

Conditions générales de prestations au profit des Clients

La société « TCS - ZEN & BIEN », Sarl au capital social de 781 600 € dont le siège social est situé 30 rue de l'Industrie, 92500 Rueil-Malmaison, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre, sous le numéro 493941454, a pour activité la mise en relation des préposés (ci-après le(s) Adhérent(s)) de ses clients, avec des tiers pour commander, à partir de leur lieu de travail, des services ou des produits offerts par ces tiers, étant précisé que les Clients sont seuls décisionnaires de la concrétisation de l'achat de biens ou de prestations de services.

La société « ZEN & BIEN » intervient donc en tant que simple intermédiaire, dans les rapports entre les Clients et les Fournisseurs de produits ou prestataires de services.

Une fois inscrit selon les conditions ci-après, le Client peut faire sa demande par téléphone, par courriel ou par courrier, pour l'acquisition d'un produit ou d'une prestation de services qui sera fournie par l'intermédiaire de « ZEN & BIEN ».

Article 1 - Objet – application des conditions générales

Les présentes Conditions Générales, sont affichées dans les conciergeries ou tenues à disposition des Clients avant tout prise de commande.

Elles ont pour objet de définir des conditions contractuelles régissant les rapports entre les Clients et « ZEN & BIEN », notamment les conditions dans lesquelles les Clients sont autorisés à utiliser les services proposés par « ZEN & BIEN ».

En commandant le Client, reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales, il déclare les accepter et reconnaît que toute autre condition sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse par « ZEN & BIEN », inopposable à « ZEN & BIEN », quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

La commande ou le dépôt de biens vaut mandat donné à « ZEN & BIEN », pour mettre en relation Clients et Fournisseurs et opérer les transactions pour le compte du Client, selon les modalités stipulées aux présentes.

Si « ZEN & BIEN » ne se prévaut pas ponctuellement de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales, cette tolérance ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Sous réserve d'en informer le Client, « ZEN & BIEN » se réserve le droit de modifier, en tout ou en partie, les présentes Conditions Générales en fonction de l'évolution de son offre et du marché. Toute modification prendra effet immédiatement pour les offres en ligne dès leurs notifications aux Clients par tout moyen choisi par « ZEN & BIEN ». Elles ne s'appliqueront pas pour les transactions en cours au moment de leur entrée en vigueur.

Article 2 - Modalités d'inscription au site internet www.myzenetbien.fr

L'inscription est ouverte à tous les préposés des clients de « ZEN & BIEN » qui déclarera, au moyen d'un formulaire disponible à la loge ou vouloir adhérer aux offres de services proposées par la société « ZEN & BIEN ».

Le Client devra compléter un formulaire avec les informations nécessaires à la bonne exécution des services par « ZEN & BIEN » et ses fournisseurs, et joindre un RIB. Après vérification du statut de salarié du client de « ZEN & BIEN », il sera remis au Client un identifiant et un code d'accès nominatif strictement personnel, que ce dernier s'engage à conserver confidentiel.

Le Client enregistré est seul autorisé à utiliser les services de « ZEN & BIEN » à l'aide de son identifiant et de son code d'accès nominatif. Le Client s'interdit de proposer à tout tiers, l'accès sous son identité aux services de « ZEN & BIEN ». S'il apprendrait qu'un tiers utilise les services « ZEN & BIEN » en violation, il s'oblige à en aviser « ZEN & BIEN » sans délai par courrier ou courriel.

Le Client s'interdit de prendre un identifiant portant atteinte aux droits d'un tiers (droit de propriété intellectuelle, marque déposée, dénomination sociale ou nom patronymique).

Une fois ces renseignements communiqués, le futur Adhérent sera contacté par « ZEN & BIEN » dans le délai minimum de 24 heures en vue de l'inscription définitive.

Article 3 - Disponibilité des services

Les Services sont offerts lors des horaires d'ouverture de la loge installée par « ZEN & BIEN » dans les locaux de l'entreprise qui emploie le Client et dans la boîte à lettre électronique mise à disposition des salariés ainsi que sur le site « ZEN & BIEN ».

Article 4 - Obligation des fournisseurs

Le Fournisseur s'est engagé :

- à ce que toute offre d'un bien corresponde à un bien dont il dispose de la pleine et entière propriété et qui est disponible immédiatement.
- à effectuer toutes vérifications et apporter toutes précisions nécessaires de sorte que le descriptif et les éléments de l'offre soient fidèles et n'induisent pas le Client en erreur.

- à livrer, le produit convenablement emballé.
- à n'insérer aucune publicité pour lui-même ou pour quiconque, sous quelque forme que ce soit.

Les coordonnées du Client ne seront utilisées que pour les besoins de l'exécution de la commande. Toute autre utilisation, location, vente, revente ou copie de la part du Fournisseur sont explicitement interdites.

Le Fournisseur peut se réserver la propriété des produits jusqu'à leur paiement intégral.

Article 5 - Obligations des demandeurs

5.1 - Commandes

Les commandes de produits ou services formées par téléphone, télécopie, courrier électronique, seront transmises par l'intermédiaire de « ZEN & BIEN », aux Fournisseurs concernés.

Pour se renseigner et passer des commandes concernant des produits ou services offerts par la société « ZEN & BIEN », le Client pourra utiliser les différents moyens ci-dessous :

- par Internet, sur l'espace client sécurisé attribué à chaque Adhérent, lorsque ce dernier sera ouvert,
- par la loge, aux heures d'ouverture ou sous réserve de confirmation écrite,
- par courrier électronique à l'adresse du courrier électronique de la loge.

Avant toute prise de commande, le Client doit communiquer à « ZEN & BIEN » ses coordonnées et son adresse électronique, son numéro de téléphone et/ou de télécopie, ce qui permettra à « ZEN & BIEN » de le contacter très rapidement.

La commande dans sa dernière étape est soumise à un récapitulatif dont la validation génère l'envoi d'un récapitulatif de la commande à l'adresse électronique du Client ou un récépissé de commande remis à la loge mais la commande n'est définitivement enregistrée, sauf mention différente sur la confirmation, qu'après paiement.

Malgré le paiement d'une commande, cette dernière peut être refusée en cas de renseignements insuffisants ou compte tenu de son caractère anormal. Le Client en sera alors informé par courriel ou par téléphone pour convenir soit d'une correction de la commande soit de son annulation totale ou partielle.

Le Client est responsable de sa commande. Les données communiquées l'engagent une fois la commande passée. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, « ZEN & BIEN » étant dans l'impossibilité d'honorer la commande, dégage toute responsabilité.

5.2 - Confirmation de la commande par « ZEN & BIEN » ou son Fournisseur

Toute commande sera confirmée au Client par « ZEN & BIEN » ou son fournisseur par remise du double du bon de commande, courrier électronique ou téléphone.

Cette confirmation comprendra notamment :

- Le numéro répertorié de la commande,
- La nature, la quantité et le prix unitaire du produit ou du service commandé,
- L'information sur les modalités et délais de livraison du produit ou du service commandé,
- Eventuellement, les conditions d'annulation.

Les produits et services seront facturés sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros et toutes taxes comprises, lors de la confirmation de la commande.

Dans l'hypothèse où le montant de la commande excédera mille (1000) euros, le Client devra impérativement confirmer au Fournisseur et par écrit (télécopies, courrier électronique), dans un délai de 24 heures son acceptation au Fournisseur. Ses commandes ne seront définitives qu'après réception, par le Fournisseur, de la confirmation écrite du Client.

5.3 - Suivi de la commande

« ZEN & BIEN » ou son Fournisseur transmettra au Client, si nécessaire, toutes les informations utiles inhérentes à la commande et notamment :

- les numéros de réservation (restaurant, hôtel, billetterie),
- les dates, heures et lieux de départ et d'arrivée (transport, voyages),
- l'adresse des hôtels (voyages/ tourisme),
- les noms et adresses des fournisseurs du produit et/ou des prestataires de service.

5.4 - Rupture des stocks ou services disponibles chez les fournisseurs et prestataires de services

Les commandes sont confirmées sous réserve des stocks ou services disponibles chez le(s) fournisseur(s) et prestataire(s) de service(s). En cas de rupture de stock ou de modification de la nature ou du prix du bien (du service commandé), des délais et conditions de livraison, le Client sera contacté dans les plus brefs délais par ZEN & BIEN qui lui proposera des solutions de remplacement. Le Client disposera d'un délai de 24 heures pour accepter la solution proposée ou annuler sa commande. L'absence de réponse écrite sera réputée être une annulation de la commande.

Les solutions de remplacement proposées seront mises en œuvre dès réception d'un accord écrit retourné par le Client sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Dans l'hypothèse où un paiement aurait été effectué et, sauf acceptation de la solution de remplacement proposée, un avoir sera établi et le Client remboursé.

5.5 - Livraison

Les produits commandés voyageront aux seuls risques et périls du Client. En cas d'avaries, de pertes ou de manquants, il appartient au Client de formuler par écrit toutes réserves utiles auprès de ZEN & BIEN.

La livraison par « ZEN & BIEN » ou la remise à la Loge, des produits commandés par le Client n'emporte pas novation de la qualité d'intermédiaire de « ZEN & BIEN » dans les rapports entre les Clients et les fournisseurs.

Les produits commandés sont livrables à l'entreprise du Client, à l'adresse, selon les conditions et dans les délais mentionnés sur la confirmation de commande. A cet effet, le Client indiquera toutes les informations qui pourraient faciliter la tâche du livreur (*Etage, code porte, gardien, apparence du lieu de livraison, modalités d'accès, etc.*).

En cas d'erreur ou d'omission dans le libellé de l'adresse de livraison empêchant sa réalisation ainsi qu'en cas de refus de la livraison à la suite d'une avarie constatée par le destinataire, la livraison n'en sera pas moins parfaite.

5.6 - Absence réception de la commande

Le Client s'engage à aviser le Fournisseur ainsi que « ZEN & BIEN » dans un délai raisonnable en cas d'absence de réception, totale ou partielle, du bien commandé. Si sa réclamation est fondée, le Fournisseur ou ZEN & BIEN devra procéder au remboursement du prix suivant les modalités de remboursement pratiqué de l'article.

Article 6 – Modification ou annulation de commande par le Client - Réclamation - Droit de rétractation

6.1 - Modification de la commande

Le Client peut modifier ou annuler sa commande jusqu'à la confirmation de ladite commande.

6.2 - Réclamation

Toute réclamation quelle qu'en soit la nature, relative à un bien vendu ou à une prestation de services, sera présentée auprès du Fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception adressé au Fournisseur avec copie à « ZEN & BIEN ».

Toute réclamation fait l'objet d'une tentative de résolution amiable. Les Clients feront toutes les diligences nécessaires à la bonne résolution de la réclamation notamment en adressant les justificatifs nécessaires au traitement de la réclamation. Ils s'engagent à respecter les consignes communiquées par le Fournisseur. En cas de non-respect de ces modalités, la réclamation ne sera pas traitée.

En cas d'absence de livraison non imputable au Client ou au destinataire, le remboursement d'une commande ne peut intervenir que *48 heures* après la date de livraison prévue.

Lorsqu'un bien est retourné, par le Client, dans les conditions prévues aux présentes et que le prix, sous déduction des frais de retour, lui a été restitué, le Client renonce par là même à tout droit sur le bien considéré qui a cessé d'être sa propriété.

En cas de réclamation fondée sur un défaut de conformité du bien, le Client s'oblige à retourner le produit selon les instructions données par le Fournisseur après l'avoir emballé convenablement pour son transport. Après constatation de son absence de conformité, le Fournisseur procédera à un échange par un bien identique ou d'une qualité supérieure. En cas d'indisponibilité du bien, le Fournisseur procédera au remboursement du prix.

6.3 - Droit de rétractation

Par ailleurs, conformément à l'article L.121-20 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de sept (7) jours francs, à compter de la confirmation de commande pour les biens, ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services pour faire valoir son droit à rétractation auprès du fournisseur exclusivement, par courrier électronique à l'adresse mentionnée sur la confirmation de commande ou par lettre recommandée avec accusé de réception à destination du Fournisseur. Lorsque le délai de sept (7) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Ce droit de rétractation peut être exercé sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Aucun retour, échange ou remboursement ne sera accepté après le délai de sept (7) jours à compter de la livraison, pour les biens, ou de l'acceptation de l'offre, pour les prestations de services.

En tout état de cause, le droit à rétractation ne s'applique :

- ni aux prestations de services de nature touristique,
- ni aux prestations de services exécutées avant le délai de sept jours (par exemple la blanchisserie et le repassage) ni aux produits consommables (nourritures, etc...),
- ni les articles reproductibles (CD, DVD, VHS, jeu vidéo, logiciel...), à moins qu'ils ne soient encore sous scellés,
- ni aux biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Les frais d'envoi et de retour occasionnés lors d'une rétractation restent à la charge exclusive du Client et seul le produit ou le service acheté sera remboursé par le fournisseur.

Seuls les produits retournés en parfait état et dans les délais convenus, pourront être remboursés. Les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne seront ni repris, ni échangés.

Les retours se font à l'adresse de ZEN & BIEN, dont les coordonnées sont mentionnées sur la confirmation de commande.

Article 7 - Paiement

7.1 - Modalité de règlement

Le règlement s'effectue comptant lors de la prise de commande, par chèque ou par carte bancaire (CB, Visa, Eurocard, Mastercard...) soit à la loge soit selon une technologie de paiement sécurisé dès lors qu'il s'agit d'un paiement en ligne.

7.2- Retard de paiement

Toute somme non payée à son échéance portera de plein droit, et sans mise en demeure préalable l'application d'intérêts de retard au taux légal majoré de cinq points.

En cas de retard de paiement par le Client, les commandes ou livraisons en cours pourront être annulées sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action et sans préjudice du recouvrement des sommes restant dues par le Client.

En cas d'impayé résultant d'une utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, « ZEN & BIEN » appliquera au Client des frais de dossier d'un montant égal à 20% du montant de l'impayé, sans que ces frais puissent être inférieurs à cinquante (50) euros hors taxes.

Article 8 - Modification et interruption du service - Force majeure

« ZEN & BIEN » ne met à disposition du Client aucun matériel téléphonique ou informatique ou autre, à l'exception de la loge et des équipements mentionnés dans le contrat conclu avec l'employeur.

En outre, en cas de force majeure, les obligations de la partie empêchée seront suspendues et sa responsabilité ne pourra pas être recherchée. Sont considérés notamment comme cas de force majeure :

- Les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, les tempêtes, la foudre.
- Les émeutes, insurrections, guerre civile, guerre, opérations militaires, état d'urgence national ou local, explosions, attentats, les accidents ou le fait d'un tiers.
- Les grèves et les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, le blocage ou la défaillance des réseaux de télécommunications, les surtensions électroniques.
- Et généralement tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code civil.

De même, « ZEN & BIEN » ne peut être tenu responsable des interruptions du site ou intrusion par des tiers sur le site, valant comme un événement technique indépendant de sa volonté et de son contrôle.

Article 9 - Contrôle éventuel destiné à prévenir une fraude

Afin de prévenir les fraudes ou abus en matière de vente à distance, la société « ZEN & BIEN » se réserve le droit de procéder à un contrôle aléatoire sur la passation d'une commande en demandant la transmission de justificatifs de domicile et/ou d'identité pour vérifier l'identité et l'adresse de son client, avant d'accepter la commande.

Notamment, pour une commande qui présente une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation, la société « ZEN & BIEN » pourra prendre l'attache du destinataire de la marchandise et de la personne destinataire de la facture pour demander toutes les pièces nécessaires au déblocage de la commande.

A défaut de justificatif ou si les pièces adressées ne permettent pas de confirmer l'identité de l'auteur de la commande et/ou son adresse, la société « ZEN & BIEN » annulera la commande pour garantir la sûreté des transactions en ligne.

Ces demandes sont faites par courrier électronique, puis par courrier avec AR.

Article 10 - Responsabilité

10.1 - La société « ZEN & BIEN » ne pourra être tenue responsable d'un éventuel dysfonctionnement, panne, retard ou interruption de l'accès au réseau internet ou intranet entraînant notamment des pertes d'exploitation ou d'informations.

10.2 - Le Client reconnaît que « ZEN & BIEN », en sa qualité de courtier et plus généralement de simple intermédiaire, n'est tenue qu'à une obligation de moyens et ne peut être recherchée en responsabilité pour des fautes imputables aux fournisseurs, quelle que soit leur nature, notamment à raison de la conclusion comme de l'exécution du contrat de vente ou d'exécution des produits et/ou services commandés.

En conséquence, le Client s'interdit de rechercher, sauf faute caractérisée, la responsabilité civile de « ZEN & BIEN » et, pour obtenir réparation, s'adressera directement au fournisseur du service ou produit concerné pour toute demande de dédommagement ou toute autre demande relative au produit ou service commandé, soit directement soit par l'intermédiaire de « ZEN & BIEN ».

Plus particulièrement et sans aucune exhaustivité, « ZEN & BIEN », sera exonéré de toute responsabilité relative :

- au transport et à la livraison du produit ou service commandé, notamment en cas de retard de livraison, quand bien même les produits seraient-ils livrés à la loge dans l'entreprise à laquelle le Client appartient.
- aux malfaçons qui viendraient à apparaître à l'occasion d'une prestation de services ou d'une vente effectuée par un Fournisseur.

Article 11 - Résiliation pour faute contractuelle du client

Le présent contrat est résiliable à tout moment par le Client sans motif particulier.

En cas de non respect des présentes conditions générales par le Client, « ZEN & BIEN » se réserve le droit, sans aucune indemnité, ni préavis de suspendre ou de fermer le compte de l'utilisateur et de lui refuser pour l'avenir l'accès à tout ou partie du service, sans préjudice des différentes actions de droit commun qui pourraient lui être ouvertes.

Article 12 - Protection des données

12.1 - Protection des données personnelles

Les données nominatives relatives aux Clients sont collectées, enregistrées et stockées en conformité avec les dispositions de la Loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978.

Les données personnelles et confidentielles demandées lors de l'inscription ou d'une prise de commande sont exclusivement destinées à « ZEN & BIEN » et à ses fournisseurs pour permettre d'exécuter les commandes et la mise en œuvre des présentes conditions. Elles ne sont à aucun moment destinées à être vendues, commercialisées ou louées à des tiers.

Les Fournisseurs référencés souscrivent un engagement identique.

12.2 - Droit d'accès et de rectification

Conformément à l'article 27 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles qui le concerne en écrivant à la société « ZEN ET BIEN ».

Article 13 - Preuve des transactions

Les données enregistrées par « ZEN & BIEN » constituent la preuve de l'ensemble des transactions commerciales passées par le Client. En cas de litige entre les Clients et « ZEN & BIEN », les parties conviennent que ses données feront foi entre les parties.

Article 14 - Indépendance des clauses

Si une ou plusieurs des dispositions des présentes conditions générales venaient à être invalidées par une décision judiciaire, les autres stipulations garderont toutes leur force et leur portée.

Article 15 - Loi applicable

Tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation et à l'exécution des Conditions Générales est soumis au droit français.

Toutes contestations relatives à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales de vente seront, faute d'accord amiable, tranchées définitivement par les tribunaux civils compétents. Le tribunal compétent sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du produit.