

MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE DE CONCIERGERIE PROFESSIONNELLE DU PROGRAMME EXTRA POUR L'ANNEE 2018

1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation déterminent les conditions d'accès et les modalités d'utilisation du service conciergerie professionnelle du programme extra.

2. Accès au service

Le service conciergerie professionnelle du programme extra (ci-après le « service ») est réservé aux membres éligibles* du programme extra en France métropolitaine, qui ont au moment de l'utilisation du service le statut adhérent « GOLD » et qui disposent dans le même temps, d'un solde créditeur de points d'un montant minimal de 20.000 points extra (ci-après les « adhérents Gold »).

Si l'une de ces conditions n'était pas réunie, le service conciergerie professionnelle du programme extra, sera en mesure de refuser l'accès à ce service.

L'adhérent Gold concerné par ces règles d'éligibilité à la conciergerie, doit être l'entreprise, inscrite au programme extra, via son représentant légal, ce dernier devant être habilité à engager son entreprise et à accepter les conditions générales d'utilisation. Chaque adhérent Gold s'oblige à fournir au programme extra, au moment de l'utilisation du service, toute information manquante susceptible d'empêcher la bonne mise en œuvre du service (numéro de téléphone, email valide).

*Voir Règlement Extra

3. Conditions et modalités d'utilisation

Ce service conciergerie professionnelle du programme extra permet aux adhérents Gold les plus actifs dans le programme de demander à bénéficier de produits et services qui ne sont pas proposés sur la boutique du programme extra. En tout état de cause, la valeur de ces produits et services sera strictement limitée aux points disponibles sur le compte extra de l'adhérent.

Les demandes des adhérents Gold auprès du service conciergerie professionnelle du programme extra doivent rester dans le cadre de l'activité professionnelle (exemples : formation, équipements d'atelier, prestations de conseils...).

Aucune des demandes ci-dessous ne pourra notamment être prise en compte par le service conciergerie professionnelle du programme extra :

- Toute demande ne rentrant pas dans le cadre de l'activité professionnelle de l'adhérent
- Toute demande de séjours et voyages
- Toute demande n'entrant pas dans le cadre légal ou éthique qui est mentionnée dans le règlement du programme extra

L'adhérent Gold doit passer commande *via* la hotline en respectant les conditions décrites ci-dessous.

- soit l'adhérent Gold formule une demande précise auprès de la hotline. Celle-ci est alors étudiée dans le cadre juridique et éthique du programme extra, en fonction des points disponibles ou non sur le compte de l'adhérent Gold. La hotline mettra en œuvre tous les moyens pour répondre aux mieux à la demande de l'adhérent Gold.

- soit l'adhérent Gold prend contact avec la hotline sans formuler de demande précise, afin de déterminer les produits ou services auxquels il peut prétendre, en fonction du nombre de points disponibles sur son compte.

La hotline est accessible par téléphone au Numéro Vert 0 805 692 192 (appel gratuit depuis un poste fixe), du lundi au jeudi de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h, et le vendredi de 9 h à 12 h et de 14h à 17h, sauf jours fériés et par courrier électronique (aux mêmes horaires) à l'adresse suivante : info@programme-extra.fr.

Les adhérents Gold devront joindre à leur demande ou disposer des informations liées à leur compte, afin que la hotline puisse les identifier.

Toute demande fera l'objet d'une étude afin de proposer à l'adhérent Gold des produits ou services correspondant à sa demande, après avoir vérifié que celle-ci corresponde au nombre de points disponibles sur le compte extra de l'adhérent Gold et qu'elle rentre dans le cadre professionnel. Le délai de commande dépend de la nature du service ou de la prestation.

Pour tout traitement d'une commande, la validation écrite de l'adhérent Gold est requise. L'adhérent Gold accepte donc que les documents électroniques (email, SMS) puissent servir de preuve.

Toute commande s'entend sous réserve des stocks ou de la disponibilité chez le(s) fournisseur(s) et prestataire(s) de service(s).

Toute commande validée sera confirmée à l'adhérent Gold par courrier électronique.

4. Débit des points sur le compte extra de l'adhérent

Les produits ou services commandés et validés feront l'objet d'un débit sur le compte points extra, de l'adhérent Gold, équivalent à la valeur euros TTC livraison incluse.

La validation par l'adhérent Gold de la proposition transmise par le service conciergerie professionnelle du programme extra en réponse à sa commande vaut acceptation de débit sur son compte de point du montant de la commande.

En cas de demande excédant la valeur du solde disponible sur le compte points de l'adhérent, une solution de remplacement pourra être proposée.

Aucun paiement complémentaire (autre que les points) ne sera accepté de la part de l'adhérent si le solde de points devait être insuffisant à couvrir le montant du produit ou service et sa livraison.

La livraison du produit ou service ne pourra s'effectuer qu'à l'adresse du siège social de l'adhérent Gold.

5. Responsabilités

Le service conciergerie professionnelle du programme extra agit comme un intermédiaire et se charge de représenter l'adhérent Gold auprès des fournisseurs de produits ou prestataires de service. Le service conciergerie professionnelle du programme extra est tenu à une obligation de moyen et non de résultat.

L'adhérent Gold reconnaît et accepte que le service conciergerie professionnelle du programme extra agisse en son nom et pour son compte vis-à-vis des prestataires de service et fournisseurs de produits, selon les demandes transmises par l'adhérent Gold. L'adhérent Gold reconnaît et accepte expressément qu'il se trouve ainsi engagé vis-à-vis de ces fournisseurs et prestataires.

Il appartient à l'adhérent Gold de consulter et d'accepter expressément les conditions de vente et de service des fournisseurs et prestataires proposés par le service conciergerie professionnelle du programme extra.

Du fait de sa qualité d'intermédiaire, le service conciergerie professionnelle du programme extra ne pourra donc être tenue responsable du choix des prestataires et/ou fournisseurs services et produits. Seuls les prestataires et fournisseurs seront responsables de l'exécution des prestations de services et/ou de la livraison des produits fournis à l'adhérent Gold.

En cas de litiges liés par exemple à un problème de livraison, de problème de conformité ou tout désaccord, suite à une commande liée au service, les partenaires du programme extra ou le service ne seront responsables et l'adhérent Gold devra contacter directement les prestataires ou fournisseurs afin de régler le litige.

Les commandes passées s'entendent sous réserve de disponibilité auprès des fournisseurs et prestataires.

En cas d'indisponibilité d'un produit ou d'un service, le service conciergerie professionnelle du programme extra s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour proposer des produits ou prestations de rechange.

En cas de non acceptation des solutions de rechange l'adhérent, le service conciergerie professionnelle du programme extra pourra procéder à l'annulation pure et simple de la commande. Les points ne seront alors pas débités du compte de l'adhérent Gold. Aucune indemnité ne pourra être demandée par l'adhérent Gold dans ce cas.

Le service conciergerie professionnelle du programme extra s'engage à répondre aux demandes formulées par l'adhérent Gold, dans ses meilleurs délais et s'engage à lui fournir ses conseils.