien hypertexte (URL), une confirmation de l'offre qu'il a faite et reprenant toutes les informations mentionnées au 1 de l'article L. 121-17 du Code de la Consommation.

L'Utilisateur n'est engagé par cette offre qu'après avoir donné son consentement par voie électronique et en communiquant ses coordonnées bancaires.

ARTICLE 4 **Droit de rétractation**

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, l'Utilisateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter sans motif à donner et sans coût supplémentaire. A cette fin, l'Utilisateur pourra adresser le formulaire de rétractation figurant ci-dessous, à FIRST CONCIERGERIE avant l'expiration du délai de rétractation et ce, par courrier recommandé avec accusé de réception pour toute prestation réalisée directement par FIRST CONCIERGERIE et non en tant qu'intermédiaire de service. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce recours à l'annulation est sans frais et peut ne pas être motivé. Cette renonciation donnera lieu au remboursement intégral de l'abonnement qui aurait déjà été payé par l'Utilisateur.

A défaut, l'Utilisateur pourra exercer son droit de rétractation et ce, conformément aux conditions générales de vente du fournisseur et/ou prestataire de service. Le délai de rétractation commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat. Si l'Utilisateur utilise le Service pendant le délai de rétractation, ladite utilisation pourra, le cas échéant, empêcher toute rétractation ultérieure. L'Utilisateur pourra également demander le début d'exécution du service avant la fin du délai de rétractation.

Dans ce cas, l'Utilisateur doit envoyer sur papier libre, par courriel (contact@firstconciergerie.fr), sa demande

expresse (article L.221-25 Code de la consommation). Etant précisé que si l'Utilisateur décide de se rétracter et ce, dans un délai de quatorze (14) jours, il pourra être redevable d'un montant proportionnel au service d'ores et déjà fourni par FIRST CONCIERGERIE jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

ARTICLE 5 **Entrée en vigueur – Durée de l'Abonnement**

Le Contrat d'Abonnement entre en vigueur à la date de la souscription à l'Abonnement (ci-après dénommée, la « Date de souscription »), c'est-à-dire dès l'acceptation de l'offre par l'Utilisateur.

La souscription à l'Abonnement permet d'accéder immédiatement au Service inclus dans l'Abonnement selon l'offre retenue et pour la durée spécifiée aux conditions particulières.

Chaque Abonnement est reconduit par tacite reconduction pour des périodes de 12 (douze) mois, sauf résiliation ou réengagement dans les conditions définies dans le cadre d'opérations promotionnelles spécifiques entraînant une durée d'engagement différente (portée à la connaissance de l'Utilisateur avant toute souscription).

En vertu de l'article L.215-1 du Code de la consommation, FIRST CONCIERGERIE informera l'Utilisateur par écrit, par courrier électronique, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat d'Abonnement.

Cette information fera apparaître, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement les contrats d'assurance à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

ARTICLE 6 **Modalités de résiliation**

6.1 Par l'Utilisateur

L'Utilisateur ne peut résilier son abonnement qu'à son échéance, moyennant notification écrite adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au Service résiliation FIRST CONCIERGERIE.

L'adresse à laquelle la demande de résiliation doit être adressée est, à la date des présentes, BP 80058, 75721 Paris Cedex 15.

La notification écrite de l'Utilisateur devra être reçue par FIRST CONCIERGERIE au plus tard 1 (un) mois avant cette échéance, sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur se prévaudrait d'un motif légitime, il devra fournir à FIRST CONCIERGERIE toute pièce de nature à justifier le motif invoqué.

Il est précisé que la résiliation par l'Utilisateur de l'Abonnement entraîne la résiliation automatique et concomitante de contrats d'assurance inclus dans l'offre d'abonnement retenue.

La résiliation prend effet à la date d'échéance de l'Abonnement en cours et l'Utilisateur reste redevable de la mensualité restant due jusqu'à cette date.

6.2 Par FIRST CONCIERGERIE

FIRST CONCIERGERIE dispose de la faculté de résilier et/ou suspendre le Service de plein droit en cas :

- de non-paiement de l'abonnement par l'Utilisateur ;
- d'absence de mise à jour des informations relatives à coordonnées bancaires, aux cartes de paiement et notamment à l'échéance de leurs durées de validité.
- plus généralement, en cas de manquements de l'Utilisateur à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des présentes CGAU.

Cette résiliation entrainera la désactivation immédiate de l'Abonnement au Service, sans droit à indemnité ni à remboursement.

ARTICLE 7 **Facturation de l'abonnement à l'Utilisateur**

L'abonnement au Service est consenti moyennant le paiement par l'Utilisateur individuel du tarif correspondant à l'offre retenue, dont il a déclaré avoir parfaitement connaissance en acceptant les présentes CGAU.

L'abonnement implique le paiement par l'Utilisateur d'un prix mensuel forfaitaire.

Les prix applicables aux abonnements sont indiqués toutes taxes comprises et ne comprennent pas les coûts des services souscrits auprès de tiers, notamment les fournisseurs d'accès Internet. Les prix sont précisés dans la fiche tarifaire indiqués à l'Utilisateur sur l'Application et communiqué par SMS sur son téléphone mobile, dans lequel figurait un lien hypertexte (URL) préalablement à sa souscription.

Toute modification du prix mensuel tarifaire sera portée à la connaissance de l'Utilisateur au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, l'Utilisateur aura la faculté de résilier son Abonnement, dans les conditions prévues aux présentes.

Tout abonnement est payable d'avance, chaque mois, par paiement récurrent par prélèvement automatique.

En cas de paiement par carte bancaire, l'Utilisateur reconnaît que la communication des informations relatives à sa carte bancaire vaut autorisation de débit mensuel de son compte bancaire au profit de FIRST CONCIERGERIE, à due concurrence du montant mensuel de l'abonnement choisi.

L'Utilisateur est tenu de mettre à jour et/ou modifier ses coordonnées bancaires notamment dans le cas où la validité des coordonnées arrive à échéance.

Par ailleurs, en cas de non-paiement de la facture par l'Utilisateur, FIRST CONCIERGERIE se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès au Service, sans préjudice de sa faculté de résilier le Contrat dans les conditions prévues ci-après. Le rétablissement de l'accès au Service ne sera effectif qu'après parfait paiement et pour la durée d'abonnement restant à courir.

Dans l'hypothèse d'un incident de paiement, un email sera automatiquement envoyé à l'Utilisateur pour l'informer de l'échec de prélèvement et du fait que le Service est suspendu.

Sans action de sa part dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception de cet email d'information, FIRST CONCIERGERIE aura la possibilité de résilier l'abonnement. L'Utilisateur sera alors redevable des sommes dues à FIRST CONCIERGERIE au titre de la durée d'Abonnement restant à courir jusqu'à sa prochaine échéance.

Pendant le délai de quinze (15) jours, l'Utilisateur pourra demander à ce qu'une nouvelle représentation bancaire soit

effectuée.

Si la nouvelle représentation bancaire fonctionne, l'Utilisateur pourra alors continuer à bénéficier du Service.

Si la nouvelle représentation bancaire échoue, FIRST CONCIERGERIE aura la possibilité de résilier l'Abonnement. L'Utilisateur pourrait alors être redevable des sommes dues à FIRST CONCIERGERIE au titre de la durée d'abonnement restant à courir jusqu'à sa prochaine échéance.

FIRST CONCIERGERIE se réserve le droit de confier le recouvrement des sommes dues par l'Utilisateur à un tiers.

ARTICLE 8 **Limitation des Services**

FIRST CONCIERGERIE se réserve le droit d'interrompre immédiatement et sans préavis l'accès au Service afin de procéder à une intervention technique, d'améliorer le fonctionnement du Service ou pour toute opération de maintenance de son fait ou du fait de son prestataire d'hébergement et/ou d'infrastructure technique. Dans la mesure du possible, FIRST CONCIERGERIE en informera préalablement les Utilisateurs.

De même, FIRST CONCIERGERIE se réserve le droit d'interrompre immédiatement et sans préavis l'accès au Service en cas d'utilisation du Service contraire aux présentes, aux lois et règlements en vigueur, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, à ses droits et intérêts ou ceux de tiers.

ARTICLE 9 **Informations précontractuelles - Acceptation de l'Utilisateur**

L'Utilisateur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGAU et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Services fournis par FIRST CONCIERGERIE figurant sur une page web dédiée dont l'URL lui a été transmise par SMS ;
- le prix du Service et des frais annexes ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel FIRST CONCIERGERIE s'engage à fournir le Service ;
- les informations relatives à l'identité de FIRST CONCIERGERIE, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;
- les moyens de paiement acceptés.

ARTICLE 10 **Droits de propriété intellectuelle**

Toute copie des logos, contenus textuels, pictographiques ou vidéos, sans que cette énumération ne soit limitative,

appartenant à FIRST CONCIERGERIE est rigoureusement interdite et s'apparente à de la contrefaçon. Tout Utilisateur qui se rendrait coupable de contrefaçon serait susceptible de voir son compte supprimé sans préavis ni indemnité et sans que cette suppression ne puisse lui être constitutive d'un dommage, sans réserve d'éventuelles poursuites judiciaires ultérieures à son encontre, à l'initiative de FIRST CONCIERGERIE ou de son mandataire.

ARTICLE 11 **Clauses diverses**

Les présentes CGAU sont soumises à l'application du droit Français.

Les présentes CGAU peuvent être modifiées à tout moment par FIRST CONCIERGERIE. Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes CGAU seront préalablement soumis à une tentative de règlement amiable. Si l'une des clauses des présentes conditions générales venait à être déclarée nulle par une décision de justice, cette nullité ne saurait emporter la nullité de l'ensemble des autres clauses, qui continueraient à produire leur effet.

Le fait, pour FIRST CONCIERGERIE, de ne pas se prévaloir à titre temporaire ou permanent d'une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales, n'emportera en aucun cas renonciation à se prévaloir du reste des conditions générales.

ARTICLE 12 **Médiation**

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, L'Utilisateur est informé qu'en cas de désaccord avec la réponse apportée par notre service clients ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de son appel ou de l'envoi de sa demande écrite, l'Utilisateur pourra faire examiner sa demande par un médiateur du centre de la médiation de la consommation des conciliateurs de justice (CM2C) en contactant ce dernier par l'un des moyens suivants :

- En remplissant le formulaire disponible à l'adresse suivante : <https://cm2c.net/declarer-un-litige.php> ;
- Par courrier, à l'adresse suivante : 14 rue Saint Jean 75017 Paris ;
- Par mail, à : cm2c@cm2c.net.

L'Utilisateur peut également recourir à tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

L'Utilisateur peut, à ses frais, se faire assister d'un conseil.

ARTICLE 13 **Droit applicable et compétence en cas de litige**

Le contrat conclu entre l'Utilisateur et la FIRST CONCIERGERIE est régi par le droit Français.

La nullité, la caducité ou le caractère non exécutoire d'une des dispositions des présentes conditions générales n'affectera en aucune manière la validité de l'ensemble de ces conditions générales. La disposition en question sera réputée non écrite.

Tout litige lié à l'exécution du contrat, et qui n'aurait pas pu être résolu à l'amiable, sera soumis au tribunal compétent dans les conditions de droits communs.

ARTICLE 14

Informations communiquées par l'Utilisateur

L'Utilisateur s'oblige à ne communiquer à FIRST CONCIERGERIE que des informations véridiques, sincères, régulières et fidèles sur son identité, sa situation juridique et sur ses besoins. FIRST CONCIERGERIE ne saurait être tenue responsable du caractère illicite ou inexact des informations soumises par les Utilisateurs.

Les données des Utilisateurs peuvent être transmises aux Prestataires de service à des fins de mise en relation des parties et sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve. A cette fin, l'Utilisateur donne autorisation sans restriction à FIRST CONCIERGERIE de communiquer aux Prestataires de service les informations qu'il a renseignées au moment de son inscription.

ARTICLE 15

Limitations

FIRST CONCIERGERIE se réserve la faculté de ne pas donner suite à toute demande présentant un caractère fantaisiste, contraire aux lois et règlements en vigueur, à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits et intérêts de FIRST CONCIERGERIE ou de tiers.

FIRST CONCIERGERIE et les Prestataires de service exercent l'un à l'égard de l'autre qualité de sociétés indépendantes. Le Prestataire de service n'a aucun mandat ou pouvoir

d'engager ou de représenter FIRST CONCIERGERIE et ne peut prendre aucun engagement ni offrir aucune garantie au nom de FIRST CONCIERGERIE.

Il est expressément convenu que FIRST CONCIERGERIE n'intervient que dans le cadre de la mise en relation des Prestataires de service et des Utilisateurs. Il appartient à l'Utilisateur de consulter les Conditions Générales de Vente des Prestataires de service.

FIRST CONCIERGERIE n'intervient en aucune manière dans l'exécution des prestations non comprise dans l'offre de base et ne répond d'aucune obligation à ce titre. FIRST CONCIERGERIE ne se livre ou prête son concours, à titre accessoire ou habituel, à aucune opération commerciale autre que celle de mise en relation des Utilisateurs et des Prestataires de service. En cas d'impossibilité d'accès au Service, en raison de problèmes techniques ou de toutes natures, l'Utilisateur ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité.

De manière générale, FIRST CONCIERGERIE n'est tenue qu'à une obligation de moyens pour l'exécution, la disponibilité et le bon fonctionnement du Service.

Tout dysfonctionnement ou interruption du Service ne sera ainsi pas susceptible de constituer un dommage pour les Utilisateurs qui ne pourront prétendre à aucune indemnité de ce fait.

FIRST CONCIERGERIE ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure (perturbations, grève des transports, des communications

ou des services postaux, inondation, incendie ou panne informatique...) selon la définition de la force majeure donnée par la loi et la jurisprudence françaises.

Les Prestataires de service sont seuls responsables des services et produits qu'ils proposent à l'Utilisateur, de sorte que FIRST CONCIERGERIE ne pourra être tenue responsable de la mauvaise exécution d'une commande. En cas de revendication, l'Utilisateur devra s'adresser directement aux prestataires concernés. L'Utilisateur renonce expressément et irrévocablement, et se porte fort de la renonciation de leurs compagnies d'assurances, à tous recours ou revendications, de quelque nature que ce soit, ayant trait à des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, intervenus dans le cadre de l'exécution d'un service ou d'une commande, ou de la fourniture d'un bien, livré ou exécuté par l'intermédiaire de FIRST CONCIERGERIE. De convention expresse entre les Parties, sont considérés comme dommages indirects tout préjudice moral ou commercial, pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de commandes, de revenus, de clientèle, perte de données et toute action dirigée contre l'Utilisateur par un tiers et les conséquences en résultant.

En toute hypothèse, dans le cas de mise en cause de la responsabilité de FIRST CONCIERGERIE, sa responsabilité sera limitée au montant effectivement perçu par elle au titre de la période contractuelle en cours.