

Conditions générales
de vente de prestations de services
Consultation téléphonique personnalisée

1. Préambule

Le site coproconseils.fr est édité par COPROCONSEILS, SARL au capital de 50000 € immatriculée au RCS de Marseille, dont le siège social est au WTC Marseille Provence, 2 rue Henri Barbusse 13241 Marseille cedex 1 France - www.coproconseils.fr - bienvenue@coproconseils.fr - tel 04 42 860 860 - SIREN 502170236 - APE 7022Z.

2. Définitions

« **Prestataire** » : désigne CoproConseils représenté par un de ses experts.

« **Client** » : désigne l'internaute – copropriétaire non adhérent qui souhaite obtenir l'avis d'un expert de la copropriété concernant une question relative à sa copropriété ou concernant ses droits de copropriétaire, et qui a acheté via coproconseils.fr un créneau de conseils.

« **CTP** » : consultation téléphonique personnalisée : désigne le service proposé par CoproConseils aux copropriétaires non adhérents dont la nature est exposée au paragraphe 5. Ce service est réservé aux non adhérents CoproConseils.

« **interface CTP** » : désigne la page du site coproconseils.fr par l'intermédiaire de laquelle le client peut réserver un créneau de conseil et payer par avance cette prestation.

« **tiers** » : désigne les services intermédiaires par lesquels CoproConseils passe pour gérer la réservation des créneaux et encaisser les paiements. Ces services sont respectivement Calendly d'une part et Stripe et PayPal d'autre part.

« **adhérent** » : désigne un copropriétaire dont la copropriété a signé une convention d'assistance conseil avec CoproConseils. Cette adhésion permet à l'ensemble des copropriétaires de bénéficier de CTP gratuitement tout au long de l'année. Les adhérents n'ont pas à prendre rendez-vous. Ils disposent des coordonnées de l'expert CoproConseils qui leur a été dédié. Les adhérents ne sont donc pas des clients au sens des présentes CGV-CTP.

3. Objet

Les présentes conditions générales de vente de la prestation de consultation téléphonique personnalisées (CGV CTP) ont pour objet de définir les conditions et les modalités de ces consultations téléphoniques. Ces CGV-CTP constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre le prestataire et le client.

Les présentes CGV doivent être validées par le client avant chaque prestation. Cette validation ne vaut que pour une consultation. Si le client est amené à mandater le prestataire pour une autre mission, celle-ci sera régie par les CGV de CoproConseils et seront spécifiquement validées par le client.

4. Dispositions générales

Toute prestation de conseil téléphonique demandée par un client et réalisée par le prestataire implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client demandeur à ces CGV - CTP. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

La prestation de consultation téléphonique personnalisée est réservée aux clients dont la copropriété n'est pas adhérente à CoproConseils. Les copropriétaires dont la copropriété est adhérente à CoproConseils bénéficient déjà de cette prestation dans le cadre de leur adhésion.

L'accès à la réservation d'une prestation de consultation téléphonique personnalisée, se fait uniquement et exclusivement via la page dédiée du site internet coproconseils.fr. Toute autre accès serait illégal et n'engagerait aucunement la responsabilité du prestataire.

Le site internet coproconseils.fr est l'entière propriété du prestataire qui le finance intégralement. Le directeur de publication du site internet coproconseils.fr est le directeur et fondateur de CoproConseils.

5. Nature de la prestation

La SARL CoproConseils et ses experts proposent une prestation de conseil téléphonique personnalisée sur toutes questions comptables, techniques, financières, juridiques relevant de la Loi du 10.07.65, du décret du 17.03.67, de la loi SRU du 13.12.2000, de la Loi Alur et de la dernière Loi Elan du 24.11.2018 sur la Copropriété.

Le client expose la situation de sa copropriété, les questions qui le préoccupent. L'expert CoproConseils lui indique les éléments législatifs qui s'appliquent et lui propose des solutions légales pour défendre ses droits et ses intérêts. Par l'intermédiaire de la consultation téléphonique personnalisée (CTP), l'internaute peut bénéficier de l'analyse d'une situation par un expert en copropriété au regard des lois, peut connaître ses droits et ses devoirs en tant que copropriétaire, peut recevoir des conseils afin de défendre au mieux ses intérêts.

Cette prestation de conseils téléphonique ne comprend aucune étude de dossier, ni analyse de documents ou recherche quelconque préalables et suivant la consultation. Pour ces cas, une prestation complémentaire pourra être proposée.

Le prestataire ne propose par cet intermédiaire aucune prestation de médiation avec des tiers, ni aucune prestation de défense devant un tribunal.

Le prestataire ne dispense par l'intermédiaire des CTP aucun conseil sortant du cadre du droit de la copropriété. Le contentieux entre deux copropriétaires relevant du droit civil, n'est par exemple pas du ressort de CoproConseils.

Le prestataire n'a pas pour vocation de renseigner les internautes sur les domaines de l'immobilier autres que la gestion de copropriétés (syndic) et d'une manière générale ne saurait être consulté à propos de location, gérance locative, transaction ou promotion.

Au moment de la réservation du créneau, le client a la possibilité de préciser l'objet de la consultation. Il est conseillé de le renseigner aussi précisément que possible, afin que le prestataire puisse inviter le client, si nécessaire, à se munir des documents et pièces nécessaires.

Si les questions posées par le client nécessitent une analyse préalable de documents, étude d'un dossier ou recherche quelconque, l'expert CoproConseils proposera une prestation complémentaire sur devis écrit. La prestation complémentaire est régie par les CGV générales de CoproConseils.

La prestation de conseil téléphonique personnalisée est limitée au créneau choisi. Si le client considère qu'il a besoin de plus d'informations ou de précisions, il devra réserver un ou plusieurs créneaux supplémentaires. Seul le prestataire peut décider de rappeler le client s'il considère qu'il est nécessaire de compléter sa réponse. Le client n'a pas la possibilité de

rappeler l'expert CoproConseils, ni le standard CoproConseils pour obtenir des renseignements complémentaires. A toutes fins utiles, il est précisé que le standard CoproConseils n'est pas habilité ni en capacité de répondre aux demandes de renseignements qui pourrait lui être faites et qui relèvent des seuls experts CoproConseils.

L'ensemble de ces conseils sont donnés sous forme orale et par téléphone. Si le client souhaite un écrit de la part du prestataire, il doit impérativement le spécifier **avant** le début de la consultation. Soit en cochant la case correspondante dans l'interface, soit en l'indiquant au prestataire dès le début de la consultation. Elle est définie dans le paragraphe suivant « prestation complémentaire de compte rendu écrit d'une CTP » des présentes CGV-CTP.

L'achat d'un créneau de consultation téléphonique personnalisée ne vaut pas adhésion aux services CoproConseils et ne donne aucunement droit aux avantages des adhérents (accès aux questions en illimité – accès intégral aux articles coproconseils.fr – services de médiation etc...)

6. Prestation complémentaire de compte-rendu écrit d'une CTP

Sur l'interface de réservation d'une CTP, le client a la possibilité de cocher « souhaite obtenir un compte rendu écrit de la consultation ».

A cette fin :

- le client sera informé du tarif en vigueur lors de la consultation.
- la consultation sera enregistrée par le prestataire
- elle sera retranscrite
- le compte-rendu de la consultation sera envoyé au client par courriel après réception du paiement de la prestation supplémentaire
- le compte-rendu est certifié conforme au contenu de la conversation par le prestataire.
- Le client dispose d'un délai de deux mois pour contester, à compter de la date de réalisation de la prestation. A défaut il sera considéré comme accepté.
- l'enregistrement sera supprimé par le prestataire à l'issue du délai de contestation.

Le compte-rendu de la CTP sera exclusivement communiqué par courriel à l'adresse indiquée par le client sur l'interface.

Il ne pourra en aucun cas être demandé au prestataire de l'envoyer par courrier papier.

Le compte-rendu écrit relève du secret professionnel. Il ne peut en aucun cas être modifié, dupliqué, publié, annoté, raturé ou utilisé de quelle que façon que ce soit, même partiellement, sans l'accord écrit préalable de CoproConseils. Toute utilisation frauduleuse engage la responsabilité personnelle et entière du contrevenant et l'expose à d'éventuelles poursuites judiciaires.

7. Matérialisation de la commande

CoproConseils intervient sur demande expresse du client.

La demande est matérialisée par la réservation d'un créneaux horaire proposé sur le site coproconseils.fr et par le pré-paiement via le site internet CoproConseils.fr de la prestation.

L'interface de réservation précise :

- le tarif de la prestation en TTC
- les créneaux disponibles (jours et heures)

- Que la conversation peut être enregistrée par le prestataire
- le **droit de rétractation** de 24h

L'interface de réservation et de paiement du site coproconseils.fr rend obligatoire de renseigner par le client :

- le créneau réservé (date et heure)
- le numéro de téléphone sur lequel le client souhaite être rappelé
- son email
- la validation pleine et entière des présentes conditions générales de vente
- les questions que le client souhaite poser à l'expert CoproConseils. Ces informations sont données à titre indicatif et ne limitent aucunement le client dans ses demandes. Mais elles permettent à l'expert d'inviter le client à se munir de dossiers et pièces nécessaires préalablement à la consultation dans l'intérêt bien compris de ce dernier

8. Droit de rétractation – Annulation de rendez-vous

Le client n'a pas de possibilité de se rétracter en ligne. Toute demande d'annulation de rendez-vous doit passer par le service litige et médiation à contacter par mail sav@coproconseils.fr

Le client dispose d'un droit de rétractation plein et entier jusqu'à 24h avant le rendez-vous, sans frais ni pénalités.

Le client envoie un mail à sav@coproconseils.fr, ce mail comprend son nom, le créneau réservé et son RIB pour procéder au remboursement.

Si le client n'envoie pas de RIB, le remboursement sera confié à Stripe par lequel le paiement a été réalisé. Stripe rembourse sous 5 à 10 jours ouvrables.

À moins de 24h du rendez-vous, le client ne sera pas remboursé.

Si le client se trouve être un adhérent CoproConseils, il sera intégralement remboursé de la CTP sans conditions de délais. Il devra envoyer un mail et son RIB à sav@coproconseils.fr

9. Informations de consentement

L'utilisateur doit lire attentivement les présentes conditions générales d'utilisation préalablement à toute réservation de CTP.

La réservation et le paiement d'une CTP entraîne l'adhésion expresse et sans réserve aux présentes CGV CTP.

Tout utilisateur qui n'adhérerait pas à tout ou partie des conditions générales d'utilisation doit s'abstenir de réserver un créneau.

CoproConseils se réserve le droit de refuser l'accès au service, unilatéralement et sans notification préalable, à tout utilisateur ne respectant pas les conditions d'utilisation du site. CoproConseils, décline toute responsabilité à l'égard de l'usage non conforme aux conditions générales d'utilisation fait par tout utilisateur.

En utilisant le site coproconseils.fr, le client déclare avoir la pleine capacité juridique pour utiliser le service et s'engage à n'utiliser ledit service qu'à des fins licites et conformes aux bonnes mœurs.

10. Engagements des parties

Engagements du prestataire :

Le prestataire s'engage à honorer les rendez-vous pris par les clients via l'interface. Il s'engage à appeler le client le jour dit à l'heure dite au numéro de téléphone communiqué dans l'interface.

Le prestataire s'engage mettre à la disposition du client toutes les compétences des experts CoproConseils pour répondre au mieux à ses questions dans le cadre du point 5 des présentes CGV CTP.

Le prestataire s'engage à informer au plus tôt le client si un rendez-vous doit être déplacé. Le prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour re-planifier dans un délai raisonnable un autre rendez-vous.

Le prestataire s'engage à respecter les présentes CGV

Engagements du client :

L'engagement du client est matérialisé par le fait qu'il doit cocher la case indiquant qu'il a pris connaissance des présentes CGV-CTP et qu'il les accepte, avant de pouvoir procéder au paiement de la prestation.

Le client s'engage à posséder la pleine capacité juridique pour utiliser le service.

Le client s'engage à ne poser que des questions entrant dans le cadre du point 5 des présentes CGV CTP.

Le client s'engage à prendre connaissance des présentes CGV CTP et à les respecter.

11. Responsabilités

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du prestataire est une obligation de moyen. Le prestataire s'engage à réaliser la prestation conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Le prestataire est tributaire des informations qui lui sont données par le client. Le client s'engage à donner des informations justes et non partielles afin de ne pas biaiser les réponses fournies par l'expert.

La responsabilité du prestataire ne pourra pas être engagée pour une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées données par le client.

CoproConseils ne saurait en aucun cas être tenu responsable des conséquences de l'utilisation erronée ou hors contexte des prestations rendues dès lors que l'ensemble des informations communiquées par le client ne l'auraient pas été dans leur intégralité ou seraient erronées.

12. Droits de propriété intellectuelle

Les prestations sont réalisées pour l'usage privé et exclusif du client. En aucun cas les prestations rendues ne peuvent être dévoyées de leur fonction initiale et réutilisées dans le cadre d'une activité rémunérée par le client sans convention expresse préalable, fussent-elles sous un statut associatif.

Les documents émis par CoproConseils relèvent du secret professionnel et ne peuvent être en aucun cas modifiés, dupliqués, publiés, annotés, raturés ou utilisés de quelle que façon que ce soit, même partiellement, sans l'accord écrit préalable de CoproConseils. Toute utilisation frauduleuse engage la responsabilité personnelle et entière du client contrevenant et l'expose à d'éventuelles poursuites judiciaires.

13. Garantie déontologique

CoproConseils est une société totalement indépendante, affiliée à aucun syndicat professionnel, ni fédération d'aucune sorte afin de garantir son indépendance, sa plus grande liberté d'action et d'expression.

CoproConseils ne retire aucun bénéfice et intéressement supplémentaire, financier, matériel ou autre, des entreprises ou des professionnels que l'expert peut être amené à conseiller au client.

14. Tarifs, honoraires et modalités de paiement

Le tarif de la prestation de consultation téléphonique personnalisée est précisé sur l'interface de réservation en TTC. Il est de 29€TTC pour 15mn de consultation.

Le tarif de l'option de compte-rendu écrit de la consultation est précisé sur l'interface de réservation en TTC. Il est de 119€TTC pour un compte-rendu envoyé par email.

Le taux de TVA appliqué est le taux officiel connu à la date de réalisation du devis (20%). Ce taux serait automatiquement réajusté en cas de modification légale

La CTP est conditionnée à son pré-paiement via l'interface. Si le paiement a été refusé, la prestation ne peut avoir lieu.

Une facture sera automatiquement éditée à chaque consultation. Elle sera adressée au client par mail, à l'adresse mail renseignée sur l'interface.

15. RGPD

Le client prend acte que CoproConseils est amené à traiter des données à caractère personnel dans le cadre de sa mission. Le délégué à la protection des données (DPO) désigné par la société est M.MORHAIN Jean-François en qualité de gérant.

Les données et informations personnelles communiquées sont protégées et demeurent confidentielles. CoproConseils s'engage à ne pas communiquer ces informations – notamment à des fins commerciales ou de prospection – et pour quelque motif que ce soit. Elles ne seront pas conservées et détruites dès la fin de mission.

Les clients bénéficient d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel traitées. Ils peuvent demander leur effacement, leur limitation et leur portabilité dans les conditions prévues aux articles 17, 18 et 20 du Règlement européen (UE) 2016/679. Ils peuvent exercer le droit à opposition dans les conditions prévues à l'article 21.

Toute réclamation pourra être formulée auprès de la CNIL - 8 rue de Vivienne - 75083 PARIS cedex 02 - tel : 01 53 73 22 22 - www.cnil.fr

Le prestataire collecte directement plusieurs informations concernant le client :

- son nom
- son prénom
- son email et
- son numéro de téléphone

Ces informations sont utilisées par le prestataire uniquement dans le cadre de la prestation CTP. Elles ne sont pas conservées au delà de la prestation.

Elles ne sont surtout en aucun cas, mises à la disposition d'un quelconque tiers, ni contre rétribution ni gracieusement.

Néanmoins le prestataire a recours à deux entreprises tierces pour gérer les réservations et le paiement.

La réservation du créneau se fait par l'intermédiaire du prestataire Calendly.

Le paiement de la prestation se fait par l'intermédiaire de Stripe. (<https://stripe.com/fr>)

Les données collectées à cette occasion le sont selon le RDPD des deux services susnommés.

Pour plus d'informations concernant la collecte et la protection des données merci de consulter les sites suivants :

<https://stripe.com/privacy-center/legal>

<https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/paypal-and-your-data>

<https://help.calendly.com/hc/fr-fr/articles/360009867334-Conformit%C3%A9-et-s%C3%A9curit%C3%A9-de-la-plate-forme-Calendly>

Pour toute information sur la protection des données personnelles, vous pouvez également consulter le site de la Commission National de l'Informatique et des Libertés : www.cnil.fr

16. Clause de confidentialité

Les informations portées à la connaissance du prestataire par le client lors de la consultation téléphonique personnalisée sont par définition confidentielles. Elles ne seront pas diffusées à des tiers hors de CoproConseils.

17. Force majeure - Changement de coordonnées du client

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du prestataire, les interruptions de service EDF supérieure à deux (2) jours, défaillance du matériel informatique, absence longue durée (accident ou maladie).

Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel événement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à prendre contact avec l'autre partie par e-mail afin de convenir d'un nouveau rendez-vous. La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en recommandé avec accusé de réception.

Si le client change de coordonnées entre l'achat d'une CTP et le moment de sa réalisation, il doit en informer le prestataire par tout moyen de son choix et s'assurer que celui-ci a bien reçu son nouveau numéro de téléphone. Dans le cas contraire, le prestataire ne saurait être tenu pour responsable de la non réalisation de la prestation.

18. Litiges - médiation

Les présentes CGV-CTP sont régies par le droit français.

En cas de difficulté ou de différend entre les parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la cessation du présent contrat, les parties conviennent de rechercher au préalable une solution amiable. A ce titre, CoproConseils accepte l'intervention d'associations de consommateurs, de tout médiateur et de toute instance neutre et professionnelle pour régler le différend. A défaut, les litiges seront de la compétence exclusive du Tribunal Judiciaire de MARSEILLE.

Le client peut à tout moment saisir gratuitement le service de médiation de CoproConseils en écrivant un mail à sav@coproconseils.fr sans oublier de préciser son nom, l'heure et la date de son rendez-vous, le motif de son message.