

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES

La Société CIRCLES FRANCE (ci-après « CIRCLES »), S.A.S. domiciliée 19-21 rue du Dôme – 92100 Boulogne-Billancourt immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 482 769 189 propose une activité de conciergerie en entreprise consistant à offrir aux salariés de ses clients un bouquet de services réalisés par ses soins directement ou par des Partenaires indépendants.

Pour toutes informations complémentaires, les Bénéficiaires (tels que définis ci-dessous) pourront contacter CIRCLES via le Concierge ou la Plateforme téléphonique.

### Article 1 – Définitions

Les termes ci-dessous définis auront les significations suivantes :

« **Bénéficiaires** » : personnels du Client placés sous l'autorité de celui-ci et pour lesquels il souscrit un abonnement auprès de CIRCLES afin qu'ils puissent bénéficier des Services.

« **Box** » : mobilier connecté spécifique installé dans certains Espaces Conciergerie et permettant aux Bénéficiaires de déposer et de retirer des articles notamment dans le cadre des Services pressing, retouches et confectionnerie.

« **Carte conciergerie** » : Porte-monnaie électronique lié au Compte du Bénéficiaire et crédité par ce dernier par carte bancaire, lui permettant de régler les Services Directs. Tous les paiements sont exécutés et sécurisés par notre partenaire Paybox. CIRCLES ne conserve aucune information de cette nature sur ses serveurs.

« **Client** » : société ayant souscrit un abonnement auprès de CIRCLES pour la mise en place et la gestion d'une prestation de conciergerie d'entreprise.

« **Compte** » : interface sur laquelle est regroupée l'ensemble des données relatives au Bénéficiaire.

« **Concierge** » : désigne le salarié de CIRCLES présent physiquement dans l'Espace Conciergerie pendant les horaires d'ouverture ou disponible par téléphone et qui traite les Requêtes.

« **Conditions générales de vente des Services** » ou « **CGV** » : présentes dispositions régissant les obligations respectives entre CIRCLES, le Client et les Bénéficiaires. Les CGV seront portées à la connaissance des Bénéficiaires par le Client et seront par ailleurs consultables à l'Espace Conciergerie et sur le Site e-conciergerie.

« **Espace Conciergerie** » : dans le cas d'une conciergerie sur site, local mis à disposition par le Client pour l'exécution de la prestation de conciergerie d'entreprise de CIRCLES.

« **Partenaire** » : toute personne physique ou morale indépendante sélectionnée par CIRCLES, afin de réaliser certains Services proposés dans le cadre de la conciergerie d'entreprise.

« **Procédure** » : mode d'organisation que les Bénéficiaires s'engagent à respecter en vue de la prise de Requêtes et de l'exécution ou de la transmission au Partenaire de celles-ci par CIRCLES. La Procédure est décrite à l'article 5 des CGV.

« **Produit** » : l'ensemble des produits vendus par Circles ou par un Partenaire ;

« **Requêtes** » : demande de fourniture d'un ou plusieurs Services effectuée par un Bénéficiaire ou le Client (qui dans ce cas, sera considéré comme un Bénéficiaire).

« **Services** » : services proposés par CIRCLES et qui sont exécutés par cette dernière directement ou par un Partenaire sélectionné par ses soins. Les Services sont décrits à l'article 2 des CGV.

« **Site e-conciergerie** » : site Internet et application mobile accessible permettant aux Bénéficiaires de :

- rechercher de l'information concernant les Services,
- transmettre leur(s) Requête (s) et suivre leur historique,
- payer certains Services en ligne.

« **Vendeur** » : entité juridique qui vend un ou des Produit(s).

### Article 2 – Objet et définition des Services

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités d'exécution des Services. Elles régissent par ailleurs les relations entre CIRCLES et le Bénéficiaire.

Les présentes CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions et sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières, énoncées sur le Site e-conciergerie, dans les newsletters ou par affichage en conciergerie.

Les présentes CGV sont disponibles à tout moment sur le Site e-conciergerie ou sur simple demande auprès de CIRCLES.

CIRCLES peut notamment proposer tout ou partie des Services suivants en fonction des choix effectués par chacun des Clients et selon zone d'intervention locale définie :

- Services directement exécutés par CIRCLES ou par un sous-traitant (Services Directs) :

#### ASSISTANT PERSONNEL

##### VIE QUOTIDIENNE

- ✓ Pressing
- ✓ Blanchisserie
- ✓ Repassage
- ✓ Retouche
- ✓ Cordonnerie
- ✓ Maroquinerie
- ✓ Services Postaux (dont retrait et dépôt de lettres et colis personnels)
- ✓ Réparation de smartphone
- ✓ Assistance service-après-vente

##### SHOPPING MINUTE

- ✓ Espace mini boutique (cadeaux, produits d'épicerie, produits de dépannage, produits d'hygiène)
- ✓ Requête et livraison groupée (paniers de fruits et légumes)
- ✓ Requête et livraison individuelle (livraison de fleurs)
- ✓ Courses de proximité

##### AIDE ADMINISTRATIVE

- ✓ Visa
- ✓ Carte grise
- ✓ Plaque d'immatriculation

##### LOISIRS

- ✓ Billetterie - tous types (concerts, spectacles, opéra, théâtre, expositions, cinéma, rencontres sportives...)
- ✓ Organisation d'évènements - tous types

En complément des Services listés ci-dessus, en fonction des choix effectués par chacun des Clients, CIRCLES peut notamment proposer tout ou partie de l'offre d'animation suivante :

- Animations exécutées par CIRCLES ou par un sous-traitant (Services Directs) :
- ✓ Ateliers collectifs thématiques divers en présentiel ou à distance (bien-être, créatifs, solidaires, ...)
- ✓ Organisations d'évènements à la demande du Client en présentiel ou à distance (afterwork ...)
- ✓ Séances individuelles diverses en présentiel ou à distance ; (coach sportif, ostéopathie, ...)
- ✓ Expo-vente et pop-up stores éphémères en présentiel
- Services exécutés par un Partenaire mis en relation avec le Bénéficiaire par CIRCLES (Services Confiés) :

##### MOBILITE

- ✓ Lavage de véhicules

- ✓ Révision et entretien des véhicules
- ✓ Location de voiture
- ✓ Chauffeur particulier
- ✓ Réservation taxi, moto-taxi
- ✓ Service coursier
- ✓ Service carburant (refueling)
- ✓ Réparation de vélos et/ ou trottinettes dont électriques

#### AIDE ADMINISTRATIVE

- ✓ Assistance et information : CNI, Passeport, Permis de conduire,
- ✓ Aide à la recherche de logement
- ✓ Négociation immobilière
- ✓ Aide au déménagement

#### LOISIRS

- ✓ Réservation de restaurant
- ✓ Réservation d'hôtels
- ✓ Location d'hébergement
- ✓ Réservation transports (avion, train, bateau)
- ✓ Organisation de séjour/ voyages tout-compris

#### SERVICES FAMILLE ET MAISON

- ✓ Garde d'enfants
- ✓ Soutien scolaire et aide aux devoirs
- ✓ Aide aux seniors
- ✓ Garde d'animaux
- ✓ Ménage et repassage
- ✓ Jardinage et entretien des espaces verts
- ✓ Bricolage dépannage

#### BIEN ETRE

- ✓ Prestations de coiffure
- ✓ Prestation d'esthétique

LIVRAISON A DOMICILE : Cadeaux, fleurs, chocolats, thé, champagne etc.

De manière complémentaire à l'offre en Conciergerie, certains Services et Produits sont disponibles en livraison à domicile. La liste des Services et Produits éligibles est disponible via (i) le Site e-conciergerie (ii) l'Espace Conciergerie lors des jours et heures d'ouverture ou (iii) la plateforme téléphonique, (iv) une demande par email comme indiqué à l'article 4 ci-dessous.

#### **Article 3 – Acceptation des CGV**

Par la création de son compte et pour chaque Requête, le Bénéficiaire (i) déclare avoir pris connaissance des CGV et les avoir lues, comprises et acceptées, et (ii) reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Services proposés par CIRCLES.

A cet égard, les CGV sont opposables au Bénéficiaire conformément à l'article 1119 du code civil.

Dans le cadre des Services Confiés, les CGV des Partenaires régissent leurs relations contractuelles avec les Bénéficiaires.

#### **Article 4 – Inscription et fonctionnement du Compte**

Afin de bénéficier des Services, le Bénéficiaire devra créer un Compte.

Pour créer son compte, le Bénéficiaire peut au choix :

- Se rendre à l'Espace Conciergerie aux heures d'ouverture,

- Appeler CIRCLES au numéro de téléphone qui a été communiqué par le Client,
- Se connecter au Site e-conciergerie (le Bénéficiaire reçoit par e-mail adressé par le Client un code d'activation permettant son enregistrement sur le Site e-conciergerie),
- S'enregistrer directement sur la Box (le code d'activation étant également disponible sur un flyer à disposition près de la Box).

L'inscription et la navigation sur le Site e-conciergerie sont gratuites.

La création du Compte implique la fourniture par le Bénéficiaire de données à caractère personnel exactes, complètes et à jour, notamment une adresse messagerie valide.

Les identifiants de chaque Bénéficiaire sont personnels et confidentiels. Le Bénéficiaire s'engage à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Bénéficiaire est seul responsable :

- Du maintien de la confidentialité de son compte, notamment de ses identifiant et mot de passe ;
- De l'utilisation de ses identifiants et de son Compte.

CIRCLES se réserve le droit de désactiver un Compte qui n'aurait pas été utilisé pendant une période d'au moins dix-huit (18) mois. Le Bénéficiaire sera préalablement informé par courrier électronique de la désactivation de son Compte. Il bénéficiera d'un délai de six (6) mois à compter de ladite information afin de solliciter le remboursement du solde de sa Carte conciergerie.

CIRCLES se réserve le droit de clôturer le Compte d'un Bénéficiaire si ce dernier enfreint les lois applicables, les présentes CGV ou les politiques de CIRCLES ou du groupe SODEXO. Le Bénéficiaire renonce à toute contestation et à toute action en responsabilité à ce titre.

Lorsque la prestation de conciergerie d'entreprise en faveur d'un Client cesse quelle qu'en soit la cause, les Comptes des Bénéficiaires pour lesquels ledit Client avait souscrit un abonnement auprès de CIRCLES seront clôturés. Les Bénéficiaires des comptes clôturés disposeront d'un délai de six (6) mois à compter de la cessation de la prestation de conciergerie d'entreprise afin de solliciter le remboursement du solde de leur Carte conciergerie.

#### **Article 5 - Procédure de transmission et de traitement des Requêtes**

Les Services sont présentés sur le Site e-conciergerie afin que le Bénéficiaire en prenne connaissance avant de passer sa Requête.

La Procédure pour toutes les Requêtes est la suivante :

##### **Phase 1 : Dépôt d'une Requête par le Bénéficiaire**

Les Bénéficiaires auront accès aux Services :

- via l'Espace Conciergerie aux heures d'ouverture
- via la plateforme téléphonique au 01 46 99 87 68
- via le Site e-conciergerie [conciergerie.circles.fr](http://conciergerie.circles.fr) ou [my.circles.fr](http://my.circles.fr)
- via la Box

Pour les demandes de Services d'AIDE ADMINISTRATIVE, LOISIR et FAMILLE ET MAISON, le Bénéficiaire peut compléter un formulaire de demande pour le Service souhaité sur le Site e-conciergerie, permettant à CIRCLES d'étudier le besoin du Bénéficiaire.

##### **Phase 2 : Enregistrement de la Requête par CIRCLES**

CIRCLES identifie le Bénéficiaire et enregistre sa Requête.

##### **Phase 3 : Modalités et paiement des Services**

##### **Règlement des Services :**

Selon le Service demandé, le Bénéficiaire règle ledit Service auprès de CIRCLES ou directement auprès Partenaire.

Le règlement des Services Directs s'effectue auprès de CIRCLES à l'Espace Conciergerie, sur le terminal intégré à la Box ou sur le Site e-conciergerie, soit par carte bancaire soit par Carte conciergerie.

Le règlement des Services Confiés peut, selon le choix du Partenaire, s'effectuer par carte bancaire, chèque, espèces etc. Certains Services Confiés sont réglés auprès de CIRCLES qui reçoit alors le paiement au nom et pour le compte du Partenaire.

#### Caractère définitif de la Requête :

Toute Requête enregistrée est définitive une fois le paiement effectué par le Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire est responsable de sa Requête. Les données communiquées par le Bénéficiaire engagent ce dernier une fois la Requête enregistrée par CIRCLES ou par le Partenaire. En cas d'erreur lors de la Requête dans le choix du Service ou du Produit, et/ou dans les coordonnées du Bénéficiaire, la responsabilité de CIRCLES ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'honorer la Requête.

En cas d'échec du paiement, la Requête est annulée.

#### Tarifs des Services :

Les tarifs des Services sont accessibles à tout moment à l'Espace Conciergerie pendant les jours et heures d'ouverture, ainsi que sur le Site e-conciergerie. En cas de questions relatives à un prix sur devis ou à un Service, CIRCLES se trouve à la disposition du Bénéficiaire pendant les jours et heures d'ouverture de l'Espace Conciergerie convenus avec le CLIENT (via le Concierge), par téléphone ou par email.

Les Services sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la confirmation de l'enregistrement de la Requête.

Les tarifs sont exprimés en euros, hors taxes et toutes taxes comprises.

#### Facturation :

Lors d'achat de Services Direct un reçu de caisse est envoyé par email au bénéficiaire.

#### Phase 4 : Exécution de la Requête

Une fois la Requête validée et le paiement effectué (sauf cas particuliers où le Bénéficiaire règle le Partenaire), CIRCLES ou le Partenaire exécute la Requête.

Les Services peuvent être délivrés au domicile du Bénéficiaire, dans une Box, à l'Espace conciergerie ou en tout autre lieu désigné par le Bénéficiaire dans la Requête ou par le Partenaire.

CIRCLES et les Partenaires se réservent le droit de refuser de fournir un Service si le Bénéficiaire enfreint les lois applicables, les présentes CGV ou les politiques de CIRCLES ou du groupe SODEXO. Le Bénéficiaire renonce à toute contestation et à toute action en responsabilité à ce titre.

Délais d'exécution : CIRCLES et ses Partenaires s'efforcent d'exécuter les Services commandés par le Bénéficiaire dans les délais mentionnés dans les présentes CGV et/ou lors de la confirmation de la Requête.

Toutefois, ces délais sont communiqués au Bénéficiaire à titre indicatif et un dépassement éventuel ne pourra donner lieu à aucune réduction de tarif, remise et/ou dommage et intérêt.

En cas de retard de CIRCLES et/ou des Partenaires, le Bénéficiaire peut annuler la Requête dans les conditions prévues à l'article L. 216-2 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Bénéficiaire lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent l'annulation de la Requête, à l'exclusion de toute indemnisation et/ou retenue.

Non-exécution d'un Service : En cas d'indisponibilité du Service objet de la Requête, le Bénéficiaire en sera informé au plus vite et la Requête sera annulée. Les sommes versées par le Bénéficiaire lui seront restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent l'annulation de la Requête, à l'exclusion de toute indemnisation et/ou retenue.

#### **Article 6 – Réclamations**

Aucune réclamation ne sera acceptée si le Bénéficiaire n'a pas respecté la Procédure décrite dans les présentes CGV.

Les réclamations doivent nécessairement faire l'objet d'une tentative de résolution amiable (i) entre les Bénéficiaires et CIRCLES, pour les Services Directs ou (ii) entre les Bénéficiaires et les Partenaires, pour les Services Confiés.

- Services Directs

#### Phase réclamation

Les Bénéficiaires disposent d'un délai de 24 heures ouvrables, suivant la date de livraison du Produit ou de réalisation du Service, pour formuler auprès du Concierge, par téléphone ou par courrier électronique sur [serviceclient.circles@sodexo.com](mailto:serviceclient.circles@sodexo.com) des réclamations orales et/ou écrites concernant le Produit ou Service.

Suite à la réclamation du Bénéficiaire, le Concierge, ou le responsable de clientèle en cas de réclamation faite par courrier électronique :

- o accuse réception de la réclamation dans le délai d'un (1) jour d'ouverture de la conciergerie, et
- o propose une solution au Bénéficiaire dans le délai de sept (7) jours d'ouverture de la conciergerie à compter de la date d'accusé réception de la réclamation.

#### Phase litige

Si, suite à une réclamation d'un Bénéficiaire, la solution proposée par le Concierge ne convient pas au Bénéficiaire, le Concierge ouvre un dossier « Litige » auprès de CIRCLES qui s'engage à clôturer le litige dans le délai de sept (7) jours d'ouverture de la conciergerie à compter de la date d'ouverture du dossier « Litige ».

- Services Confiés

Le Bénéficiaire fera son affaire personnelle de tous litiges avec les Partenaires, sans que la responsabilité de CIRCLES ne puisse être recherchée. Cependant, lors de la phase de résolution à l'amiable, CIRCLES s'engage à intervenir en tant qu'intermédiaire entre le Bénéficiaire et le Partenaire.

#### **Article 7 – Responsabilité**

- **Responsabilité du Bénéficiaire**

Le Bénéficiaire doit informer sans délai CIRCLES de toute utilisation frauduleuse / suspecte de ses identifiants, de son mot de passe et/ou de son Compte. Il garantit CIRCLES contre toute réclamation à ce titre.

Par ailleurs, CIRCLES n'a pas pour obligation de vérifier l'identité du Bénéficiaire. CIRCLES ne saurait être tenue responsable de l'usurpation d'identité d'un Bénéficiaire. Ainsi, toute connexion au Compte d'un Bénéficiaire à partir de ses identifiants sera présumée avoir été faite par le Bénéficiaire lui-même.

- **Responsabilité de CIRCLES et des Partenaires**

CIRCLES n'intervient que dans le cadre des Services Directs. Les Services Confiés sont rendus par des Partenaires, CIRCLES n'intervenant qu'en tant qu'intermédiaire. Il est donc expressément entendu que pour les Services Confiés, la relation entre CIRCLES et les Partenaires n'est pas une relation de sous-traitance mais d'intermédiation.

- Services Directs

Dans le cas des Services Directs, CIRCLES est responsable vis-à-vis des Bénéficiaires de la bonne réalisation des Services.

- Services Confiés

En ce qui concerne les Services Confiés, chacun des Partenaires demeure seul responsable vis-à-vis des Bénéficiaires de la bonne exécution desdits Services effectués par ses soins. CIRCLES ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des Services par les Partenaires.

- Fait du Bénéficiaire, d'un tiers ou force majeure

En tout état de cause, la responsabilité de CIRCLES ou du Partenaire ne saurait être engagée, en tout ou partie, si l'inexécution ou la mauvaise exécution de la Requête est imputable soit au Bénéficiaire, soit au fait d'un tiers, soit à un cas de force majeure.

- [Site e-conciergerie](#)

Les dispositions applicables à l'utilisation du Site e-conciergerie sont détaillées dans nos [Conditions Générales d'Utilisation](#).

## **Article 8 - Droit de rétractation**

En cas de Requête effectuée à distance, le Bénéficiaire peut bénéficier, conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, d'un droit de rétractation.

### **8.1 Exercice du droit de rétractation**

Sous réserve des dispositions de l'article 8.2 ci-après conformément aux dispositions légales en vigueur, il est rappelé que le Bénéficiaire dispose d'un délai légal de 14 jours à compter (i) soit de la réception du ou des Produits (ii) soit de l'enregistrement de la Requête pour une commande de service, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalité dans les conditions décrites ci-après.

L'exercice du droit de rétractation devra être notifié de manière claire et précise par le Bénéficiaire, par email ou courrier, à l'aide éventuellement du formulaire proposé en Annexe 1 des présentes conditions générales.

Le Bénéficiaire dispose d'un délai légal de quatorze (14) jours francs à compter de la livraison du Produit pour retourner à CIRCLES ou au Partenaire le Produit dans son emballage d'origine en parfait état, selon les conditions de retour spécifiées au préalable par le Concierge.

CIRCLES ou le Partenaire procède au remboursement des sommes dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la notification de rétractation en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Bénéficiaire lors de sa Requête, sauf accord exprès de ce dernier pour que CIRCLES et/ou le Bénéficiaire utilise un autre moyen de paiement.

Cette date de remboursement peut être différée jusqu'à récupération du ou des Produits par le Partenaire et/ou CIRCLES ou jusqu'à ce que le Bénéficiaire ait fourni une preuve de l'expédition de ces Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai visé ci-dessus, seul le prix du ou des Produits achetés et les frais de livraison seront remboursés, les frais de retour restant à la charge du Bénéficiaire.

### **8.2 Exclusion légale du droit de rétractation**

Dans le cas de l'exécution en tout ou partie d'un Service avant la fin du délai de quatorze (14) jours francs, le Bénéficiaire accepte expressément l'exécution du Service dès confirmation de la Requête et reconnaît qu'il perd son droit de rétractation.

De même le Bénéficiaire est informé que, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne pourra être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de service pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de service dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été scellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclut lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

## **Article 9 – Garanties légales**

Les Produits bénéficient de plein droit et conformément aux dispositions légales de la garantie légale de conformité et de la garantie légale contre les vices cachés.

En tout état de cause, la garantie du Vendeur est limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes à la commande ou affectés d'un vice.

### **9.1 Garantie légale de conformité**

Le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du Code de la consommation.

**\* Article L 217-4 du Code de la consommation :** « *Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.*

*Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité »*

**Article L 217-5 du code de la consommation :** « *Le bien est conforme au contrat :*

*1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

*– s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

*– s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

*2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »*

**Article L 217-12 du code de la consommation :** « *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »*

### **9.2 Garantie légale contre les vices cachés**

Le Vendeur demeure également tenu de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

**Article 1641 du code civil :** « *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »*

**Alinéa premier de l'article 1648 du code civil :** « *L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »*

## **Article 10 - Données à caractère personnel**



Les dispositions applicables relatives aux données personnelles et aux cookies sont celles issues respectivement de notre Politique de [protection des données à caractère personnel](#) et de notre [Politique de gestion des cookies](#).

#### **Article 11 - Propriété intellectuelle**

Les dispositions relatives aux droits de propriété intellectuelle applicables sont identiques à celles issues des CGU.

#### **Article 12 - Modification et interruption du Service**

CIRCLES se réserve le droit de modifier la Procédure de tout ou partie des Services pour des raisons de changement de Partenaire, de produits ou de service dans la mesure où ces changements n'ont pas d'incidence sur la tarification et la qualité des Services.

#### **Article 13 - Force majeure**

En cas de survenance d'un événement force majeure au sens de l'article 1218 du code civil, CIRCLES et/ou le Partenaire pourra suspendre, modifier ou annuler l'exécution des Requêtes. Dans cette hypothèse, le Bénéficiaire ne pourra réclamer le versement d'aucune indemnité.

#### **Article 14 - Modification des CGV**

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les Requêtes effectuées en ligne sur le Site e-conciergerie, par téléphone et en Conciergerie.

Les présentes CGV pourront être modifiées et mises à jour par CIRCLES à tout moment. Les modifications apportées ne s'appliqueront pas aux Requêtes déjà enregistrées.

#### **Article 15 - Nullité – renonciation**

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV devait s'avérer nulle, elle sera alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des CGU ni altérer la validité de ses autres dispositions.

Le fait pour le Bénéficiaire ou CIRCLES de ne pas revendiquer l'application d'une disposition quelconque des présentes ou d'en tolérer l'inexécution de façon temporaire ou permanente, ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation à exercer les droits qu'elle détient au titre des présentes.

#### **Article 16 – Loi applicable, preuve, médiation et juridiction compétente**

Les CGV sont régies par le droit français.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de CIRCLES constituent la preuve de l'ensemble des Requêtes passées par les Bénéficiaires.

En cas de litige avec CIRCLES n'ayant pu être réglé dans le cadre d'une réclamation écrite préalable directement introduite par le consommateur auprès de Circles France, le consommateur aura la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève CIRCLES, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à CIRCLES. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer, soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com); soit par courrier adressé à l'AME CONSO : 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

A défaut de solution amiable, tout litige à propos de la formation, de l'exécution, de l'interprétation ou de la résiliation des présentes CGV sera de la compétence exclusive des tribunaux français compétents.

#### **CONDITIONS PARTICULIERES : UTILISATION DES BOX**

Dans certains Espaces Conciergerie, une ou plusieurs Box peuvent être utilisées pour le dépôt et le retrait des articles notamment dans le cadre des Services pressing, retouches et confectionnerie.

#### **Fonctionnement des Box :**

### **1- Se connecter sur son compte personnel directement sur la box**

- Faire son choix dans les services proposés
- Suivre les étapes de Requête
- Payer directement par CB sur la box
- Déposer ses articles, dans la box individualisée qui s'est ouverte
- Fermer le casier

***Vous recevrez par e-mail un accusé de réception***

### **2- Attendre la confirmation de la prestation**

- Notre partenaire collecte les articles sur un créneau à définir et les traite dans les sept (7) jours ouvrables d'ouverture de la Conciergerie
- Un email est envoyé automatiquement au Bénéficiaire quand l'article est déposé dans la box

### **3- Récupérer ses articles dans la box**

- Suivre les instructions sur l'écran tactile
- Récupérer ses articles dans la box qui s'est ouverte
- Fermer le casier

## CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A CERTAINS SERVICES

### - Services directement exécutés par CIRCLES ou par un sous-traitant (Services Directs) :

#### I - VIE QUOTIDIENNE : PRESSING - REPASSAGE – BLANCHISSERIE – RETOUCHES – REPARATION DE SMARTPHONE

(cf. conditions particulières propres aux Services Vie quotidienne)

Retrait et dépôt par le Bénéficiaire auprès de CIRCLES uniquement les jours et heures d'ouverture de l'Espace Conciergerie ou dans le Box.

Le Bénéficiaire paie sa Requête à CIRCLES, comme indiqué à l'article 5 ci-dessus.

#### Délais moyens d'exécution requis par les Partenaires en contexte de Service normal et non exceptionnel :

- Pressing – Repassage : 48H à 72H
- Blanchisserie : jusqu'à 5 jours ouvrés
- Retouches : jusqu'à 5 jours ouvrés selon travail à réaliser et éventuel devis dans le cas d'une prestation sur-mesure pour laquelle le Partenaire est l'expert métier et se réserve le droit d'annoncer un délai supplémentaire à CIRCLES qui en fera part au Bénéficiaire pour acceptation.
- Réparation de smartphone : jusqu'à 5 jours ouvrés

#### II – VIE QUOTIDIENNE : CORDONNERIE

Retrait et dépôt par le Bénéficiaire auprès de CIRCLES uniquement les jours et heures d'ouverture de l'Espace Conciergerie ou dans le Box.

Le Bénéficiaire paie sa Requête à CIRCLES comme indiqué à l'article 5 ci-dessus.

#### Délais moyens d'exécution requis par les Partenaires en contexte de Service non exceptionnel :

- Cordonnerie : 48H à 72h selon travail à réaliser et éventuel devis dans le cas d'une prestation sur-mesure pour laquelle le Partenaire est l'expert métier et se réserve le droit d'annoncer un délai supplémentaire à CIRCLES qui en fera part au Bénéficiaire pour acceptation.

#### III – SHOPPING MINUTE : ESPACE MINI BOUTIQUE

Le Bénéficiaire qui souhaite faire une Requête pour un produit de la mini boutique (cadeau, des produits d'épicerie, d'hygiène ou de dépannage etc.) doit se rendre à l'Espace Conciergerie lors des jours et heures d'ouverture ou s'adresser via la plateforme téléphonique, email, Site e-conciergerie à CIRCLES comme indiqué à l'article 5 ci-dessus.

Le Bénéficiaire a la possibilité d'acheter le produit de son choix :

- A l'Espace Conciergerie dans la limite des stocks disponibles,
- Via la plateforme téléphonique, le Site e-conciergerie ou par email (dans ce cas, seule une sélection de produits de la mini boutique sont consultables et commandables).

Le Bénéficiaire devra réceptionner les produits commandés à l'Espace Conciergerie selon les jours et heures d'ouverture. Pour certains produits, il pourra se faire livrer à l'adresse de son choix. Cette information est à indiquer au moment de la commande avec, pour son bon traitement, les indications suivantes : la civilité, le nom et le prénom du destinataire, l'adresse complète du lieu de livraison, le numéro de téléphone de la personne qui passe la commande pour le suivi de la livraison, la date et l'heure de livraison souhaitée.

Le Bénéficiaire recevra sa Requête dans le délai indiqué qui lui sera communiqué lors de sa Requête (dans un délai maximum de 10 jours ouvrés). Le Bénéficiaire devra réceptionner sa Requête à l'Espace Conciergerie aux horaires d'ouverture ou directement à l'adresse qu'il aura indiquée au moment de la Requête.

Le Bénéficiaire paie sa Requête à CIRCLES comme indiqué à l'article 5 ci-dessus.

#### IV - REQUETE ET LIVRAISON GROUPEE : PANIERS DE FRUITS ET LEGUMES

L'offre complète des paniers se trouve à l'Espace Conciergerie. La livraison des paniers se fait le jour défini par CIRCLES, à raison d'une livraison hebdomadaire hors période exceptionnelle. Ce jour de livraison est affiché à l'Espace Conciergerie. Toute Requête doit être transmise et payée par le Bénéficiaire au Concierge avant l'heure définie pour la livraison du jour défini. Dans le but de limiter l'impact de l'empreinte carbone des livraisons, les Partenaires locaux de CIRCLES peuvent exiger un minimum de commande afin d'assurer les livraisons

Le Concierge confirme les Requêtes aux Bénéficiaires par e-mail.

Le Concierge informe le Bénéficiaire de la livraison de son/ses paniers. Tout panier n'ayant pas été récupéré le jour de la livraison avant la fermeture de l'Espace Conciergerie sera détruit.

Le Bénéficiaire paie sa Requête à CIRCLES comme indiqué à l'article 5 ci-dessus.

#### V- REQUETE ET LIVRAISON INDIVIDUELLE : LIVRAISON DE FLEURS

La liste des bouquets de fleurs à prix préférentiels est accessible par les Bénéficiaires :

- A l'Espace Conciergerie,
- via la plateforme téléphonique, le Site e-conciergerie ou par email.

Au moment de la Requête, le Bénéficiaire devra fournir les indications suivantes : son numéro de téléphone, la civilité, le nom et le prénom du destinataire, l'adresse complète du lieu de livraison et, le cas échéant, le numéro de téléphone de la personne recevant la livraison, la date et l'heure de livraison souhaitée.

Le Bénéficiaire paie sa Requête à CIRCLES comme indiqué à l'article 5 ci-dessus. Le destinataire devra réceptionner les fleurs à l'adresse choisie lors de la Requête.

#### VI- REQUETE ET LIVRAISON INDIVIDUELLE : COURSES DE PROXIMITE

Le Bénéficiaire qui souhaite faire une Requête pour une course de proximité doit se rendre à l'Espace Conciergerie lors des jours et heures d'ouverture. Le Bénéficiaire détaille au maximum l'objet de la course et paie sa Requête à CIRCLES comme indiqué à l'article 5 ci-dessus.

#### VII – AIDE ADMINISTRATIVE

##### *- Visa*

Le Bénéficiaire qui souhaite donner suite à une demande de VISA communique à CIRCLES toutes les informations nécessaires. Le Bénéficiaire reçoit un devis. Le Bénéficiaire est tenu d'accepter le devis par e-mail avant que la Requête ne puisse être exécutée.

Suite à acceptation du devis, le Bénéficiaire reçoit une confirmation d'enregistrement de Requête et règle ensuite le Service auprès de CIRCLES (frais de consulat, frais de gestion, et options).

Le Bénéficiaire est livré dans le délai communiqué lors de sa Requête. Le Bénéficiaire devra réceptionner sa Requête à l'Espace Conciergerie pendant les jours et heures d'ouverture de l'Espace Conciergerie convenus avec le CLIENT, ou directement à l'adresse qu'il aura préalablement indiquée. En cas d'annulation de la Requête par le Bénéficiaire, les frais resteront à la charge du Bénéficiaire.

##### *- Carte grise*

Le Bénéficiaire qui souhaite donner suite à une demande de CARTE GRISE communique à CIRCLES toutes les informations nécessaires. Le Bénéficiaire reçoit un devis. Le Bénéficiaire est tenu d'accepter le devis par e-mail avant que la Requête ne puisse être exécutée.

Suite à acceptation du devis, le Bénéficiaire reçoit une confirmation d'enregistrement de Requête et règle ensuite le Service auprès de CIRCLES (frais de consulat, frais de gestion, et options).

Le Bénéficiaire est livré dans le délai communiqué lors de sa Requête. Le Bénéficiaire devra réceptionner sa Requête à l'Espace Conciergerie pendant les jours et heures d'ouverture de l'Espace Conciergerie convenus avec le CLIENT, ou directement à l'adresse qu'il aura préalablement indiquée. En cas d'annulation de la Requête par le Bénéficiaire, les frais resteront à la charge du Bénéficiaire.

Les délais d'exécution des Services « Aide administrative » dépendent entièrement des délais propres à l'administration et à chaque démarche. CIRCLES ne peuvent s'engager ni communiquer de délai d'exécution desdits Services.

## VIII – LOISIRS : BILLETTERIE - ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS

### - *Billetterie*

Le Bénéficiaire qui souhaite obtenir une information ou bénéficier du Service BILLETTERIE et effectuer une Requête communique à CIRCLES toutes les informations nécessaires. Il peut se rendre à l'Espace Conciergerie lors des jours et heures d'ouverture, s'adresser à la plateforme téléphonique, envoyer un email, ou consulter le Site e-conciergerie comme indiqué à l'article 5 ci-dessus.

CIRCLES informe le Bénéficiaire des disponibilités et tarifs des billets et frais de traitement applicables à sa Requête.

Après réception du règlement des tarifs des billets et éventuels frais de traitement par CIRCLES, celle-ci transmet au Bénéficiaire sa commande.

Toute annulation par le Bénéficiaire sera à la charge du Bénéficiaire.

### - *Organisation d'évènements*

Le Bénéficiaire qui souhaite obtenir une information ou bénéficier des Services ORGANISATION D'ÉVÉNEMENT communique à CIRCLES toutes les informations nécessaires. Il peut se rendre à l'Espace Conciergerie lors des jours et heures d'ouverture, s'adresser à la plateforme téléphonique, envoyer un email, ou consulter le Site e-conciergerie comme indiqué à l'article 5 ci-dessus.

Le Bénéficiaire reçoit un devis. Le Bénéficiaire est tenu d'accepter le devis par e-mail avant que la Requête ne puisse être exécutée.

Suite à acceptation du devis, le Bénéficiaire reçoit une confirmation d'enregistrement de Requête et règle ensuite le Service auprès de CIRCLES.

Toute annulation par le Bénéficiaire sera à la charge du Bénéficiaire.

## IX - Animations exécutées par CIRCLES ou par un sous-traitant (Services Directs) :

La Requête est effectuée directement auprès de CIRCLES, le Bénéficiaire paie sa Requête à CIRCLES comme indiqué à l'article 5 ci-dessus.

## Services exécutés par un Partenaire mis en relation avec le Bénéficiaire par CIRCLES (Services Confiés) :

### X – MOBILITE

Le Bénéficiaire qui souhaite obtenir une information ou bénéficier du Service MOBILITE et effectuer une Requête communique à CIRCLES toutes les informations nécessaires. Il peut se rendre à l'Espace Conciergerie lors des jours et heures d'ouverture, s'adresser à la plateforme téléphonique, envoyer un email, ou consulter le Site e-conciergerie comme indiqué à l'article 5 ci-dessus.

Le Concierge confirme, par e-mail au Bénéficiaire, la date, l'heure, la nature du service ainsi que le prix.

Toute annulation d'un rendez-vous devra être notifiée à CIRCLES au plus tard 48 heures jours ouvrés avant la date et l'heure convenue. Tout rendez-vous annulé à moins de 48 heures jours ouvrés de la date et de l'heure convenue sera dû par le Bénéficiaire

### - **LAVAGE AUTO – REVISION ET ENTRETIEN DU VEHICULE – SERVICE CARBURANT**

CIRCLES encaisse le paiement au nom et pour le compte du Partenaire.

S'agissant du lavage de véhicules, un minimum par conciergerie peut être nécessaire pour assurer la session de lavage sur le site du Client.

## **Etapes pour le bon déroulement du Service « Lavage auto »**

Au moment de la Requête, le Bénéficiaire indique à CIRCLES les informations suivantes :

- la catégorie du véhicule et sa marque ;
- le numéro de plaque d'immatriculation du véhicule à traiter ;
- la formule de lavage choisie ;
- les éventuelles options choisies en complément de la formule de lavage ;
- les précisions particulières concernant le véhicule (ex : système anti-démarrage, carrosserie, système de verrouillage automatique...);
- l'éventuelle contrainte horaire du Bénéficiaire pour récupérer le véhicule ;
- l'état précis de saleté du véhicule (ex : poils d'animaux, boue, goudron, sable, ...). Dans le cas où l'état du véhicule ne correspondrait pas à la description donnée par le Bénéficiaire, des frais supplémentaires pourront lui être facturés.

Avant l'intervention du Prestataire, CIRCLES confirme au Bénéficiaire que la Requête est enregistrée et que le véhicule sera pris en charge lors de la prochaine session d'intervention du Prestataire. De même, CIRCLES informe le Bénéficiaire de la procédure de gestion des clés du véhicule en précisant :

- le lieu et l'horaire précis où s'effectue le dépôt des clés par le Bénéficiaire ;
- l'emplacement précis où le véhicule doit être stationné par le Bénéficiaire pour permettre au Prestataire d'intervenir ;
- le lieu et l'horaire précis où s'effectue le retrait des clés par le Bénéficiaire.

Avant chaque session d'intervention du Prestataire, le Bénéficiaire devra:

- Vider le coffre de son véhicule pour faciliter le travail du Prestataire ; en cas de perte ou de vol d'effets personnels, ni le Prestataire ni CIRCLES ne pourront être tenus responsables ;
- Détacher les sièges auto enfant pour faciliter le travail du Prestataire. Les sièges auto enfants ne seront pas remis en place par le Prestataire après son intervention.

- **CHAUFFEUR PARTICULIER – RESERVATION TAXI MOTO-TAXI VTC – SERVICE COURSIER – REPARATION DE VELOS ET TROTINNETTES - LOCATION DE VEHICULE**

Le Bénéficiaire règle sa Requête directement au Partenaire.

## **XI – ADMINISTRATIF**

Le Bénéficiaire qui souhaite obtenir une information ou bénéficier du Service « Aide administrative » peut se rendre à l'Espace Conciergerie lors des jours et heures d'ouverture, s'adresser à la plateforme téléphonique, envoyer un email, ou consulter le Site e-conciergerie comme indiqué à l'article 5 ci-dessus.

CIRCLES se rapprochera du Partenaire pour obtenir un ou plusieurs devis adaptés au besoin du Bénéficiaire selon les informations transmises et qui lui seront partagés. Après validation du devis par le Bénéficiaire, CIRCLES réalisera la mise en relation avec le Partenaire sélectionné qui prendra contact avec le Bénéficiaire.

Pour certains Services, certaines étapes ne peuvent être réalisées par CIRCLES au nom et pour le compte du Bénéficiaire. Néanmoins, CIRCLES assistera ce dernier dans le traitement et l'avancée des démarches requises.

Le Bénéficiaire paie sa demande directement au Partenaire.

Les délais d'exécution des Services « Aide administrative » dépendent entièrement des délais propres à l'administration et à chaque démarche. Le Partenaire ne peut s'engager ni communiquer de délai d'exécution desdits Services.

## XII – LOISIRS (SAUF BILLETÉRIE et ORGANISATION D'ÉVÈNEMENT)

### RESERVATION DE RESTAURANT/ D'HOTEL – LOCATION D'HEBERGEMENT – RESERVATION TRANSPORTS – ORGANISATION DE VOYAGE

Le Bénéficiaire qui souhaite obtenir une information ou bénéficier des Services LOISIRS (HORS BILLETÉRIE) et effectuer une réservation ou organiser un voyage ou un événement communique à CIRCLES toutes les informations nécessaires. Il peut se rendre à l'Espace Conciergerie lors des jours et heures d'ouverture, s'adresser à la plateforme téléphonique, envoyer un email, ou consulter le Site e-conciergerie comme indiqué à l'article 5 ci-dessus.

CIRCLES se rapprochera du Prestataire pour obtenir un ou plusieurs devis adaptés au besoin du Bénéficiaire selon les informations transmises et qui lui seront partagés. Après validation du devis par le Bénéficiaire, CIRCLES réalisera la mise en relation avec le Partenaire sélectionné qui prendra contact avec le Bénéficiaire.

Selon le Service et selon le Partenaire, le Bénéficiaire règle le Service directement au Partenaire ou CIRCLES encaisse le paiement au nom et pour le compte du Partenaire.

## XIII – SERVICES FAMILLE ET MAISON

Le Bénéficiaire qui souhaite obtenir une information ou bénéficier des Services « Famille et Maison » peut se rendre à l'Espace Conciergerie lors des jours et heures d'ouverture, s'adresser à la plateforme téléphonique, envoyer un email, ou consulter le Site e-conciergerie comme indiqué à l'article 5 ci-dessus.

CIRCLES se rapprochera du Prestataire pour obtenir un ou plusieurs devis adaptés au besoin du Bénéficiaire selon les informations transmises et qui lui seront partagés. Après validation du devis par le Bénéficiaire, CIRCLES réalisera la mise en relation avec le Partenaire sélectionné qui prendra contact avec le Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire paie sa Requête directement au Partenaire.

## XIV – BIEN-ETRE : coiffure et esthétique

### - *Prise de rendez-vous*

La prise de rendez-vous pour les Services « Bien-être » est faite par les Bénéficiaires auprès du Concierge qui dispose du planning du Prestataire.

Pour certains Services « Bien-être », la prise de rendez-vous peut être effectuée sur le site e-conciergerie.

Une confirmation par e-mail est envoyée au Bénéficiaire récapitulant la date, l'heure, la nature et le prix du Service.

### - *Annulation*

Toute annulation d'un rendez-vous devra être notifiée à CIRCLES au plus tard 48 heures jours ouvrés avant la date et l'heure convenue. Tout rendez-vous annulé à moins de 48 heures jours ouvrés de la date et de l'heure convenue sera dû par le Bénéficiaire.

### - *Règlement des Services*

Les Bénéficiaires règlent les Services directement auprès du Prestataire.

### - *Expertise du Prestataire et responsabilité*

Tous les Prestataires « bien-être » intervenant chez CIRCLES sont rigoureusement sélectionnés ; parmi les critères obligatoires, un diplôme certifiant des compétences du Prestataire dans son domaine d'activité est requis afin de s'assurer de ces qualifications et de son droit d'exercer.

## XV – LIVRAISON A DOMICILE

PRESSING - REPASSAGE – BLANCHISSERIE – RETOUCHES  
CORDONNERIE – MAROQUINERIE

PANIERES DE FRUITS ET LEGUMES

PLATS PREPARES OU A CUISINER

Ces Services sont également disponibles en livraison à domicile, selon la zone géographique, la présence et les dessertes locales des Partenaires de CIRCLES. Le Bénéficiaire se rend sur son espace personnel de l'interface My Circles, rubrique "Commandez en ligne" puis "Livraison à domicile". Un code promotionnel est indiqué ainsi que les étapes à suivre pour bénéficier de l'offre avantage conciergerie négociée par CIRCLES. Le Bénéficiaire est redirigé vers le site du Partenaire où il doit vérifier son éligibilité selon son lieu de résidence. Si éligible, le Bénéficiaire se crée un compte sur le site du Partenaire, passe et paie sa commande en ligne puis la reçoit directement à l'adresse choisie.



## **CONDITIONS PARTICULIERES**

### **DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET BLANCHISSERIE**

#### **DROIT DE RETENTION**

Conformément aux dispositions de l'article 2286 du Code civil, CIRCLES dispose d'un droit de rétention général et permanent sur tous les articles en sa possession, et ce en garantie de la totalité des créances (factures, intérêts, frais engagés, etc.) que CIRCLES détient vis-à-vis du Bénéficiaire.

#### **RESPONSABILITÉ ET DÉTÉRIORATION DES ARTICLES**

Le Bénéficiaire doit signaler toute particularité relative aux vêtements et au linge déposés (marque, fragilité, vétusté, ...) avant l'intervention de CIRCLES.

CIRCLES restitue les articles dans leur intégrité initiale, après la réalisation du Service et fait ses meilleurs efforts afin de parvenir au meilleur résultat possible de propreté. CIRCLES est responsable de l'état dans lequel il rend les articles qui lui ont été confiés.

CIRCLES renseigne les Bénéficiaires sur les possibilités et les risques de nettoyage des articles. En cas de risque trop important pour un article, CIRCLES peut refuser le travail ou émettre des réserves écrites sur le ticket de dépôt.

En cas de détérioration en cours de nettoyage, CIRCLES n'est pas tenue d'une obligation de résultat mais de moyen, car elle agit dans le cadre d'un contrat de louage d'ouvrage. Sa responsabilité civile est par conséquent déterminée à l'article 1789 du code civil. CIRCLES est présumée responsable envers le Bénéficiaire de l'état dans lequel elle rend l'article qui lui a été confié, notamment des détériorations subi par l'article. CIRCLES peut s'exonérer de sa responsabilité en démontrant qu'elle n'a commis aucune faute. Cette preuve peut résulter soit des réserves émises sur le ticket de dépôt, soit d'une étude technique, soit d'un vice caché ou d'un défaut de conformité de l'article. En effet, CIRCLES n'est pas responsable lorsque la détérioration est due à un vice caché de l'article (fabrication, mites, projections produits chimiques, frappures d'air, ...) et les éléments de preuve fournis par CIRCLES peuvent être utilisées par le Bénéficiaire pour se retourner contre le vendeur du textile qui est responsable des défauts cachés de la chose vendue (articles 1641 et suivants du code civil) ou des défauts de conformité (article L.211-4 du code de la consommation).

En cas de réclamation, une étude technique peut être demandée au CTTN :  
Centre Technique de la Teinture et du Nettoyage – 69131 ECULLY CEDEX  
Tél : 04 78 33 08 61 et <https://www.cttn-iren.com/>

#### **EN CAS DE PERTE DE L'ARTICLE**

CIRCLES est soumise à une obligation de restitution en vertu d'un contrat de dépôt. En cas d'impossibilité de restituer l'article confié et si celui-ci a bien quitté la Conciergerie (vol, perte, incendie...) , CIRCLES engage sa responsabilité, sauf si elle peut apporter la preuve qu'elle n'a commis aucune faute et que cette perte est due à une cause étrangère qu'elle ne pouvait prévoir. La perte est supposée lorsque l'article n'a pas été rendu dans un délai de deux mois à compter de la remise, la date du ticket de dépôt faisant foi.

#### **ETIQUETAGE**

Tout vêtement acheté doit comporter une étiquette de composition indiquant la nature du tissu (composition en fibres : coton, soie, laine ...). Cet étiquetage est obligatoire pour les textiles commercialisés en Union Européenne depuis le 8 mai 2012 et relève du règlement (UE) n°1007/2011 du Parlement Européen et du Conseil du 27 septembre 2011 relatif aux dénominations des fibres textiles et à l'étiquetage et au marquage correspondants des produits textiles au regard de leur composition en fibres (articles 14 et 16). L'étiquetage doit être durable, aisément lisible, visible et accessible, et dans le cas d'une étiquette, celle-ci doit être solidement fixée. La responsabilité de CIRCLES ne peut pas être engagée en cas d'étiquetage de composition erroné. Une étiquette d'entretien est recommandée mais pas obligatoire. Cela facilite le travail du professionnel. En cas d'erreur sur l'étiquette d'entretien, le fabricant engage sa responsabilité. En vertu de l'article 2 de la loi du 4 août 1994, les consignes d'entretien et de composition sur les étiquettes doivent être rédigées en français de façon lisible et visible.

## RESPONSABILITES ENCOURUES PAR CIRCLES DANS LE NETTOYAGE OU LE LAVAGE D'ARTICLES TEXTILES

	Avec étiquette d'entretien	Sans étiquette d'entretien
Vol, incendie, dégâts des eaux, perte, substitution, accident de machine, manutention, traitement, livraison	OUI	OUI
Traitement non approprié	OUI	NON
Vices cachés (usure, mites, projections acides, stylos à l'intérieur des doublures, etc...), coutures à bord...	NON	NON
Colorants pigmentaires, enductions, perte d'apprêt	OUI	NON
Fibrillations, tâches tenaces	NON	NON
Décoloration sur coloris fragiles, coulures	OUI	NON
Feutrage	OUI	OUI

Aucune garantie sur les boutons et garnitures (bris, décoloration, fusion, déformation, décollage, perte par fils cassés, boutons déteignant à la vapeur, etc....). Tout article susceptible de mal supporter le nettoyage pourra être refusé ou accepté sous réserves communiquées par écrit, soit sur le bulletin du Bénéficiaire, soit par notification ultérieure et avant traitement. Aucune responsabilité ne pourra être encourue en cas de détérioration concernant les réserves émises au ticket de dépôt.

### INDEMNISATION

Lorsque la responsabilité de CIRCLES est engagée, le montant de l'indemnisation des articles est calculé sur la base du barème figurant en annexe et auquel est appliqué un abattement en fonction de l'ancienneté de l'article.

L'indemnisation est égale à :

- 80 % pour un article acheté depuis moins de trois mois ;
- 60 % pour un article acheté depuis moins de trente mois.

Toutefois, lors de la remise du vêtement ou de l'article, lorsque le Bénéficiaire aura fait une déclaration de valeur supérieure à celle figurant au barème, c'est cette dernière qui sera prise en considération sur justificatif. Pour les articles plus anciens, l'indemnisation est égale à 30% du montant figurant au barème et, pour un article manifestement très usagé, CIRCLES a la possibilité d'exprimer des réserves sur le ticket de dépôt de l'article. Pour les articles d'une valeur visiblement très inférieure à celle du barème, le montant de l'indemnisation ne pourra excéder la valeur de l'article.

### REMBOURSEMENT DU TOUT POUR LA PARTIE

Lorsqu'un ensemble, ou partie d'ensemble, a subi une détérioration ou une perte (costume 3 pièces, ensemble féminin, ameublement, parure de draps, etc....) l'indemnisation de l'ensemble ne peut s'effectuer que si la totalité des pièces a été donnée à traiter. Dans le cas contraire, seule la pièce confiée sera indemnisée.

### CUIRS ET DAIMS

Ces articles n'étant pratiquement jamais dotés d'une étiquette d'entretien, CIRCLES intervient avec prudence et diligence, mais ne peut parfois éviter :

- de faibles retraits, de légères pertes de souplesse, des modifications dans les coloris ;
- la révélation de vices cachés résultant de la fabrication (vergetures, lésions parasitaires, cicatrices) ;
- des phénomènes imprévisibles et mal connus (polymérisation de corps gras) ou inévitables (ternissement des nuances pastel).

CIRCLES ne saurait être tenue pour responsable.

## **RÉCLAMATIONS**

Toute réclamation devra être impérativement formulée dans les 24 heures maximum suivant la livraison de l'article. La réclamation sera dès lors gérée par CIRCLES, qui fera parvenir au Bénéficiaire une fiche de réclamation qu'il devra remplir, signer et renvoyer par voie électronique. Toute réclamation ultérieure sera irrecevable.

CIRCLES, met tout en œuvre pour traiter la réclamation du Bénéficiaire, dans un délai d'un mois à compter de la formulation de la réclamation selon la procédure ci-dessus. Les réclamations qui peuvent survenir sont, autant que possible, réglées à l'amiable.

En cas de litige avec CIRCLES n'ayant pu être réglé ou si la résolution n'était pas satisfaisante pour le Bénéficiaire, ce dernier aura la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève CIRCLES, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à CIRCLES. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer, soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ; soit par courrier adressé à l'AME CONSO : 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

## **DÉLAIS DE GARDE**

A l'exception des vêtements de grand prix (fourrures, vêtements d'apparat...) les articles confiés peuvent rester 3 mois en dépôt chez CIRCLES, sans que ce dernier puisse exiger de supplément. De 3 mois à 12 mois, les articles seront gardés à titre onéreux. Les vêtements de grand prix, dès l'instant où ils ne sont pas retirés à la date prescrite sur le ticket de dépôt, sont réputés gardés à titre onéreux. Au-delà d'un an, CIRCLES pourra se dessaisir de tous articles non retirés par le Bénéficiaire (Loi du 31 décembre 1903). Toute réclamation sera irrecevable.

## **BLANCHISSERIE**

En raison de l'impossibilité de fixer d'une manière indéniable la valeur des articles au moment où ils sont remis, la responsabilité de CIRCLES est limitée, à une somme représentant 10 fois le prix du blanchissage. La somme ainsi calculée ne peut toutefois conduire à un remboursement supérieur à la valeur de l'article neuf.

En cas de détérioration, la responsabilité de CIRCLES n'est pas engagée dans les cas suivants :

- Linge au poids, dans le cas de mélange d'articles ne supportant pas le même traitement, le blanchissage étant effectué sans triage ni contrôle
- Blanchissage à la pièce : articles en fibres mélangées dépourvus d'étiquetage de composition, articles ayant subi des traitements spéciaux non signalés à la remise, articles manifestement très usés ne résistant pas à un lavage normal, accessoires non textiles d'un article.

## **VALEURS LIMITES SERVANT DE BASE POUR LE CALCUL DU BAREME D'INDEMNISATION**

Arrêté du 27 mars 1987 relatif à la publicité des prix des prestations de services dans le secteur de la blanchisserie et du nettoyage à sec – article 4

# BAREME D'INDEMNISATION 2021

	Pure laine ou Soie	Mixtes Synthétiques	Coton ou Lin
<b>HOMMES</b>			
Anorak simple ou légèrement ouatiné		73 €	
Anorak Gore Tex - Duvet/Doudoune		84 €	
Blouson	89 €	68 €	
Chemise	45 €	24 €	39 €
Costume 2 pièces	230 €	188 €	157 €
Pull - Gilet	47 €	31 €	
Cravate	30 €	24 €	
Pantalon	72 €	65 €	59 €
Veste - Blazer	136 €	81 €	
Parka - 3/4 - Caban - Vareuse	157 €	94 €	
Manteau - Imperméable - Gabardine	157 €	110 €	
Survêtement		59 €	
<b>FEMMES</b>			
Anorak		73 €	
Anorak Gore Tex - Duvet		84 €	
Blouson	89 €	68 €	
Carré - Echarpe - Foulard	47 €	21 €	
Chemisier - Corsage	45 €	37 €	
Pull - Gilet	47 €	31 €	
Jupe	84 €	63 €	47 €
Robe	177 €	104 €	60 €
Veste	63 €	52 €	
Pantalon	72 €	65 €	59 €
Manteau-Imperméable - Gabardine	157 €	110 €	
<b>DIVERS</b>			
Couette 1 place	105 €	29 €	
Couette 2 places	125 €	42 €	
Couverture 1 place	105 €	63 €	
Couverture 2 places	125 €	84 €	
Rideaux - Voilages	3 fois le prix de la prestation		
<b>ENFANTS jusqu'à 12 ans</b>	60% des valeurs ci-dessus		
*Costume 3 pièces = 2 pièces + gilet			

Taux déc14/déc12	1,04574264	1,03174264
		1,04574264

## NOTIFICATION DU DROIT DE RÉTRACTATION

Pour exercer son droit de rétractation, le Bénéficiaire doit notifier à CIRCLES dans un délai de 14 jours (à compter de la conclusion du contrat en cas de prestation de service et à compter de la réception du produit en cas d'achat de bien) sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à : [serviceclient.circles@sodexo.com](mailto:serviceclient.circles@sodexo.com) ou à l'adresse suivante : 19-21 rue du Dôme 92100 Boulogne Billancourt.

Il peut utiliser le formulaire ci-dessous :

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la commande ci-dessous : [Référence du service / N° de la facture]

- Service/produit : \_\_\_\_\_
- Commandé le [\_\_\_\_\_] / reçu le \_\_\_\_\_ :
- Moyen de paiement utilisé : \_\_\_\_\_
- Nom du Bénéficiaire : \_\_\_\_\_
- Adresse du Bénéficiaire : \_\_\_\_\_
- Signature du Bénéficiaire (sauf cas de transmission par courriel) : \_\_\_\_\_
- Date : \_\_\_\_\_