



L'INDISPENSABLE
conciergerie privée

Conditions générales de vente du service de conciergerie

Mise à jour le 22 juillet 2025

EI Maelys LAHER - N°SIRET : 92059204500016

Téléphone : 0743304184

www.lindispensableconciergerieprivée.fr

I- Préambule:

L'Entreprise Individuelle Maelys Laher (ci-après dénommée "L'Indispensable Conciergerie Privée") est une entreprise individuelle dont le numéro de SIRET est 92059204500016, et dont la domiciliation est 15 route de la mairie, 50300, St Brice, France. L'Indispensable Conciergerie Privée intervient principalement en tant qu'intermédiaire dans les rapports entre ses utilisateurs (ci-après désignés par "les Membres" ou au singulier "le Membre") et les fournisseurs de produits ou prestataires de services et dans un second temps en tant qu'exécutant pour ses utilisateurs.

1.1 Toute inscription, demande ou commande passée, de manière directe ou indirecte, par téléphone, courrier, internet ou SMS, aux services de conciergerie opérés par l'Indispensable Conciergerie Privée emporte l'adhésion, sans restriction ni réserve du Membre à ces Conditions Générales d'Utilisation, lesquelles prévalent sur tout autre document diffusé par L'Indispensable Conciergerie Privée (brochure, catalogue...).

1.2 L'abstention par L'Indispensable Conciergerie Privée de se prévaloir ponctuellement d'une condition des Conditions Générales d'Utilisation n'implique aucunement une renonciation de cette disposition.

Si l'une des dispositions de ces Conditions Générales d'Utilisation devait être frappée de nullité, cela n'emporterait en aucun cas la nullité des autres dispositions.

Toute autre condition opposée par un Membre ne saurait être opposable à l'Indispensable Conciergerie Privée sauf acceptation expresse et préalable, quel que soit le moment où elle a été portée à sa connaissance.

1.3 Le Membre doit être capable de contracter et de s'engager pour accepter ces Conditions Générales d'Utilisation.

Le Membre sera mis en relation avec des prestataires de service. Il lui appartient de consulter leurs Conditions Générales d'Utilisation et de les accepter expressément.

II. Adhésion aux services :

2.1 L'adhésion aux services de conciergerie privée fournie par l'Indispensable conciergerie Privée est strictement personnelle.

Chaque Membre est responsable de son adhésion, et doit prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucune autre personne que lui-même ne l'utilise en son nom. Il est expressément interdit de faire un usage professionnel des abonnements souscrits à titre individuel. Ce type de service doit faire l'objet d'un devis et de la souscription à un abonnement sur-mesure.

Le bénéfice d'une commande passée auprès de l'Indispensable Conciergerie Privée est réservé au Membre et ne peut être transféré à un tiers sans un accord préalable et express de l'Indispensable Conciergerie, et selon le cas, du fournisseur/prestataire.

2.2 Les demandes d'adhésion sont soumises à une acceptation de l'Indispensable Conciergerie Privée. L'Indispensable Conciergerie Privée s'engage à notifier au Membre l'acceptation de son adhésion dans les 48 heures ouvrées suivant sa demande. Chaque Membre s'oblige à fournir à l'Indispensable Conciergerie Privée, au moment de l'adhésion, des informations exactes. Toute information manquante est susceptible de retarder la validation de l'adhésion. L'Indispensable Conciergerie Privée ne pourra être tenue responsable des conséquences de toute information erronée ou mensongère communiquée par le Membre. Tout changement de données personnelles doit être communiqué, de façon volontaire, à l'Indispensable Conciergerie Privée dans les plus brefs délais.

2.3 3 formules d'adhésion distinctes sont proposées: l'abonnement "découverte", l'abonnement "confort" et l'abonnement "sérénité".

Ci après désigné par "demande physique" correspond aux demandes obligeant l'assistante personnelle à se déplacer.

Ci après désigné par "demande virtuelle" correspond aux demandes pouvant être exécutées à distance, ne nécessitant pas le déplacement de l'assistante personnelle.

L'adhésion à l'offre "découverte" donne droit, pour le Membre porteur de l'abonnement et pour un autre Membre de son choix uniquement, pendant un mois non renouvelable, à un accès aux services de la conciergerie privée L'Indispensable Conciergerie Privée via une assistante personnelle disponible aux horaires compris dans l'offre "découverte", c'est à dire : 9h-19h du lundi au vendredi (hors jours fériés). L'abonnement "découverte" est facturé 45€ TTC pour un mois non renouvelable. Il intègre une enveloppe de 2 demandes dites physiques et 2 demandes dites virtuelles. Toute demande de l'enveloppe qui n'est pas utilisée pendant le mois d'essai sera perdue. Aucune demande supplémentaire ne pourra être effectuée.

L'adhésion à l'offre "confort" donne droit, pour le membre porteur de l'abonnement et pour un autre membre de son choix, pendant un mois, à un accès aux services de la conciergerie privée l'Indispensable Conciergerie Privée via une assistante personnelle disponible aux horaires proposés dans l'offre "confort", c'est à dire : 9h-19h du lundi au vendredi (hors jours fériés). L'abonnement "confort" est facturé 100€ TTC par mois, et est lié à un abonnement d'un mois renouvelable de façon illimitée. Il intègre une enveloppe mensuelle de 4 demandes physiques et de demandes virtuelles illimitées. Toute demande physique de l'enveloppe mensuelle qui n'est pas utilisée pendant le mois ne pourra être reportée pour un usage ultérieur. Toute demande dite physique supplémentaire au-delà des 4 demandes physiques de l'enveloppe sera facturée 20€ TTC par demande supplémentaire.

L'adhésion à l'offre "Sérénité" donne droit pour le Membre porteur de l'abonnement et pour 1 autre Membre de son choix uniquement, pendant un mois renouvelable, à un accès aux services de la conciergerie privée l'Indispensable Conciergerie Privée via une assistante personnelle disponible aux horaires proposés dans l'offre "Sérénité", c'est à dire 9h-20h du lundi au samedi, jours fériés compris. L'abonnement "Sérénité" est facturé 250€ TTC par mois, et est lié à un engagement d'un mois renouvelable de façon illimitée. Il intègre une enveloppe mensuelle de 8 demandes dites physiques et de demandes dites virtuelles illimitées. Toute demande physique de l'enveloppe mensuelle qui n'est pas utilisée pendant le mois ne pourra être reportée pour un usage ultérieur. Toute demande dite physique supplémentaire au-delà des 8 demandes de l'enveloppe sera facturée 25€ TTC par demande supplémentaire.

2.4 Conformément à l'article L121-20 du code de la consommation, le Membre dispose d'un délai de sept jours francs pour faire valoir son droit de rétractation auprès de l'Indispensable Conciergerie Privée et ce, à compter du lendemain de la confirmation d'adhésion par l'Indispensable Conciergerie Privée.

Lorsque le délai de sept jours 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.

2.5 L'Indispensable Conciergerie Privée se réserve le droit d'annuler ou de suspendre une adhésion à sa seule initiative, sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse, de comportement préjudiciable aux intérêts de l'Indispensable Conciergerie Privée, de falsification des informations transmises à l'Indispensable Conciergerie Privée ou aux prestataires, par le Membre ou par tout tiers agissant pour le compte du Membre.

L'Indispensable Conciergerie Privée remboursera le Membre de la totalité de son abonnement dans le seul cas où il n'a pas utilisé une seule de ses demandes. A partir du moment où le Membre enclenche une demande, l'abonnement ne sera pas remboursé. Aucune indemnité ne peut lui être demandée.

2.6 L'Indispensable Conciergerie Privée se réserve le droit de revoir ses prix à tout moment.

Le Membre pourra renouveler son abonnement en enclenchant une nouvelle demande auprès de la conciergerie privée l'Indispensable Conciergerie Privée, la demande sera exécutée après le paiement uniquement. Le renouvellement de l'abonnement n'est pas automatique, si le Membre ne fait pas de demande ou ne se manifeste pas, l'Indispensable conciergerie privée considère que l'abonnement est suspendu et ne facturera pas le Membre.

2.7 En cas de non paiement de l'adhésion aux échéances convenues, l'Indispensable Conciergerie Privée est en droit de refuser l'exécution des demandes du Membre et peut suspendre son abonnement, le Membre n'a donc plus accès au service pendant cette période.

Si, après 8 jours, la cotisation n'est toujours pas réglée, l'Indispensable Conciergerie Privée pourra refuser la reconduction de l'abonnement par le Membre.

2.8 En cas de non utilisation des prestations liées à un abonnement, un remboursement de l'abonnement pourra être demandé, uniquement si aucune demande n'a été faite dans le mois. Si une demande a été enclenchée, aucun remboursement ne pourra être demandé.

III. Modalités d'utilisation des services :

3.1 Une fois l'adhésion du Membre activée, il peut transmettre ses requêtes par téléphone, SMS, e-mail ou Whatsapp.

Dans le cadre du traitement des requêtes transmises par le Membre, l'Indispensable conciergerie privée peut intervenir en tant qu'intermédiaire entre le Membre et les fournisseurs et/ou prestataires de services et peut aussi intervenir en tant que prestataire de service lui même (voir requêtes réalisées par l'Indispensable Conciergerie Privée). Les prestations sont réalisées par l'Indispensable conciergerie privée auprès des prestataires dans le cadre d'un mandat confié par le Membre à l'Indispensable conciergerie privée, validé dans le cadre de l'acceptation des présentes conditions générales, et valable pour les demandes formulées à l'Indispensable conciergerie privée et exécutées dans le cadre et selon les modalités prévues aux présentes conditions générales. Les dépenses auprès des différents fournisseurs sont faites au nom et pour le compte de l'adhérent. Application du régime des débours - article 267 II 2° du CGI.

3.2 Les requêtes transmises à l'Indispensable conciergerie privée doivent respecter le cadre légal et éthique. En cas de non respect, l'indispensable conciergerie privée est autorisée à ne pas donner suite à la requête.

L'accès aux produits et services de la conciergerie peut faire l'objet de restrictions à l'égard de certaines personnes.

3.3 Pour tout traitement de requête impliquant des prestations ou facturations supérieures à 100€, la validation écrite du Membre peut être exigée par l'Indispensable conciergerie privée pour que la commande soit définitivement prise en compte. Le Membre accepte donc expressément que les documents électroniques (e-mail, SMS, enregistrements...) puissent servir de preuve.

3.4 Les commandes passées auprès de l'Indispensable conciergerie privée s'entendent sous réserve de disponibilité auprès des prestataires.

En cas d'indisponibilité d'un service, l'Indispensable conciergerie privée s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour proposer des prestations de rechange. En cas de non acceptation des solutions de rechange par le Membre, l'Indispensable conciergerie privée procédera à l'annulation pure et simple de la demande. Aucune indemnité ne pourra être demandée par le Membre dans ce cas.

3.5 L'Indispensable conciergerie privée communiquera auprès des prestataires au nom du Membre. S'il le souhaite, le Membre a la possibilité d'entrer en contact directement avec le fournisseur ou prestataire de service.

3.6 L'adhésion à l'Indispensable conciergerie privée ne donne accès à aucun avantages ou bénéfices auprès des prestataires et /ou fournisseurs contactés pour le Membre.

Les prestataires et fournisseurs sont libres de modifier à tout moment leurs conditions commerciales et l'Indispensable conciergerie ne pourra être tenu responsable des changements effectués.

IV. Paiement :

4.1 Les produits et services seront facturés au Membre sur la base des tarifs indiqués des prestataires et fournisseurs sélectionnés.

Le Membre peut demander et autoriser l'Indispensable conciergerie privée à utiliser sa carte de paiement à distance afin de procéder au paiement d'un prestataire et/ou fournisseur. Les paiements par carte de crédit ne seront pas soumis à des frais supplémentaires.

4.2 La validation par le Membre de la proposition transmise par l'Indispensable conciergerie privée en réponse à sa requête vaut acceptation de débit sur la carte de paiement du Membre du montant de la commande.

Le Membre devra s'assurer que les détails de sa carte de paiement sont corrects et qu'il dispose des fonds disponibles sur son compte bancaire aux fins de pourvoir au paiement des prestations et/ou produits commandés.

Dès validation de la commande, le Membre s'engage à régler la prestation dans les meilleurs délais. En cas de retard de paiement, l'Indispensable conciergerie privée ne saurait être tenue responsable de l'évolution des disponibilités et des tarifs des produits et/ou services commandés.

4.3 En cas de retard de paiement, des pénalités seront susceptibles d'être appliquées par le fournisseur concerné sur la base de ses propres Conditions Générales d'Utilisation. Tous les professionnels (à l'exclusion des particuliers) soumis aux règles relatives aux délais de paiement figurant au code de commerce devront verser une indemnité de 40€ (art. D 441-5 [C.Com](#)) lorsqu'ils paient une facture après l'expiration du délai de paiement (directive européenne 2011/7 du 16/02/2011 et Art. 121 Loi du 22 mars 2012).

4.5 Certains types de demandes pourront générer des frais de traitement supplémentaires. Ils seront précisés au moment de la demande.

V. Services particuliers:

5.1 Shopping/Assistance sur place : Sur demande du Membre, l'Indispensable conciergerie privée peut effectuer des achats en son nom. Un forfait de 25€ TTC par heure de déplacement sera facturé après l'accord du Membre pour le déplacement de l'assistante personnelle (facturation au quart d'heure)

5.1 Billetterie : L'Indispensable conciergerie privée s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs moyens aux fins de trouver pour le Membre des billets pour tous les événements. Dans le cas où l'événement affiche complet l'Indispensable conciergerie privée ne pourra être tenue responsable de la non mise à disposition des billets pour le Membre. Toute demande de réservation confirmée est ferme et définitive. En conséquence, les places réservées ne peuvent être annulées, ni reportées, ni modifiées, ni échangées. Le Membre est tenu de vérifier la date et l'heure du spectacle ou de l'événement, l'organisateur étant susceptible de les modifier sans préavis. L'Indispensable Conciergerie privée n'est pas responsable de la perte des billets ou de leur mauvais acheminement par voie postale. De même, l'Indispensable Conciergerie privée ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'annulation ou du report d'un spectacle ou d'un événement. En cas d'annulation ou report par l'artiste, le producteur ou l'organisateur, quelle que soit la circonstance, l'Indispensable conciergerie privée ne pourra être tenu qu'au remboursement de la valeur faciale des billets, sous réserve de l'obtention du remboursement auprès du producteur ou de l'organisateur.

VI. Obligations de l'Indispensable conciergerie privée

6.1 L'Indispensable Conciergerie privée s'engage à répondre positivement ou négativement aux requêtes formulées par le Membre, quelles qu'elles soient, en un minimum de temps en fonction de la disponibilité de l'assistante personnelle.

6.2 L'Indispensable conciergerie privée agit comme un intermédiaire ou comme un prestataire suivant la demande (voir requêtes réalisées par l'Indispensable Conciergerie Privée). S'il agit en tant qu'intermédiaire il se charge de représenter le Membre auprès des prestataires et/ou fournisseurs.

6.3 De par la nature même de son activité, l'Indispensable conciergerie privée est tenue à une obligation de moyens et non de résultat.

VII. Responsabilités:

7.1 Le Membre reconnaît et accepte que l'Indispensable conciergerie privée agisse selon les demandes telles qu'elles sont exprimées dans les requêtes qu'il transmet. L'Indispensable conciergerie privée ne pourra donc être tenue responsable en cas d'erreur dont le client serait, de quelque façon que ce soit, à l'origine. L'Indispensable conciergerie privée ne peut être tenue responsable quant au choix d'un prestataire. L'Indispensable conciergerie privée est autorisée à annuler ou refuser les commandes d'un Membre avec lequel il existerait un litige.

7.2 L'Indispensable conciergerie privée ne pourra être tenu 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...) ainsi que le définit le Code Civil.

7.3 Les prestataires et/ou fournisseurs sont responsables des services ou produits qu'ils proposent au Membre.

L'Indispensable conciergerie privée ne pourra être tenue responsable de la mauvaise exécution d'une commande. En cas de revendication, le Membre devra s'adresser directement aux prestataires concernés.

7.4 La responsabilité de l'Indispensable conciergerie privée sera en tout état de cause limitée au montant de l'adhésion aux services au moment du litige.

VIII. Confidentialité et protection des informations personnelles

