



Conditions Générales d'Utilisation

Services Complémentaires optionnels [CGU-SCO]

Version 2.2 du 24 avril 2025



—Table des matières

— Dispositions générales.....	3
— Objet.....	3
— Définitions.....	3
— Acceptation	4
— Description des Services Complémentaires Optionnels	4
— Accès aux services	6
— Obligations du Client.....	7
— Garanties du Client.....	7
— Rétractation	7
— Durée, suspension et résiliation.....	8
Annexe 1 : Service de conciergerie	9
Annexe 2 : Service d'Assistant Personnel Lifestyle Management	17



— Dispositions générales

Le présent contrat d'utilisation est conclu entre B Partner et le Client des services Premium, Premium Business, Prestige, et Prestige Business.

— Objet

Les présentes **Conditions Générales d'Utilisation des Services Complémentaires Optionnels** [CGU-SCO] ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition des services de Conciergerie, d'Assistant Personnel Lifetsyle, de Conseiller Financier Patrimonial et enfin de E-Reputation.

Les CGU-SCO sont accessibles, téléchargeables et imprimables à tout moment, au moyen d'un lien disponible sur le site web B Partner ou son application mobile, permettant de les afficher sur une page web autonome au format PDF. Ces CGU-SCO sont aussi mises à disposition des Clients lors du parcours de souscription à ces services.

Elles peuvent être complétées, le cas échéant, par des conditions d'utilisation spécifiques à certains Services, qui complètent les présentes CGU-SCO et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

— Définitions

Ce chapitre décrit les définitions des termes utilisées dans les CGU-SCO.

B Partner : désigne la société B Partner SRL

Contrat : désigne le Contrat entre le Client et B Partner, qui comprend les présentes CGU pour la mise à disposition de Comptes de paiement pour les Clients, ainsi que toutes les autres conditions et documents (suppléments, accords, règles, déclarations, etc).

Client : une personne morale ou physique qui a conclu et signé le contrat de services de B Partner.

Application : désigne l'application web ou mobile B Partner dont l'accès est gratuit, fournie par B Partner, disponible ou téléchargeable sur le Terminal mobile ou ordinateur personnel du Client lui permettant d'accéder aux Services dès lors qu'il y a souscrit.

Titulaire de compte : toute personne physique ou morale titulaire d'un compte de paiement et ayant réalisé son enregistrement en ligne afin de bénéficier des Services du compte de paiement B Partner.

Représentant légal du Client : désigne le directeur exécutif du Client, ou tout autre représentant du Client, qui est autorisé à représenter le Client en vertu d'actes juridiques et/ou de documents d'activité de la personne morale.

Identification du Client : vérification de l'identité du Client et/ou de ses bénéficiaires effectifs selon la procédure prévue par le système.

Partenaire : désigne une société tierce disposant de sa propre Clientèle et avec laquelle B Partner a conclu un accord de partenariat pour la fourniture des Services Complémentaires détaillés dans les présentes CGU-SCO. Le Partenaire agit ici uniquement en tant qu'apporteur d'affaires et est responsable du service Client de premier niveau, mais ne fournit en aucun cas des Services de paiement.

Services Complémentaires Optionnels : désigne les services de Conciergerie, d'Assistant Personnel, de Conseiller Financier Patrimonial ou de E-Reputation

Données à caractère personnel : toute information relative à une personne physique (privée) dont l'identité est connue ou peut être directement ou indirectement déterminée à l'aide d'un code personnel (numéro d'identification national) et d'une ou plusieurs caractéristiques physiques, physiologiques, psychologiques, économiques, culturelles ou sociales qui lui sont propres.

Tarification ou Frais d'abonnement : désigne les prix des services et des transactions liés à l'usage du compte de paiement B Partner

Bénéficiaire : personne physique ou morale, ou une autre organisation ou sa succursale, désignée dans l'ordre de paiement comme bénéficiaire des fonds de l'opération de paiement.



— Acceptation

Les présentes CGU-SCO doivent être acceptées par tout Client souhaitant accéder aux Services de Conciergerie, d'Assistant Personnel Lifestyle, de Conseiller Financier Patrimonial et enfin de E-Reputation. La simple utilisation des Services par le Client implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGU-SCO, qu'il s'engage dès lors à respecter.

Néanmoins, lors de l'utilisation des Services via le formulaire d'inscription, chaque Client en recevra copie par mail et devra apposer une signature électronique par le biais du prestataire de service choisi par B Partner. Cette signature électronique sera réputée avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du Client.

Les services sont donc accessibles :

- A toute personne physique ayant la pleine capacité juridique de s'engager au titre des présentes CGU-SCO. Une personne physique n'ayant pas la pleine capacité juridique ne peut accéder à l'Application et aux Services qu'avec l'accord de son représentant légal (Représentant du Titulaire) ;
- A toute personne morale (société, association, fondation) agissant par l'intermédiaire d'une personne physique ayant la capacité juridique de contracter au nom et pour le compte de la personne morale (représentant légal du titulaire du compte).

Lorsque le Client souscrit aux présentes CGU-SCO pour les besoins de tiers (y compris des personnes morales), il certifie sur l'honneur qu'il est habilité et dispose de tous les pouvoirs et autorisations nécessaires pour souscrire au Services Complémentaires et autoriser B Partner à partager ses informations personnelles auprès des Partenaires.

En conséquence, le Client garantit pleinement B Partner contre toutes les conséquences d'éventuelles réclamations de tiers concernés (y compris des personnes morales) relatives à cette autorisation et/ou en cas de fraude de la part du Client.

— Description des Services Complémentaires Optionnels

Le présent chapitre décrit l'ensemble des services disponibles dans le cadre du contrat étant entendu qu'ils peuvent compléter le reste des services et produits décrits dans les CGU.

A partir de son Compte de paiement, le Client peut bénéficier des Services Complémentaires Optionnels suivants,

- **Conseiller Financier Patrimonial** : réservé aux Client Prestige et Prestige Business
- **E-Reputation** : réservé aux Client Prestige et Prestige Business
- **Conciergerie B Partner** : réservé aux Client Premium et Premium Business
- **Assistant Personnel Lifestyle B Partner** : réservé aux Client Prestige et Prestige Business

Conseiller Financier Patrimonial :

Ce service, réservé aux Client B Partner (compte particulier), et B Partner Business (compte professionnel), offre aux Clients un accès sans engagement à un conseiller financier patrimonial afin de compléter l'offre de services financier de B Partner.

Ce service est mis à disposition en partenariat avec la société Expertalys, société établie en France, et qui accompagne des Clients exigeants sur la gestion patrimoniale et la diversification financière.

L'objectif de ce partenariat est d'offrir une suite de solutions bancaires et assurantielles complètes à nos Clients B Partner, afin de devenir le partenaire privilégié au quotidien.

Les informations complémentaires concernant notre partenaire sont disponibles sur le site : <https://www.expertalys.fr/>

Pour accéder à ce service les Clients B Partner Prestige pourront prendre contact en direct avec leur conseiller en gestion patrimoniale, par le biais du numéro de téléphone qui sera disponible sur l'Application Web et Mobile B Partner.



Le conseiller en gestion patrimoniale pourra assister le Client Prestige B Partner sur les thèmes suivants

- Conseils en fiscalité : bilan, revue et optimisation
- Gestion de la dette : restructuration et optimisation des outils et dettes
- Patrimoine professionnel : optimisation, transmission, successions, placements, immobilier et SCI
- Investissements immobiliers : investissement et acquisitions
- Assurance vie : souscription, transfert, rédaction des clauses bénéficiaires
- Placements financiers : analyse portefeuille, valorisation d'épargner financières via PEA, Comptes-titres, ...
- Prévoyance : bilan des couvertures, optimisation des garanties et contrats, professions libérales
- Transmission de patrimoine : donation, don d'usufruit, SCI, vente en viager, ...
- Retraite : actualisation des droites, anticipation des besoins, capitalisation, ...

Le Client B Partner s'il souhaite aller au-delà du bilan patrimonial sera amené à contractualiser en direct la suite des services et lettre de mission auprès du partenaire Expertalys.

Service de E-Réputation :

Ce service, réservé aux Clients B Partner Premium et B Partner Premium Business, offre aux Clients un bilan de leur réputation en ligne (internet et réseaux sociaux).

Ce service est mis à disposition en partenariat avec la société Social Guard, experte dans le marketing et la communication numérique. Le bilan E-Réputation est offert, une fois, lors de l'entrée en relation et fait partie intégrante de l'offre Prestige.

Une fois le bilan réalisé, les Clients B Partner auront le choix de solliciter une analyse plus fine de leur réputation en ligne, sous réserve de la présentation d'un devis dédié qui pourra être accepté ou refusé.

Service de Conciergerie :

Ce service, réservé aux Clients B Partner Premium et B Partner Premium Business, offre aux Clients un accès sans limite à la Conciergerie B Partner.

Ce service est mis à disposition en partenariat avec la société John Paum, société experte dans la gestion des conciergeries privatives.

Les informations complémentaires concernant notre partenaire sont disponibles sur le site : <https://www.johnpaul.com/fr>

Pour accéder à ce service les Clients B Partner Premium pourront contacter leur concierge B Partner par téléphone ou par email. L'authentification du Client est nécessaire afin de pouvoir accéder au service.

Plus d'information sur ce service en Annexe des CGU-SCO

Service d'Assistant Personnel Lifestyle :

Ce service, réservé aux Clients B Partner Prestige et B Partner Prestige Business, offre aux Clients un accès sans limite à un service prestigieux de conciergerie et services à valeur ajoutée.

Ce service est mis à disposition en partenariat avec la société Quintessentially, société experte dans ce domaine de l'expérience luxueuse (Luxury Lifestyle).

Les informations complémentaires concernant notre partenaire sont disponibles sur le site : <https://quintessentially.com/>



Pour accéder à ce service les Clients B Partner Prestige pourront prendre contact en direct avec l'Assistant Personnel, par le biais du numéro de téléphone imprimé au dos de la carte B Partner Prestige. L'authentification du Client est nécessaire afin de pouvoir accéder au service.

L'Assistant Personnel B Partner pourra répondre à l'ensemble des sollicitations de nos Clients B Partner Prestige, comme la recherche d'un billet d'avion, la réservation d'une table dans un restaurant prisé, ou encore l'organisation d'un évènement ou d'un voyage.

Le cas échéant, le Client B Partner sera invité à régler en direct, sur présentation d'un devis, les prestations liées à la recherche de l'Assistant Personnel (par exemple paiement d'un billet d'avion).

Par ailleurs, le Client B Partner Prestige, règlera en direct le service sollicité, par exemple, dans le cadre de la planification d'un déplacement en taxi.

Plus d'information sur ce service en Annexe des CGU-SCO

— Accès aux services

Pour accéder aux Services Complémentaires Optionnels, le Client devra souscrire aux services de Compte B Partner Premium, Premium Business, Prestige ou Prestige Business via l'URL : <https://app.b-partner.com/connexion> ou <https://app.b-partner.com/register>

Frais d'abonnements aux Services Complémentaires Optionnels pour les particuliers :

Une fois l'accès au compte particulier B Partner Premium, ou Prestige octroyé, le Client devra effectuer un premier versement sur compte, afin de permettre à B Partner de prélever les frais d'abonnement et d'activation du compte. Cette modalité s'applique aussi à la souscription des Services Complémentaires optionnels, dont le paiement est réalisé conjointement avec l'offre de base et sur base des mêmes conditions.

Ces frais pourront être payés mensuellement ou annuellement de manière anticipative. En cas de paiement mensuel, le Client s'engage à une durée minimale de souscription de 3 mois pour ces Services Complémentaires Optionnels.

Le paiement des frais d'abonnement est la condition préalable à l'activation de l'ensemble des Services Complémentaires Optionnels du compte B Partner présentés dans ces CGU-SCO.

La grille tarifaire des frais appliqués aux Services Complémentaires Optionnels figurent aux Conditions Tarifaires Particuliers B Partner, accessibles en ligne via l'URL : <https://b-partner.com/conditionTarif.pdf>

Frais d'abonnements aux Services Complémentaires Optionnels pour les professionnels :

Une fois l'accès au compte professionnel B Partner Premium Business, ou Prestige Business octroyé, le Client devra effectuer un premier versement sur compte, afin de permettre à B Partner de prélever les frais d'abonnement et d'activation du compte. Cette modalité s'applique aussi à la souscription des Services Complémentaires Optionnels, dont le paiement est réalisé conjointement avec l'offre de base.

Ces frais devront être payés sur une base annuelle de manière anticipative. En cas de clôture du compte à la demande du client, suivant les trois premiers mois de l'ouverture effective du compte, le Client professionnel s'engage au paiement d'un montant correspondant à 50% des frais annuel d'abonnement des Services Complémentaires Optionnels.

Le paiement des frais d'abonnement est la condition préalable à l'activation de l'ensemble des Services Complémentaires Optionnels du compte B Partner présentés dans ces CGU-SCO.



La grille tarifaire des frais appliqués aux Services Complémentaires optionnels figurent aux Conditions Tarifaires Particuliers B Partner, accessibles en ligne via l'URL : <https://b-partner.com/conditionTarif.pdf>

Engagements des Clients souscrivant :

Pour accéder aux services complémentaires Optionnels le Client s'engage à :

- Compléter les informations demandées de manière précise et conforme ;
- Fournir une adresse mail de contact valable, qui servira au suivi de la démarche de souscription ;
- Transmettre toutes les informations et documents demandés par B Partner aux fins de validation et de contrôle de l'identité du Client ;
- Accepter et signer électroniquement les Conditions Générales d'Utilisation des Services Complémentaires ;
- Accepter et signer électroniquement les Conditions Tarifaires ;

A la fin du processus de souscription, le Client est tenu informé de la validation et de l'ouverture du compte, et l'activation des Services Complémentaires Optionnels, réalisé par les équipes B Partner. Des compléments d'informations pourront être demandées à ce stade, afin de finaliser l'ouverture des Services Complémentaires optionnels. Tout refus, ou manquement dans la provision de ces informations entrainera l'arrêt du processus de souscription aux Services Complémentaires.

— Obligations du Client

Sans préjudice des autres obligations prévues par les présentes, le Client s'engage à respecter les prescriptions suivantes :

- Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des Services Complémentaires Optionnels.
- Le Client s'engage, dans son utilisation des Services Complémentaires, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits des tiers et à l'ordre public.
- Le Client s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. A cette fin, il s'engage à coopérer avec B Partner et Paynovate dans le cadre du processus de connaissance client (Know Your Customer).
- Le Client s'engage à ne pas causer de dommages à l'Application et aux Services de quelque manière que ce soit.
- Le Client s'engage à ne pas en faire un usage non conforme des Services Complémentaires optionnels.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, dans l'Application, des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'ensemble des Services Complémentaires Optionnels.

Le Client garanti à B Partner qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires à la diffusion de contenus de toute nature (éditoriaux, graphiques ou autres, y compris le nom) dans le cadre des Services Complémentaires Optionnels.

— Garanties du Client

Le Client garanti B Partner contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou demandes quelconques que B Partner pourrait subir du fait de la violation par les Clients de l'une quelconque de leurs obligations ou garanties au titre des présentes CGU-SCO.

Il s'engage à indemniser B Partner de tout préjudice qu'elle pourrait subir et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

— Rétractation

Le Client, personne physique agissant à des fins personnelles dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités, qui court à compter du jour de son acceptation des présentes CGU-SCO. Ce délais court à compter du jour de son acceptation des présentes CGU-SCO.



Le Client doit notifier sa décision de rétractation par courrier électronique à l'adresse suivante support@b-partner.com

— Durée, suspension et résiliation

Les présentes CGU-SCO sont conclues pour une durée indéterminée à compter de leur acceptation et signature par le Client.

Résiliation par le Client

Le Client pourra mettre fin à la présente convention de Services Complémentaires Optionnels sur simple demande adressée par email au service Client de B Partner à l'adresse suivante : support@b-partner.com

B Partner prendra acte de la résiliation dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Dans ce contexte, chaque mois entamé entraîne le paiement des frais d'abonnements liés aux Services Complémentaires Optionnels pour ce mois.

La résiliation de la présente convention relative aux Services Complémentaires optionnels n'entraîne pas, par elle-même, l'arrêt des services listés dans les conditions générales d'utilisation [CGU].

Suspension ou résiliation par B Partner

B Partner pourra suspendre ou supprimer l'accès aux Services Complémentaires Optionnels du Client avec un préavis de trente (30) jours, sans motifs par notification email.

Toutefois, B Partner pourra suspendre et supprimer avec effet immédiat, l'accès aux Services Complémentaires Optionnels du Client en cas de comportement répréhensible, notamment en cas de refus du Client de fournir les informations requises, en cas de production de faux documents, sur constat d'opérations irrégulières sur le compte, en cas de non-respect des présentes CGU-SCO.

En cas de suspension, le compte peut être réactivé à la demande du Client dans un délai de quinze (15) jours suivant la suspension, si la cause de la suspension est levée.

— Annexes

Les annexes suivantes sont mises à disposition du Client, afin de compléter et préciser les CGU-SCO lorsque nécessaire.

- Annexe 1 : Service de conciergerie
- Annexe 2 : Service d'Assistant Personnel Lifestyle Management





Conditions Générales d'Utilisation

Services Complémentaires [CGU-SCO]

Annexe 1 : Service de conciergerie

Version du 18 Mars 2024



— Préambule

La présente Annexe est documentée en complémentarité avec le document Conditions Générales d'Utilisation du compte de paiement B Partner. Le Client veillera à toujours se référer à ce dernier afin de compléter sa compréhension du fonctionnement global du compte, de ses services et ses fonctionnalités.

Le Client notera que la présente annexe fait foi, et prévaut en cas de contradiction avec les CGU sur l'objet cité ci-dessous.

— Objet et application

L'**Annexe 1**, présente dans le détail le fonctionnement du service de Conciergerie B Partner Premium. Ce service de conciergerie est mis à disposition par B Partner, à l'ensemble de ses clients ayant souscrit un compte de paiement B Partner Premium ou B Partner Premium en règle de paiement de l'abonnement de compte.

	Offre Premium	Offre Prestige
Client Particulier	OUI	NON
Client Professionnel	OUI	NON

— Définition

Se référer au document Conditions Générales d'Utilisation du compte de paiement B Partner pour prendre connaissance des définitions applicables à ce document et en général.

En complément, dans ce document

- **Membre ou Client** : désigne la personne physique bénéficiaire du service de Conciergerie B Partner
- **Partenaire** : désigne John Paul, la société intermédiaire du service de Conciergerie B Partner et à laquelle B Partner a confié la fourniture du service
- **Tiers Fournisseurs** : désigne tout prestataire de service ou commerçant auquel la Conciergerie B Partner fait appel pour traiter les Demandes, et qui n'est pas contractuellement lié au Partenaire.
- **Requête ou Demande** : une demande du Client ou Membre, par voie téléphonique ou email, auprès de la Conciergerie B Partner, tels que : la réservation d'un taxi, la réservation d'une table de restaurant, la recherche d'un vol, ou d'un séjour hôtelier, l'organisation d'un évènement, ...
- **Service** : il s'agit ici du service de Conciergerie B Partner

— A propos de John Paul

Service Concierge SASU, est une société par actions simplifiée unipersonnelle, dont le siège social est situé 64-66, rue des Archives 75003 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 485 281 232, opérant sous le nom commercial « **John Paul** », représentée par Monsieur Olivier Larigaldie, en sa qualité de Directeur Général.

Pour en savoir plus le Client peut consulter le site web du Partenaire : <https://www.johnpaul.com/fr>

— Enregistrement au service

L'enregistrement et l'accès au service sont automatiques une fois la souscription au compte B Partner Premium ou B Partner Premium Business finalisée. L'enregistrement auprès du Partenaire est réalisé par B Partner, par voie informatique, sous réserve que le Client se soit acquitté des frais d'abonnement au compte.

Cet enregistrement nécessite que B Partner partage avec le Partenaire des informations personnelles, qui permettront d'assurer la mise en œuvre du service auprès du Client. Pour plus d'information concernant les données personnelles partagées ainsi que les conditions d'échanges, le Client pourra consulter la Politique de Confidentialité de B Partner.



Toute inscription, demande ou commande passée auprès de la Conciergerie B Partner de manière directe ou indirecte, quel que soit le canal, téléphone ou email, emporte l'adhésion du Client, sans restriction ni réserve, aux CGU.

Il est ici rappelé que la Conciergerie B Partner est réservée à une clientèle de personnes majeures ayant la capacité de contracter et d'accepter les CGU. En acceptant les CGU et en utilisant la Conciergerie B Partner, le Client acquiert le statut de Membre.

La Conciergerie B Partner ne joue qu'un rôle d'intermédiaire entre les Membres et Tiers Fournisseurs qui délivrent réellement les services ou biens commandés via la Conciergerie B Partner.

— Résiliation du service

La clôture ou la suspension définitive du compte B Partner au nom du Client déclenchera l'arrêt du service de Conciergerie pour le Client concerné.

Dans le cas où une Demande aurait déjà été enregistrée auprès d'un Fournisseur cette dernière sera honorée même s'il elle devait intervenir après la date de clôture, sous condition que cette clôture soit à l'initiative du Client, et que la demande soit finalisée, confirmée et l'ensemble des frais payés.

Nonobstant ce qui précède le Partenaire peut à tout moment, et de manière discrétionnaire, décider de supprimer l'accès à la Conciergerie B Partner. Dans ce cas, chaque Client en sera informé B Partner.

— Accès au service

La Conciergerie B Partner est accessible aux seuls Membres. Cet accès est strictement personnel, et le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucune tierce personne n'utilise ses identifiants à sa place.

La Conciergerie B Partner peut être amenée à vérifier la qualité de Membre en demandant au Client certaines informations notamment son nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone ou encore les 4 derniers chiffres de son numéro de carte de paiement B Partner.

La qualité de Membre confère un droit d'accès à la Conciergerie B Partner de 9h30 à 21h, 6 jours sur 7 (hors jours fériés).

- Via l'adresse email : bpartner@serviceconciergerie.com
- Via le numéro de téléphone : **+33 1 83 81 71 64**

Le bénéfice d'une commande passée auprès de la Conciergerie B Partner est personnel et est réservé au Client. Ce bénéfice ne peut être transféré à un tiers sans un accord préalable et exprès de la Conciergerie B Partner. En cas d'édition de factures, elles seront systématiquement libellées à l'attention du Client, et non à un tiers ou à une entreprise qui n'ont pas la qualité de Membre.

Le Partenaire ou B Partner se réservent le droit de suspendre l'accès du Client au Service, sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse illégale, contraire à la morale, aux bonnes mœurs ou à l'éthique, de falsification du Service Partner, aucun remboursement ou dédommagement de quelque sorte que ce soit ne sera opéré au profit du Client.

En cas de non-utilisation de la Conciergerie B Partner, aucun remboursement ou dédommagement de quelque sorte que ce soit ne sera opéré au profit du Client.



— Description du service

La Conciergerie B Partner permet au Client d'effectuer notamment les Demandes suivantes :

- Services de voyage (organisation de séjours, recommandations et réservations d'hôtels, de billets de train, d'avion, etc.)
- Services autour de la gastronomie (recommandations et réservations de restaurants, bars, clubs, organisations d'un service de traiteur, de chef à domicile, de dégustations, etc.)
- Services du quotidien (réservations de taxis, véhicule avec chauffeur, service à la personne, livraison de fleurs, démarches administratives)
- Services culturels et bien être (réservations pour des places de concerts, spectacles, expositions, sélection d'idées cadeaux, recommandation d'activités, sportives et de bien-être)

La Conciergerie B Partner peut également au nom et pour le compte du Membre, après l'avoir renseigné sur les conditions et modalités d'exécution des services, objets de sa Demande, procéder à l'achat des biens ou services demandés auprès des Tiers Fournisseurs désignés par le Membre.

Enfin, le statut de Membre donne accès à des avantages et de bénéfices négociés pour les Membres auprès de Partenaires, ayant la qualité de Tiers Fournisseurs.

Sont exclus de la Conciergerie B Partner

- Les prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, médecin, avocat, ...)
- Tout service n'entrant pas dans le périmètre de service décrit ci-dessus ;
- Toute Demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays ;
- Toute Demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée ;
- Toute recherche contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- Toute livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente.

L'exécution de la Conciergerie B Partner est subordonnée à toutes les réglementations nationales, européennes et/ou internationales dûment applicables, et notamment en termes d'éthique et de bonnes mœurs.

— Utilisation du service

En tant que Membre, le Client peut adresser des Demandes à la Conciergerie Partner, qui fera ses meilleurs efforts pour y répondre. Les Demandes peuvent être effectuées en utilisant l'un des outils de communication préalablement décrits.

La Conciergerie B Partner s'engage à accuser réception des Demandes dans un délai de deux (2) heures ; cependant il est possible que la Demande implique que la Conciergerie B Partner se rapproche de Tiers Fournisseurs dont les horaires de services peuvent être différents de ceux du Service de la Conciergerie B Partner. En ce cas, la Conciergerie B Partner sera en mesure de revenir vers vous lors du jour ouvré suivant, dans le délai tel que pratiqué par le Tiers Fournisseur et en informera le Client.

Avant de procéder au traitement de la Demande, la Conciergerie B Partner contactera le Client pour discuter des modalités de la Demande. Etant rappelé que l'ensemble des Demandes effectuées sont soumises aux conditions générales et tarifs des Tiers Fournisseurs au jour de la Demande, et aux présentes CGU.

Si nécessaire avant déclenchement d'une commande de services auprès des Tiers Fournisseurs, la Conciergerie B Partner établira et transmettra par email au Membre une proposition écrite assortie, le cas échéant, des devis établis par les Tiers Fournisseurs, précisant le coût et les conditions d'exécution des services et/ou les conditions de vente.



Ces documents doivent être retournés par le Membre signés ou revêtus d'un bon pour accord préalablement à l'exécution des Demandes par la Conciergerie B Partner.

Pour l'ensemble des prestations, chaque Tiers Fournisseur dispose de conditions générales, de conditions de vente, de services et d'annulation qui lui sont propres, et qui sont transmis aux Membres par email ou accessibles depuis le site du Tiers Fournisseur. Il appartient au Membre d'en prendre connaissance avant de valider sa commande. En cas de commande validée, le Membre sera automatiquement et irrévocablement lié par ces conditions, et notamment les conditions d'annulation pouvant impliquer des frais d'annulation ou l'absence de conditions d'annulation.

La Conciergerie B Partner est en lien direct avec les Tiers Fournisseurs pour le traitement de la Demande ; cependant, si le Membre le souhaite, ou si cela est nécessaire pour accéder à la Demande, le Membre peut être mis en relation avec un ou plusieurs Tiers Fournisseurs, si cela est expressément convenu avec lesdits Tiers Fournisseurs.

Les Demandes sont traitées par la Conciergerie B Partner sous réserve de disponibilité auprès des Tiers Fournisseurs et ; en cas d'indisponibilité, la Conciergerie B Partner fait ses meilleurs efforts pour proposer une offre de service alternative susceptible de répondre à l'attente du Client.

La Conciergerie B Partner est tenue de faire ses meilleurs efforts pour satisfaire aux Demandes, s'il ne peut y parvenir pour des raisons externes à sa volonté, et que la solution de remplacement qu'il propose ne convient pas, le Client ne peut prétendre à aucune indemnité compensatoire de quelque sorte que ce soit.

Dans le cadre du traitement des Demandes, la Conciergerie B Partner n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre les Membres et les Tiers Fournisseurs. Les prestations sont en effet commandées par la Conciergerie B Partner, au nom du Client, et pour son compte ; ainsi, lorsque le Client effectue une Demande, le Client donne mandat à la Conciergerie B Partner d'effectuer des commandes et/ou des réservations auprès des Tiers Fournisseurs. Etant entendu que la Conciergerie B Partner demandera toujours au Client de valider une prestation avant de procéder à une commande ou réservation ferme.

Étant donné la nature même de son activité la Conciergerie, B Partner est tenue à une obligation de moyens et non de résultat.

— Paiement

Le paiement de l'ensemble des Demandes effectué auprès de la Conciergerie B Partner est à charge du Client, de même que tous les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, assurance, taxes, écarts de changes, etc.).

Les factures sont libellées au nom du Client (et non à un tiers ou à une entreprise) et le cas échéant, elles sont adressées directement au Client par les Tiers Fournisseurs.

La Conciergerie B Partner communique les tarifs des prestations correspondant à chaque Demande, et les modalités de paiement, le cas échéant.

Si la Demande implique que le Client procède à un paiement pour confirmer une réservation, il se peut que celle-ci soit maintenue sous un certain délai avant paiement ; en ce cas le Client est responsable du respect de ce délai, et la Conciergerie B Partner ne saurait être responsable de l'indisponibilité des prestations, objets de la Demande, en cas d'expiration du délai de paiement du fait du Client. Pareillement, la Conciergerie B Partner ne saurait être responsable de l'évolution des tarifs, après expiration du délai de paiement de la réservation de la Demande.

Le paiement des prestations, objets d'une Demande, peut être soumis aux conditions générales du Tiers Fournisseur.

Si les Demandes nécessitent que le paiement soit effectué directement par la Conciergerie B Partner, celui-ci collecte auprès du Membre les données nécessaires au paiement (numéro de carte bancaire, date d'expiration et cryptogramme), afin de procéder audit paiement ; en ce cas, il est demandé au Client d'envoyer un email à l'adresse qui sera indiquée attestant de son accord pour que la Conciergerie B Partner procède au paiement avec le moyen de paiement que le Client aura communiqué. **Etant précisé que cet email ne doit contenir aucune information relative au moyen de paiement.**



En tous les cas, les données de la carte du Client ne sont jamais conservées par la Conciergerie B Partner.

— Demandes particulières

La Conciergerie B Partner s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs moyens afin de trouver des billets pour tous les événements / spectacles auxquels le Client souhaite assister.

Dans le cas où l'évènement / spectacle affiche complet dans les billetteries traditionnelles, la Conciergerie B Partner peut faire appel à des Tiers Fournisseurs, spécialisés dans l'obtention de billets pour des événements / spectacles très prisés et pour lesquels l'obtention de places est très difficile.

Par conséquent, les prix proposés sont susceptibles d'évoluer à tout moment et d'être différents de la valeur faciale mentionnée sur les billets en raison de majoration liée à des frais mis en place par les Tiers Fournisseurs (tels que frais d'agence, de gestion et/ou administratifs, ...). Dès lors que le Client confirme la réservation par email, la Conciergerie B Partner procède au paiement.

La Conciergerie B Partner ne joue ici qu'un rôle d'intermédiaire entre les Tiers Fournisseurs et le Client, et ne prend aucune commission ou marge sur le prix des billets achetés.

Toute demande de réservation confirmée est ferme et définitive, et, conformément aux dispositions de l'Article L221-28 du Code de la consommation, n'est assortie d'aucun droit de rétractation. En conséquence, les places réservées et payées ne peuvent être ni annulées, ni reportées, ni modifiées, ni échangées, sauf si cela est expressément prévu dans les conditions générales du Tiers Fournisseur, organisateur de l'évènement / spectacle.

Le Client est tenu de vérifier la date et l'heure de l'évènement / spectacle, le Tiers Fournisseur organisateur de l'évènement étant susceptible de les modifier selon les conditions générales de vente du Tiers Fournisseur, sous réserve du respect des dispositions légales en vigueur.

Les billets sont pleinement soumis aux conditions générales des Tiers Fournisseurs, organisateurs des événements, et notamment les conditions d'annulation, de report et/ou de rétractation le cas échéant ; ainsi la Conciergerie B Partner ne peut être responsable de l'annulation ou de report d'évènements, qui sont sous la seule responsabilité des Tiers Fournisseurs, organisateurs des événements. La Conciergerie B Partner recommande au Client de lire ces conditions générales qui lui sont pleinement opposables et qui sont accessibles, avant l'achat, sur le site officiel de l'évènement en cause.

Si la Conciergerie B Partner parvient à obtenir un remboursement auprès de Tiers Fournisseurs, vous bénéficiez de ce remboursement. La Conciergerie B Partner ne peut garantir l'obtention du remboursement. En cas de recours aux services d'un prestataire spécialisé, comme rappelé ci-avant, il peut y avoir une différence entre la valeur faciale du billet et le prix auquel le Membre l'acquière ; en ce cas, seule la valeur faciale est susceptible de faire l'objet d'un remboursement.

— Taxis

Lorsque la Demande concerne une réservation de taxi, et que le Membre ne se présente pas au rendez-vous prévu au moment de la commande et plus généralement si le taxi ne charge pas la course du fait du Membre (« **Non-charge** »), celui-ci est redevable d'un montant forfaitaire de quinze (15) euros TTC.

Le Membre reçoit alors une facture de la Conciergerie B Partner, dont il est tenu de s'acquitter sous un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de ladite facture. Tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités de retard égales au taux d'intérêt légal en vigueur, et sont dues à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture.

Il est cependant précisé qu'une tolérance sera accordée à la première survenue d'une Non-charge et que ces frais ne seront facturés qu'à compter de la seconde occurrence de Non-charge. Le non-paiement des sommes dues à cet effet dans un délai de quinze (15) jours calendaires pourra entraîner la suspension d'accès aux demandes de taxis.



— Voyages

Pour toute Demande relative aux voyages, les Membres sont tenus de se référer aux conditions générales qui leur seront communiquées par la Conciergerie B Partner dans l'email de proposition commerciale avant la confirmation de commande.

— Responsabilité

La Conciergerie B Partner agit conformément aux demandes exprimées par les Membres, avec pour objectif principal leur satisfaction. En cas d'erreur de formulation d'une demande par le Membre, la responsabilité de la Conciergerie B Partner ne saurait être engagée. Néanmoins, la Conciergerie s'efforce, dans la mesure du possible, d'accompagner le Membre dans la correction de cette erreur. Toute modification susceptible d'entraîner des coûts supplémentaires fera l'objet d'une validation expresse et préalable par le Membre, ces frais restant à sa charge.

La Conciergerie B Partner et son Partenaire ne sauraient être tenus responsables des agissements des Tiers Fournisseurs. La Conciergerie veille toutefois à collaborer avec des prestataires réputés fiables et en capacité de répondre aux demandes. En cas de réclamation, le Client devra s'adresser directement au Tiers Fournisseur concerné.

Si un Membre a un doute quant à la qualité ou la légitimité d'un Tiers Fournisseur, il est invité à contacter la Conciergerie B Partner afin d'obtenir des informations et des conseils sur la procédure à suivre, notamment en cas de réclamation.

Par ailleurs, la Conciergerie B Partner ne peut être tenue responsable de l'inexécution de certaines prestations lorsque celle-ci résulte de l'impossibilité de réaliser un paiement par carte bancaire, certains commerçants ou pays n'acceptant pas ce mode de règlement.

La Conciergerie B Partner ne pourra être tenue responsable en cas de retard ou d'impossibilité d'obtention de documents administratifs (visas, passeports, déclarations douanières, etc.) nécessaires à l'exécution des prestations (notamment les déplacements ou envois de produits), ni des conséquences découlant de ces difficultés.

De même, ni la Conciergerie B Partner ni le Partenaire ne pourront être tenus responsables en cas de force majeure, telle que définie à l'article 1218 du Code civil ou par la jurisprudence applicable. L'exécution des présentes Conditions Générales ainsi que des demandes en cours sera suspendue pendant la durée de l'événement de force majeure, et reprendra dès la fin de celui-ci.

En cas de manquement imputable à la Conciergerie B Partner, celle-ci mettra tout en œuvre pour y remédier et satisfaire la demande initiale. En cas de désaccord persistant entre un Membre et la Conciergerie B Partner, et conformément à l'article L.152-1 du Code de la consommation, le Membre peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de trouver une solution amiable au litige.

Vous êtes également informé que vous avez l'avez la possibilité de recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) : www.ec.europa.eu/consumers/odr/.

— Protection des données personnelles et confidentialité

Dans le cadre de l'adhésion à la Conciergerie B Partner et dans le traitement des Demandes, le Partenaire et la Conciergerie B Partner sont amenés à connaître et traiter des données personnelles concernant le Client.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, notamment à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016, le Client bénéficie d'un droit de retrait de son consentement à tout moment, de définir les directives relatives à la gestion de ses données personnelles après son décès et d'un droit d'accès, de modification, de suppression et d'opposition, de limitation du traitement et à la portabilité des données qui le concernent.



Les modalités du traitement des données personnelles liées la Conciergerie B Partner sont détaillées au sein de la Politique de Confidentialité B Partner accessible via l'URL : www.b-partner.com

— Propriété intellectuelle

Dans le cadre de l'utilisation de la Conciergerie B Partner, les Membres ont accès à des marques, logos, éléments visuels, photographies, dessins, textes, vidéos, ou à toute autre donnée / information, sous quelque forme qu'elle soit (les « **Eléments** ») ; l'ensemble de ces Eléments est la propriété exclusive du Partenaire, (i) de la Conciergerie B Partner et de leurs groupes de sociétés, (ii) des Tiers Fournisseurs, (iii) de tiers les ayant autorisés à utiliser les dits Eléments.

Les Eléments sont susceptibles de faire l'objet d'une protection par le droit d'auteur, droit des marques, droit des brevets, ou tout autre droit de propriété intellectuelle.

Sous réserve des dispositions de l'article L342-3 du Code de Propriété Intellectuelle, l'extraction, la réutilisation, la commercialisation, la distribution, la modification, l'adaptation, la traduction, ainsi que la reproduction de tout ou partie des Eléments est interdite, sans autorisation écrite, préalable et expresse. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale des Membres.

— Diffamation

Conformément à la loi du 29 juillet 1881, le Partenaire et/ou la Conciergerie B Partner se réservent le droit de poursuivre toute personne qui serait auteur d'une injure ou d'une diffamation à leur égard. Toute allégation ou imputation d'un fait qui porterait atteinte à leur honneur ou à leur considération, qu'elle soit effectuée par voie directe ou par voie de reproduction est susceptible de poursuites.

— Modification

Les présentes Conditions Générales pourront faire l'objet de modifications notifiées aux Membres.

— Loi Applicable

Les Conditions Générales sont régies par le droit français. Tout litige qui viendrait à naître à propos de la validité, de l'exécution ou de l'interprétation des Conditions Générales est soumis compétence exclusive des juridictions françaises compétentes.





B Partner

Conditions Générales d'Utilisation

Services Complémentaires [CGU-SCO]

Annexe 2 : Service d'Assistant Personnel Lifestyle Management

Version du 18 Mars 2024



— Préambule

La présente Annexe est documentée en complémentarité avec le document Conditions Générales d'Utilisation du compte de paiement B Partner. Le Client veillera à toujours se référer à ce dernier afin de compléter sa compréhension du fonctionnement global du compte, de ses services et ses fonctionnalités.

Le Client notera que la présente annexe fait foi, et prévaut en cas de contradiction avec les CGU sur l'objet cité ci-dessous.

— Objet et application

L'**Annexe 2**, présente dans le détail le fonctionnement du service d'Assistant Personnel Lifestyle Management B Partner Prestige. Ce service de conciergerie est mis à disposition par B Partner, à l'ensemble de ses clients ayant souscrit un compte de paiement B Partner Premium ou B Partner Premium en règle de paiement de l'abonnement de compte.

	Offre Premium	Offre Prestige
Client Particulier	NON	OUI
Client Professionnel	NON	OUI

— Définition

Se référer au document Conditions Générales d'Utilisation du compte de paiement B Partner pour prendre connaissance des définitions applicables à ce document et en général.

En complément, dans ce document

- **Membre ou Client** : désigne la personne physique ou entreprise bénéficiaire du service d'Assistant Personnel Lifestyle Management B Partner.
- **Partenaire** : désigne Quintessentially, la société intermédiaire du service de Conciergerie B Partner et à laquelle B Partner a confié la fourniture du service.
- **Service** : il s'agit ici du service d'Assistant Personnel Lifestyle Management
- **Requête ou Demande** : une demande du Client ou Membre, par voie téléphonique ou email, auprès de Quintessentially, tels que : la réservation d'un taxi, la réservation d'une table de restaurant, la recherche d'un vol, ou d'un séjour hôtelier, l'organisation d'un évènement, ou tout autre Demande
- **Avantages** : les avantages mis à la disposition des membres par les fournisseurs.
- **Services** : désigne les services de conciergerie et de gestion du style de vie fournis par Quintessentially à ses membres dans le cadre de leur adhésion.
- **Fournisseur** : un fournisseur engagé par Quintessentially au nom et en tant qu'agent d'un membre pour fournir des biens et/ou des services à ce membre.

Dans ces conditions, les règles suivantes s'appliquent :

- Une personne comprend une personne physique, une société ou un organisme non constitué en société (qu'il ait ou non une personnalité juridique distincte) ;
- La référence à une partie inclut ses représentants personnels, ses successeurs ou ses ayants droits autorisés ;
- Une référence à une loi ou à une disposition légale est une référence à cette loi ou à cette disposition légale telle qu'elle a été modifiée ou réadoptée. Une référence à une loi ou à une disposition légale inclut toute législation subordonnée adoptée en vertu de cette loi ou de cette disposition légale, telle que modifiée ou réadoptée ;



- Toute phrase introduite par les termes "y compris", "notamment" ou toute expression similaire est interprétée comme une illustration et ne limite pas le sens des mots qui précèdent ces termes ; et
- Une référence à l'écriture ou à l'écrit inclut les courriels.

— A propos de Quintessentially

Quintessentially est le premier groupe mondial de gestion de style de vie, Lifestyle Management. Offrant un large éventail de services pour faciliter et améliorer chaque aspect de la vie de ses membres, Quintessentially porte le concept de conciergerie de luxe à un niveau entièrement nouveau. Un seul point de contact avec un Assistant Personnel Lifestyle Management dédié aux clients B Partner Prestige et B Partner Prestige Business permet une réactivité et un accès sans précédent pour un service qui change véritablement la vie.

Pour en savoir plus le Client peut se rendre sur le site <https://quintessentially.com/>

Quintessentially Benelux (SRL) est une société immatriculée en Belgique et dont le siège social actuel est situé Avenue Brugmann 421, 1180 Uccle à Bruxelles.

— Adhésion au service

L'enregistrement et l'accès au service sont automatiques une fois la souscription au compte B Partner Prestige ou B Partner Prestige Business finalisée. L'enregistrement auprès du Partenaire est réalisé par B Partner, par voie informatique, sous réserve que le Client se soit acquitté des frais d'abonnement au compte.

Cet enregistrement nécessite que B Partner partage avec le Partenaire des informations personnelles, qui permettront d'assurer la mise en œuvre du service auprès du Client. Pour plus d'information concernant les données personnelles partagées ainsi que les conditions d'échanges, le Client pourra consulter la Politique de Confidentialité de B Partner.

Toute inscription, demande ou commande passée auprès de L'Assistant Personnel Lifestyle Management de manière directe ou indirecte, quel que soit le canal, téléphone ou email, emporte l'adhésion du Client, sans restriction ni réserve, aux CGU.

Il est ici rappelé que le Service est réservé à une clientèle de personnes majeures ayant la capacité de contracter et d'accepter les CGU. En acceptant les CGU et en utilisant le Service B Partner, le Client acquiert le statut de Membre.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management ne joue qu'un rôle d'intermédiaire entre les Membres et Fournisseurs qui délivrent réellement les services ou biens commandés via le Service.

— Résiliation du service

La clôture ou la suspension définitive du compte B Partner au nom du Client déclenchera l'arrêt du Service pour le Client concerné.

Dans le cas où une Demande aurait déjà été enregistrée auprès d'un Fournisseur cette dernière sera honorée même s'il elle devait intervenir après la date de clôture, sous condition que cette clôture soit à l'initiative du Client, et que la demande soit finalisée, confirmée et l'ensemble des frais payés.

Nonobstant ce qui précède le Partenaire peut à tout moment, et de manière discrétionnaire, décider de supprimer l'accès au Service d'Assistant Personnel Lifestyle Management. Dans ce cas, chaque Client en sera informé B Partner.



— Accès au service

Le Service est accessible aux seuls Membres. Cet accès est strictement personnel, et le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucune tierce personne n'utilise ses identifiants à sa place.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management peut être amenée à vérifier la qualité de Membre en demandant au Client certaines informations notamment son nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone ou encore les 4 derniers chiffres de son numéro de carte de paiement B Partner.

La qualité de Membre confère un droit d'accès au Service 7 jours sur 7, en français et en anglais

- Via l'adresse email : lifestyle@b-partner.com
- Via le numéro de téléphone : **+33 1 82 28 12 75**

Le bénéfice d'une commande passée auprès de l'Assistant Personnel Lifestyle Management est personnel et est réservé au Client. Ce bénéfice ne peut être transféré à un tiers sans un accord préalable et exprès du partenaire et de B Partner. En cas d'édition de factures, elles seront systématiquement libellées à l'attention du Client, et non à un tiers ou à une entreprise qui n'ont pas la qualité de Membre.

Le Partenaire ou B Partner se réservent le droit de suspendre l'accès du Client au Service, sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse illégale, contraire à la morale, aux bonnes mœurs ou à l'éthique, de falsification du Service Partner, aucun remboursement ou dédommagement de quelque sorte que ce soit ne sera opéré au profit du Client.

— Description du service

L'Assistant Personnel Lifestyle Management permet au Client d'effectuer notamment les Demandes suivantes :

- Service évènementiel (organisation de séminaires, de réunions, de cérémonies de mariage, etc.)
- Services de voyage (organisation de séjours, recommandations et réservations d'hôtels, de billets de train, d'avion, etc.)
- Services autour de la gastronomie (recommandations et réservations de restaurants, bars, clubs, organisations d'un service de traiteur, de chef à domicile, de dégustations, etc.)
- Services du quotidien (réservations de taxis, véhicule avec chauffeur, service à la personne, livraison de fleurs, démarches administratives numériques)
- Services culturels et bien être (réservations pour des places de concerts, spectacles, expositions, sélection d'idées cadeaux, recommandation d'activités, sportives et de bien-être)

L'Assistant Personnel Lifestyle peut également au nom et pour le compte du Membre, après l'avoir renseigné sur les conditions et modalités d'exécution des services, objets de sa Demande, procéder à l'achat des biens ou services demandés auprès des Fournisseurs désignés par le Membre.

Enfin, le statut de Membre donne accès à des avantages et de bénéfices négociés pour les Membres auprès de Partenaires, ayant la qualité de Fournisseurs.

Sont exclus du Service

- Les prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, médecin, avocat, ...)
- Tout service n'entrant pas dans le périmètre de service décrit ci-dessus ;
- Toute Demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays ;
- Toute Demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée ;
- Toute recherche contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- Toute livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente.

L'exécution du Service est subordonnée à toutes les réglementations nationales, européennes et/ou internationales dûment applicables, et notamment en termes d'éthique et de bonnes mœurs.



— Fourniture du service

En tant que Membre, le Client peut adresser des Demandes à l'Assistant Personnel Lifestyle Management, qui fera ses meilleurs efforts pour y répondre. Les Demandes peuvent être effectuées en utilisant l'un des outils de communication préalablement décrits.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management s'engage à accuser réception des Demandes dans un délai de deux (2) heures par voie téléphonique ou par courrier électronique.

Dans le cas où la Demande implique que l'Assistant Personnel Lifestyle Management de Fournisseurs dont les horaires peuvent être différents de ceux du Service ces délais peuvent être étendus.

Avant de procéder au traitement de la Demande, l'Assistant Personnel Lifestyle Management contactera le Client, si nécessaire, pour discuter des modalités de la Demande. Etant rappelé que l'ensemble des Demandes effectuées sont soumises aux conditions générales et tarifs des Fournisseurs au jour de la Demande, et aux présentes CGU.

Lorsque nécessaire et avant déclenchement d'une commande de services auprès des Fournisseurs, l'Assistant Personnel Lifestyle Management établira et transmettra par email au Membre une proposition écrite assortie, le cas échéant, des devis établis par les Fournisseurs, précisant le coût et les conditions d'exécution des services et/ou les conditions de vente. Ces documents doivent être validés par écrit par le Membre préalablement à l'exécution des Demandes par l'Assistant Personnel Lifestyle Management.

Pour l'ensemble des prestations, chaque Fournisseur dispose de conditions générales, de conditions de vente, de services et d'annulation qui lui sont propres, et qui sont transmis aux Membres par email ou accessibles depuis le site du Fournisseur. Il appartient au Membre d'en prendre connaissance avant de valider sa commande. En cas de commande validée, le Membre sera automatiquement et irrévocablement lié par ces conditions, et notamment les conditions d'annulation pouvant impliquer des frais d'annulation ou l'absence de conditions d'annulation.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management est en lien direct avec les Fournisseurs pour le traitement de la Demande ; cependant, si nécessaire le Membre peut être mis en relation avec un ou plusieurs Fournisseurs, si cela est expressément convenu avec lesdits Fournisseurs.

Les Demandes sont traitées par L'Assistant Personnel Lifestyle Management sous réserve de disponibilité auprès des Fournisseurs et ; en cas d'indisponibilité, L'Assistant Personnel Lifestyle Management fait ses meilleurs efforts pour proposer une offre de service alternative susceptible de répondre à l'attente du Client.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management est tenu de faire ses meilleurs efforts pour satisfaire aux Demandes, s'il ne peut y parvenir pour des raisons externes à sa volonté, et que la solution de remplacement qu'il propose ne convient pas, le Client ne peut prétendre à aucune indemnité compensatoire de quelque sorte que ce soit.

Dans le cadre du traitement des Demandes, L'Assistant Personnel Lifestyle Management n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre les Membres et les Fournisseurs. Les prestations sont en effet commandées par L'Assistant Personnel Lifestyle Management, au nom du Client, et pour son compte ; ainsi, lorsque le Client effectue une Demande, le Client donne mandat à L'Assistant Personnel Lifestyle Management d'effectuer des commandes et/ou des réservations auprès des Fournisseurs. Etant entendu que L'Assistant Personnel Lifestyle Management demandera toujours au Client de valider une prestation avant de procéder à une commande ou réservation ferme.

Par la nature même de son activité L'Assistant Personnel Lifestyle Management est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management s'efforcera de respecter les dates d'exécution spécifiées, mais ces dates ne sont que des estimations et le temps n'est pas un facteur essentiel pour l'exécution des services.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management le droit d'apporter des modifications aux services qui sont nécessaires pour se conformer à toute loi ou exigence de sécurité applicable, ou qui n'affectent pas matériellement la nature ou la qualité des services, et en informera le Membre dans un tel cas.

En dehors des heures normales d'ouverture, ou en cas de besoin, les Demandes des Membres peuvent être acheminées vers un autre bureau du Partenaire pour obtenir de l'aide. Dans ce cas, les services seront fournis en anglais.



Les Membres acceptent que le Partenaire et/ou B Partner se réserve le droit d'accepter des commissions sur la fourniture de produits ou la prestation de services par tout Fournisseur.

Les appels téléphoniques et conversation avec l'Assistant Personnel Lifestyle Management peuvent être enregistrées à des fins de formation et de contrôle de la qualité.

— Paiement

Le paiement de l'ensemble des Demandes effectué auprès de L'Assistant Personnel Lifestyle Management est à charge du Client, de même que tous les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, assurance, taxes, écarts de changes, etc.).

Les factures sont libellées au nom du Client (et non à un tiers ou à une entreprise) et le cas échéant, elles sont adressées directement au Client par les Fournisseurs.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management communique les tarifs des prestations correspondant à chaque Demande, et les modalités de paiement, le cas échéant.

Si la Demande implique que le Client procède à un paiement pour confirmer une réservation, il se peut que celle-ci soit maintenue sous un certain délai avant paiement ; en ce cas le Client est responsable du respect de ce délai, et L'Assistant Personnel Lifestyle Management ne saurait être responsable de l'indisponibilité des prestations, objets de la Demande, en cas d'expiration du délai de paiement du fait du Client. Pareillement, L'Assistant Personnel Lifestyle Management ne saurait être responsable de l'évolution des tarifs, après expiration du délai de paiement de la réservation de la Demande.

Le paiement des prestations, objets d'une Demande, peut être soumis aux conditions générales du Fournisseur.

Si les Demandes nécessitent que le paiement soit effectué directement par L'Assistant Personnel Lifestyle Management, celui-ci collecte auprès du Membre les données nécessaires au paiement (numéro de carte bancaire, date d'expiration et cryptogramme), afin de procéder audit paiement ; en ce cas, il est demandé au Client d'envoyer un email à l'adresse qui sera indiquée attestant de son accord pour que L'Assistant Personnel Lifestyle Management procède au paiement avec le moyen de paiement que le Client aura communiqué. Etant précisé que cet email ne doit contenir aucune information relative au moyen de paiement.

Le paiement de tous les produits et services est exigible dès l'acceptation de la commande par le fournisseur concerné.

En tous les cas, les données de la carte de paiement du Client ne sont jamais conservées par L'Assistant Personnel Lifestyle Management.

— Billets et événements

L'Assistant Personnel Lifestyle Management s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs moyens afin de trouver des billets pour tous les événements / spectacles auxquels le Client souhaite assister par l'intermédiaire de l'un de ses partenaires billettistes.

Cette réservation pouvant inclure des commissions pour le Partenaire ou B Partner le Client notera que ces billets pourraient être fournis à un prix supérieur à leur valeur nominale et que le coût total peut inclure des frais de service.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management et B Partner ne sont les vendeurs des billets et ne sont donc pas responsable de l'exécution de la prestation finale.

Tous les billets et agents de billetterie fournisseurs sont donc les vendeurs dans le cadre de la transaction, dont les conditions de vente leurs seront propres. Dans certains cas ces conditions stipulent la vente des billets est définitive et qu'aucun remboursement ne sera effectué après l'achat. Il est de la responsabilité du Client de prendre connaissance de ces conditions de ventes avant toute confirmation d'achat et le paiement final.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management et B Partner ne seront pas en mesure de se substituer aux vendeurs et d'obtenir un remboursement au nom du Client.



En cas d'annulation d'un spectacle directement par l'artiste/le promoteur, il pourra être possible d'obtenir un remboursement de la valeur nominale des billets concernés.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management ou son agent de billetterie fournisseur expédiera les billets du Client par l'intermédiaire d'agents de livraison au tarif standard. Veuillez noter que L'Assistant Personnel Lifestyle Management ne pourra pas être tenu responsable de l'absence de livraison des billets par les agents de livraison.

Toute demande de réservation confirmée est ferme et définitive, et, conformément aux dispositions de l'Article L221-28 du Code de la consommation, n'est assortie d'aucun droit de rétractation. En conséquence, les places réservées et payées ne peuvent être ni annulées, ni reportées, ni modifiées, ni échangées, sauf si cela est expressément prévu dans les conditions générales du Fournisseur, organisateur de l'évènement / spectacle.

Le Client est tenu de vérifier la date et l'heure de l'évènement / spectacle, le Fournisseur organisateur de l'évènement étant susceptible de les modifier selon les conditions générales de vente du Fournisseur, sous réserve du respect des dispositions légales en vigueur.

Les billets sont pleinement soumis aux conditions générales des Fournisseurs, organisateurs des évènements, et notamment les conditions d'annulation, de report et/ou de rétractation le cas échéant ; ainsi L'Assistant Personnel Lifestyle Management ne pourront être tenus responsables de l'annulation ou de report d'évènements, qui sont sous la seule responsabilité des Fournisseurs, organisateurs des évènements. L'Assistant Personnel Lifestyle Management recommande au Client de lire ces conditions générales qui lui sont pleinement opposables et qui sont accessibles, avant l'achat, sur le site officiel de l'évènement en cause.

— Taxis et Chauffeurs

Lorsque la Demande concerne la réservation d'un taxi ou d'un chauffeur, et que le Membre ne se présente pas au rendez-vous prévu au moment de la commande et plus généralement si le taxi ne charge pas la course du fait du Membre (« Non-charge »), celui-ci est redevable d'un montant forfaitaire de quinze (15) euros TTC. Le Client notera que ce montant peut être différent selon les conditions générales du Fournisseur, et acceptés par le Client.

Le Membre reçoit alors une facture de L'Assistant Personnel Lifestyle Management, dont il est tenu de s'acquitter sous un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de ladite facture. Tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités de retard égales au taux d'intérêt légal en vigueur, et sont dues à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture.

Il est cependant précisé qu'une tolérance sera accordée à la première survenue d'une Non-charge et que ces frais ne seront facturés qu'à compter de la seconde occurrence de Non-charge. Le non-paiement des sommes dues à cet effet dans un délai de quinze (15) jours calendaires pourra entraîner la suspension d'accès aux demandes de taxis.

— Voyages

Pour toute Demande relative aux voyages, les Membres sont tenus de se référer aux conditions générales qui leur seront communiquées par L'Assistant Personnel Lifestyle Management dans l'email de proposition commerciale avant la confirmation de commande.



— Restaurants et Clubs

Lorsque le Client utilise le Service afin de réserver une table ou entrée dans un restaurant ou un club, le Client autorise L'Assistant Personnel Lifestyle Management à utiliser la carte de paiement du Client pour le versement de tout acompte ou mise en garantie qui aurait été versé au nom du Client, et ce, même s'il devait être perdu de l'annulation de la réservation.

Lorsque le Client utilise le service de réservation de restaurant ou club, le Client accepte expressément les conditions de vente d'application et qui seront partagées avec le Client.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management se réserve le droit de refuser les demandes de réservations de restaurant ou club des Membres si ces derniers n'honorent pas leurs réservations de manière répétée ou s'ils violent continuellement les politiques d'annulation.

L'admission d'un Membre dans les locaux d'un club ou dans un restaurant est à tout moment laissée à la seule discrétion du Fournisseur. L'Assistant Personnel Lifestyle Management ne pourra pas être tenu pour responsable du refus d'admission d'un Membre.

— Responsabilité

L'Assistant Personnel Lifestyle Management agit conformément aux Demandes des Membres, avec pour objectif premier leur satisfaction. En cas d'erreur de la part d'un Membre dans la formulation des Demandes, L'Assistant Personnel Lifestyle Management ne peut en être responsable ; L'Assistant Personnel Lifestyle Management fait néanmoins de son mieux, et dans la mesure du possible, pour proposer au Membre de corriger son erreur, étant entendu que cela peut entraîner des coûts à la charge du Membre ; en ce cas, sa validation expresse et préalable lui est demandée.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management ne peuvent être tenus responsables des actes des Fournisseurs, étant entendu que L'Assistant Personnel Lifestyle Management s'efforce de ne travailler qu'avec des Fournisseurs aptes à satisfaire aux Demandes. En cas de revendication, l'Assistant Personnel Lifestyle Management s'adressera au Fournisseur pour le compte du Client.

En cas de doute du Membre quant à la qualité de son interlocuteur, il est invité à se rapprocher de L'Assistant Personnel Lifestyle Management qui pourra utilement le renseigner et l'orienter sur la procédure à suivre en cas de réclamation.

De même, L'Assistant Personnel Lifestyle Management ne peut être tenu responsable de l'inexécution de certaines prestations en cas d'impossibilité de paiement par carte, certains pays et/ou commerçants n'acceptant pas ce type de paiement.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management ne peut être tenue pour responsable des délais et/ou impossibilités d'obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et/ou de sortie, passeport, déclarations en douanes, etc. nécessaires à l'organisation de certaines prestations et notamment au transport du Membre à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays, ou de l'envoi de certains produits demandés par le Membre, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management ne peut être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure tels que définis par la loi à l'article 1218 du Code Civil et/ou la jurisprudence des tribunaux français. L'exécution des Conditions Générales et des Demandes est alors suspendue pendant la durée dudit cas de force majeure et reprend ensuite son cours.

Si l'inexécution ou la mauvaise exécution d'une Demande résulte du fait de L'Assistant Personnel Lifestyle Management, celui-ci s'efforce de remédier à la situation afin d'exécuter la Demande. En cas de désaccord ou de litige entre un Membre et l'Assistant Personnel Lifestyle Management, conformément aux dispositions de l'article L152-1 du Code de la consommation, le Membre a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige relatif à L'Assistant Personnel Lifestyle Management.

Vous êtes également informé que vous avez la possibilité de recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) : www.ec.europa.eu/consumers/odr/.



— Annulations, Remboursements et Retours

Le membre reconnaît que le contrat de vente pour la fourniture de biens et/ou de services à la suite d'une demande est conclu entre le Membre et le Fournisseur concerné et que l'Assistant Personnel Lifestyle Management n'est pas partie prenante dans ce contrat. L'annulation des contrats avec les Fournisseurs doit être adressée directement au Fournisseur et sera soumise aux politiques et conditions de vente du Fournisseur concerné.

Si une demande pour un produit ou un service spécifique n'est pas disponible, l'Assistant Personnel Lifestyle Management pourra proposer au Client des produits ou des services de remplacement d'une description et d'une qualité similaires. Le Client pourra, à sa seule discrétion, refuser d'accepter ces produits et/ou services de substitution et demander un remboursement intégral dans le cas où le paiement a déjà été effectué au Fournisseur pour le produit ou service indisponible.

Toutes les descriptions de produits, services ou prestations figurant sur le site Web ont été approuvées par le Fournisseur concerné. L'Assistant Personnel Lifestyle Management et B Partner ne sont pas responsables des descriptions inexactes ou trompeuses.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management n'est pas responsable envers le Client et ne pourra être tenu responsable, ou ayant violé les présentes conditions générales en raison d'un retard ou d'un manquement dans l'exécution des obligations, si le retard ou le manquement est dû à une cause indépendante de la volonté de l'Assistant Personnel Lifestyle Management.

Il est de la seule responsabilité du Membre de conserver toutes les preuves de retour des marchandises à un Fournisseur, et de renvoyer les marchandises par courrier recommandé, ou par tout autre moyen similaire permettant de vérifier la date d'envoi du retour et d'en assurer le suivi.

L'Assistant Personnel Lifestyle Management informera le Membre du remboursement effectif d'une Commande dès par un Fournisseur.

Lorsque les commandes sont livrées en dehors de l'UE, les droits de douane et les taxes de vente applicables ne sont pas remboursables par l'Assistant Personnel Lifestyle Management. Il est de la seule responsabilité du Membre de récupérer ces sommes. Aussi, l'Assistant Personnel Lifestyle Management ne sera être tenu responsable des articles retenus par les douanes ou les agences frontalières.

Sauf mention expresse dans les présentes conditions, toutes les garanties, conditions et autres termes implicites en vertu de la loi ou du droit commun sont, dans toute la mesure permise par la loi, exclus des présentes conditions.

La présente clause reste en vigueur après la résiliation des présentes conditions.

— Cession et sous-traitance

L'Assistant Personnel Lifestyle Management peut à tout moment céder, transférer, grever, sous-traiter ou traiter de toute autre manière tout ou partie de ses droits en vertu des présentes conditions et peut sous-traiter ou déléguer de toute manière tout ou partie de ses obligations en vertu des présentes conditions à un tiers ou à un agent.

Le Membre ne peut, sans l'accord écrit préalable de l'Assistant Personnel Lifestyle Management, céder, transférer, grever, sous-traiter ou traiter de toute autre manière l'ensemble ou une partie de ses droits ou obligations en vertu des présentes conditions.

— Protection des données personnelles et confidentialité

Dans le cadre de l'adhésion à L'Assistant Personnel Lifestyle Management et dans le traitement des Demandes, le Partenaire et L'Assistant Personnel Lifestyle Management sont amenés à connaître et traiter des données personnelles concernant le Client.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, notamment à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016, le Client bénéficie d'un droit de retrait de son consentement à tout moment, de définir les directives relatives à la



gestion de ses données personnelles après son décès et d'un droit d'accès, de modification, de suppression et d'opposition, de limitation du traitement et à la portabilité des données qui le concernent.

Les modalités du traitement des données personnelles liées l'Assistant Personnel Lifestyle Management sont détaillées au sein de la Politique de Confidentialité B Partner accessible via l'URL : www.b-partner.com

— Propriété intellectuelle

Dans le cadre de l'utilisation de L'Assistant Personnel Lifestyle Management, les Membres ont accès à des marques, logos, éléments visuels, photographies, dessins, textes, vidéos, ou à toute autre donnée / information, sous quelque forme qu'elle soit (les « Eléments ») ; l'ensemble de ces Eléments est la propriété exclusive du Partenaire,

- (i) De L'Assistant Personnel Lifestyle Management et de leurs groupes de sociétés,
- (ii) des Fournisseurs,
- (iii) de tiers les ayant autorisés à utiliser les dits Eléments.

Les Eléments sont susceptibles de faire l'objet d'une protection par le droit d'auteur, droit des marques, droit des brevets, ou tout autre droit de propriété intellectuelle.

Sous réserve des dispositions de l'article L342-3 du Code de Propriété Intellectuelle, l'extraction, la réutilisation, la commercialisation, la distribution, la modification, l'adaptation, la traduction, ainsi que la reproduction de tout ou partie des Eléments est interdite, sans autorisation écrite, préalable et expresse. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale des Membres.

— Diffamation

Conformément à la loi du 29 juillet 1881, le Partenaire et/ou L'Assistant Personnel Lifestyle Management se réservent le droit de poursuivre toute personne qui serait auteur d'une injure ou d'une diffamation à leur égard. Toute allégation ou imputation d'un fait qui porterait atteinte à leur honneur ou à leur considération, qu'elle soit effectuée par voie directe ou par voie de reproduction est susceptible de poursuites.

— Modification

Les présentes Conditions Générales pourront faire l'objet de modifications notifiées aux Membres.

— Loi Applicable

Les Conditions Générales sont régies par le droit français. Tout litige qui viendrait à naître à propos de la validité, de l'exécution ou de l'interprétation des Conditions Générales est soumis compétence exclusive des juridictions françaises compétentes.

