



Céline Concierge SAS General Terms and Conditions *Conditions générales*

Original English Version

Preamble

The present document is provided to clients and/or potential clients of Céline Concierge and sets forth the general guidelines, terms and conditions of your use of our services.

Your continued solicitation of our company and its team members after receiving these General Terms and Conditions, including any requests for assistance or the accomplishment of tasks and inquiries on your behalf, constitutes your explicit agreement to these terms in their entirety, regardless of whether such requests were subject to a formalized quote or contract.

Article 1 - Definitions et Interpretation

1.1 - Definitions

The terms in bold below have the meanings shown wherever they appear in the present document:

Céline Concierge or The Company

The simplified corporation (SAS) Céline Concierge, the headquarters of which is located at 9 rue Ernest Psichari, 75007, Paris, France.

Registered under SIRET number 880 337 159 00052 and represented by Mrs. Céline FLORES-TAVUKCUOGLU, in her role as Founder and CEO.

This includes all the Company's establishments and addresses, whether

Traduction française (à titre indicatif)

Préambule

Le présent document est destiné aux clients et/ou aux clients potentiels de Céline Concierge et établit les lignes directrices, termes et conditions générales de votre utilisation de nos services.

Votre sollicitation continue de notre entreprise et de ses salariés après réception de ces Conditions générales constitue votre accord explicite avec l'intégralité de ces termes, que ces demandes soient soumises à un devis ou à un contrat formalisé ou non.

Article 1 - Définitions et Interprétation

1.1 - Définitions

Les termes en gras ci-dessous ont les significations indiquées chaque fois qu'ils apparaissent dans le présent document :

Céline Concierge ou La Société

La société par actions simplifiée (SAS) Céline Concierge, dont le siège social est situé au 9 rue Ernest Psichari, 75007, Paris, France.

Immatriculée sous le numéro SIRET 880 337 159 00052 et représentée par Mme Céline FLORES-TAVUKCUOGLU, en sa qualité de Fondatrice et Présidente.

current or future, and any of its employees, representatives, or in-house Contractors.

The Client(s)

The person or persons soliciting services or asking for requests and/or recommendations or advice from Céline Concierge. This includes any individuals named on official documentation (quotes, contracts, etc.) but also any other member of their group who enters into direct contact with The Company as a representative of said group.

The Party or the Parties

Either the Company or the Client interchangeably, or, collectively, the Company and the Client as defined above.

The Agreement

The current document, *Céline Concierge SAS General Terms and Conditions*, as well as any other agreement or contract made between the Parties relating to the Services provided to the Client by the Company.

Services

For the purposes of this Agreement, Services shall mean any assistance, task, or request for advice or counsel made of Céline Concierge by the Client. Services also include being available or contactable for assistance in the case of need, as well as any purchases or engagement of third-party Contractors on behalf of the Client.

Collectively, the Services provided by the Company include, but are not limited to, the following primary categories:

Property Management

Any and all services provided to Clients by or through Céline Concierge related to an apartment or other property. Including but not limited to: key-holding, emergency contact, maintenance and repairs, housekeeping, deliveries, correspondence with the *syndic*, other administration and concierge services, etc. See more information on our website [here](#).

Cela inclut tous les établissements et adresses de la Société, qu'ils soient actuels ou futurs, ainsi que tous ses employés, représentants ou prestataires internes.

Le(s) Client(s)

La ou les personnes sollicitant des services ou faisant des demandes pour des tâches et/ou des recommandations ou conseils à Céline Concierge. Cela inclut toute personne nommée dans la documentation officielle (devis, contrats, etc.), mais aussi tout autre membre de leur groupe qui entre en contact direct avec La Société en tant que représentant dudit groupe.

La Partie ou les Parties

Soit La Société soit Le Client de manière interchangeable, ou, collectivement, La Société et Le Client tels que définis ci-dessus.

L'Accord

Le présent document, Conditions générales de Céline Concierge SAS, ainsi que tout autre accord ou contrat établi entre les Parties concernant les Services fournis au Client par la Société.

Services

Dans le cadre de cet Accord, les Services désignent toute assistance, tâche ou demande de conseils ou d'avis faite à Céline Concierge par Le Client. Les Services incluent également la disponibilité ou la possibilité d'être contacté pour assistance en cas de besoin, ainsi que tout achat ou engagement de prestataires tiers au nom du Client.

Collectivement, les Services fournis par la Société incluent, mais ne se limitent pas aux catégories principales suivantes :

Gestion Immobilière

Tous les services fournis aux Clients par ou à travers Céline Concierge liés à un appartement ou à tout autre bien. Y compris, mais sans s'y limiter : la garde de clés, le contact d'urgence, l'entretien et les réparations, le ménage, les livraisons, la correspondance avec le syndic, d'autres services administratifs et de conciergerie, etc. Pour plus d'informations, consultez notre site

Trip Planning and Experience Curation

Any and all services provided to Clients by or through Céline Concierge related to a short-term, tourist, stay in Paris. Including but not limited to: reservations for hotels, transport, restaurants, activities, other travel plans, and general research and local recommendations. See more information on our website [here](#) and [here](#).

Concierge, Personal Assistance and Relocation Services

Any and all services provided to Clients by or through Céline Concierge related to ad hoc requests, expatriations or relocations to France or any other destination, and any other personal assistance. Including but not limited to: administrative support, local advice or recommendations, running errands, making purchases, shipping items, or recommending legal or fiscal services. See more information on our website [here](#) and [here](#).

Third Party or Provider or Partner or Contractor

Any other company, agent, independent contractor, vendor, or licensed tour guide to whom Céline Concierge may delegate or sub-contract part of the scope of work requested by the Client.

This entity provides goods and/or services to either Céline Concierge or The Client directly, but is not employed by or legally affiliated with Céline Concierge.

1.2 - Interpretation

The headings of articles and clauses in these General Terms and Conditions are for convenience only and do not affect the meaning of the text.

web [ici](#).

Planification de Voyages et Création d'Expériences

Tous les services fournis aux Clients par ou à travers Céline Concierge liés à un séjour touristique à court terme à Paris. Y compris, mais sans s'y limiter : réservations d'hôtels, transports, restaurants, activités, autres éléments d'organisation de voyages et recherches générales et recommandations locales. Pour plus d'informations, consultez notre site web [ici](#) et [ici](#).

Conciergerie, Assistance Personnelle et Services de Relocalisation

Tous les services fournis aux Clients par ou à travers Céline Concierge liés à des demandes ponctuelles, expatriations ou relocalisations vers la France ou toute autre destination, ainsi que toute autre assistance personnelle. Y compris, mais sans s'y limiter : support administratif, conseils ou recommandations locales, courses, achats, expédition d'objets, ou recommandation de services juridiques ou fiscaux. Pour plus d'informations, consultez notre site web [ici](#) et [ici](#).

Tiers, Fournisseur, Partenaire ou Prestataire

Toute autre entreprise, agent, entrepreneur indépendant, fournisseur ou guide touristique agréé à qui Céline Concierge peut déléguer ou sous-traiter une partie de l'étendue des travaux demandés par Le Client.

Cette entité fournit des biens et/ou des services à Céline Concierge ou directement au Client, mais n'est pas employée par ou légalement affiliée à Céline Concierge.

1.2 - Interprétation

Les titres des articles et des clauses dans ces Conditions générales sont donnés à titre de commodité uniquement et n'affectent pas le sens du texte.

Article 2 - Obligations of Céline Concierge

2.1 - Services Rendered

Céline Concierge guarantees that its Services will be rendered in accordance with industry standards and to the best of its abilities, and will do the maximum to best satisfy the needs of The Client.

2.2 - Licenses and Permits

Céline Concierge shall at all times maintain all licenses and permits necessary to perform the Services set forth in this Agreement.

2.3 - No Guarantees

Due to the nature of the Services provided, Céline Concierge does not warrant or guarantee any specific level of performance or results. Examples of results obtained for other Clients of Céline Concierge may be used as a marketing tool and shown to the Client for demonstrative purposes only and should not be construed by the Client as indicating any promised results or level of results.

Céline Concierge does not provide compensation or refunds of any kind for unanticipated outcomes or the non-materialization of expected results.

2.4 - Confidentiality

No personal information of the Client will be made known publicly nor figure among accomplished work references of Céline Concierge without specific written permission from the Client.

2.5 - Communication and Transparency

Céline Concierge commits to providing a high level of transparency and communication to the Client regarding the on-going advancement of their requests and projects. The Client will be informed of any operational updates or changes within a reasonable delay.

Article 2 - Obligations de Céline Concierge

2.1 - Services fournis

Céline Concierge garantit que ses Services seront fournis conformément aux normes de l'industrie et au mieux de ses capacités, et mettra tout en œuvre pour satisfaire au mieux les besoins du Client.

2.2 - Licences et Permis

Céline Concierge s'engage à maintenir en permanence toutes les licences et tous les permis nécessaires à l'exécution des Services prévus dans cet Accord.

2.3 - Aucune garantie

En raison de la nature des Services fournis, Céline Concierge ne garantit ni n'assure un niveau spécifique de performance ou de résultats. Des exemples de résultats obtenus pour d'autres Clients de Céline Concierge peuvent être utilisés comme outil marketing et présentés au Client à des fins démonstratives uniquement, et ne doivent pas être interprétés par le Client comme une indication de résultats ou d'un niveau de résultats promis.

Céline Concierge ne fournit aucune compensation ni remboursement de quelque nature que ce soit pour des résultats inattendus ou la non-réalisation de résultats escomptés.

2.4 - Confidentialité

Aucune information personnelle du Client ne sera rendue publique ni ne figurera parmi les références de Services réalisés par Céline Concierge sans autorisation écrite et spécifique par le Client.

2.5 - Communication et Transparence

Céline Concierge s'engage à fournir un haut niveau de transparence et de communication au Client concernant l'avancement de ses demandes et projets. Le Client sera informé de toute mise à jour opérationnelle ou changement dans un délai raisonnable.

La Société s'engage également à fournir des estimations de coûts précises pour

The Company also commits to providing accurate cost estimates for any projects or tasks it undertakes on behalf of the Client (see Article 9 below).

2.6 - Availability and Business Hours

Céline Concierge's standard business hours are as follows:

Monday to Friday* from 9 AM to 6 PM CEST (Paris time)

*Not including [national French holidays](#)

The Company agrees to be reachable during these hours, by phone or email, and available to handle emergencies.

Outside of these hours, any non-urgent requests will be considered as received during the next business day, with a response generally given to inquiries and other correspondence within 2-3 working days. This may be longer during busy periods. The Company does not guarantee the availability of its team members to provide Services that are requested within 24 hours notice (for instance, to be available to receive deliveries or run errands), although it will try to do so wherever possible.

Any work or correspondence that must imperatively be performed outside the Company's business hours, on a weekend, or on a public holiday, will be subject to a surcharge. For any out-of-hours work that requires an on-site presence (running errands, attending a General Assembly of Co-owners, etc.) that goes past the operating times of the Greater Paris public transport system (later than [9 pm](#)), Clients are responsible for paying the cost of a taxi for team members to be able to return home.

2.7 - Third-Party Services

Céline Concierge may engage the use of Third Parties or other Partners to accomplish Services on its behalf for the account of the Client, such as plumbers, private chauffeur services, and licensed tour guides.

When this is the case, those Services are provided by the Third Parties and their terms and conditions will apply. Céline Concierge will make its best efforts to ensure that these Services meet the same standards as its own, but is ultimately not responsible for any issues that may arise.

2.8 - Scope of Work

tout projet ou tâche qu'elle entreprend pour le compte du Client (voir l'Article 9 ci-dessous).

2.6 - Disponibilité et Horaires d'Ouverture

Les horaires d'ouverture standard de Céline Concierge sont les suivants :

Du lundi au vendredi* de 9h à 18h CEST (heure de Paris)

*Excluant les [jours fériés nationaux français](#)

La Société s'engage à être joignable durant ces heures, par téléphone ou par email, et à être disponible pour gérer les urgences.

En dehors de ces horaires, toute demande non urgente sera considérée comme reçue le jour ouvrable suivant, avec une réponse généralement fournie aux demandes et autres correspondances dans un délai de 2 à 3 jours ouvrés. Ce délai peut être prolongé pendant les périodes chargées. La Société ne garantit pas la disponibilité de ses membres d'équipe pour fournir des Services demandés moins de 24 heures en avance (par exemple, pour être disponible pour recevoir des livraisons ou faire des courses), bien qu'elle essaiera de le faire dans la mesure du possible.

Tout travail ou correspondance devant impérativement être effectué en dehors des heures d'ouverture de la Société, le week-end ou un jour férié, sera soumis à un supplément. Pour tout travail ou correspondance nécessitant une présence sur site (courses, participation à une Assemblée Générale de copropriétaires, etc.) après les horaires de fonctionnement du système de transport public de la ville de Paris (après 21h), les Clients sont responsables du paiement d'un taxi pour permettre aux membres de l'équipe de rentrer chez eux.

2.7 - Services tiers

Céline Concierge peut faire appel à des Tiers ou d'autres Partenaires pour réaliser des Services en son nom pour le compte du Client, tels que des plombiers, des services de chauffeur privé et des guides touristiques agréés.

Dans ce cas, ces Services sont fournis par les Tiers et leurs termes et conditions s'appliqueront. Céline Concierge s'efforcera de garantir que ces Services respectent les mêmes normes que les siens, mais n'est finalement pas responsable des problèmes qui pourraient survenir.

2.8 - Etendue des Services

The Company agrees to provide Services within the scope of its capabilities and in accordance with applicable French labor laws, industry standards, and regulations. The Company shall only undertake requests that are reasonable and do not involve activities that would require specialized insurance coverage or expertise. Examples of such activities include, but are not limited to:

- **Heavy lifting:** Moving or lifting objects that exceed the Company's safety guidelines (over 10 kgs or 22 lbs) or require specialized equipment.
- **Dangerous jobs:** Activities involving hazardous materials, extreme environments, or significant risk to the health or safety of employees.
- **Specialized cleaning:** Tasks requiring specialized equipment or techniques, such as cleaning chandeliers, delicate fabrics, or hazardous substances.
- **Specialized tasks:** Any activity that falls outside the Company's normal scope of operations or requires specialized training or certifications.

For any requests that fall outside the Company's capabilities, the Company may contract with third-party providers to fulfill the service. The Company will oversee and manage these third-party arrangements to ensure compliance with applicable laws and regulations.

2.8.1 - Burglary or Security Breach

In the event of a suspected or confirmed burglary or security breach at any location managed by Céline Concierge, the Company reminds its Clients that it is not equipped to act as a security firm or to intervene in such situations. While Céline Concierge will provide support as necessary, the Company cannot be held responsible for the surveillance or protection of the Property.

In the event of a disturbance, Céline Concierge may be able to conduct an additional visit with a full walkthrough of the apartment, provided the apartment is considered empty and there is no suspicion of any unauthorized person being present. Such visits will only be possible during daylight hours and will require the presence of two team members. Any additional visits and personnel present will be invoiced accordingly.

Clients are strongly advised to install a comprehensive security system, including an alarm system and constant surveillance package. This will enable a professional security team to respond to emergencies and liaise with the police as necessary. Céline Concierge will provide support to the authorities as needed, but will not put its team members at risk.

La Société s'engage à fournir des Services dans le cadre de ses capacités et conformément aux lois du travail françaises applicables, aux normes de l'industrie et aux règlements en vigueur. La Société n'entreprendra que des demandes raisonnables qui ne nécessitent pas d'assurance spécialisée ou d'expertise particulière. Des exemples de telles activités incluent, mais ne se limitent pas à :

- **Porte de charges lourdes :** Déplacement ou porte d'objets dépassant les directives de sécurité de la Société (plus de 10 kg ou 22 lbs) ou nécessitant un équipement spécialisé.
- **Travaux dangereux :** Activités impliquant des matériaux dangereux, des environnements extrêmes ou un risque significatif pour la santé ou la sécurité des employés.
- **Nettoyage spécialisé :** Tâches nécessitant un équipement ou des techniques spécialisées, telles que le nettoyage de lustres, de tissus délicats ou de substances dangereuses.
- **Tâches spécialisées :** Toute activité qui sort du cadre normal des opérations de la Société ou qui nécessite une formation ou des certifications spécifiques.

Pour toute demande qui dépasse les capacités de la Société, celle-ci peut faire appel à des Prestataires tiers pour réaliser ce service. La Société supervisera et gèrera toute sous-traitance à des tiers afin d'assurer le respect des lois et règlements applicables.

2.8.1 Cambriolage ou Violation de Sécurité

En cas de cambriolage suspecté ou confirmé, ou de violation de la sécurité dans un lieu géré par Céline Concierge, la Société rappelle à ses Clients qu'elle n'est pas équipée pour agir en tant que société de sécurité ni pour intervenir dans de telles situations. Bien que Céline Concierge fournisse un soutien si nécessaire, la Société ne peut être tenue responsable de la surveillance ou de la protection de la propriété.

En cas de perturbation, Céline Concierge pourra, si l'appartement est considéré comme vide et qu'aucune personne non autorisée n'est suspectée d'être présente, procéder à une visite supplémentaire avec une inspection complète de l'appartement. Ces visites ne seront possibles que pendant les heures de jour et nécessiteront la présence de deux membres de l'équipe. Toute visite ou présence de personnel supplémentaire seront facturées en conséquence.

Il est fortement conseillé aux Clients d'installer un système de sécurité complet, incluant un système d'alarme et un forfait de surveillance continue. Cela permettra à une équipe de sécurité professionnelle de répondre aux urgences et de

communiquer avec les autorités policières si nécessaire. Céline Concierge apportera son soutien aux autorités si besoin, mais ne mettra pas en danger son équipe.

Article 3 - Obligations of the Client

3.1 - Delegation of Responsibility

The Client hereby grants Céline Concierge full authority to act as the Client's agent and representative in all matters related to the Services provided. The Company shall exercise its best judgment and reasonable efforts in carrying out its duties, and shall keep the Client apprised of its progress.

The Company shall have the sole discretion to make decisions on behalf of the Client, taking into account the Client's best interests and the Company's knowledge and experience.

For **Property Management** Services, this includes undertaking general upkeep and maintenance of the property, soliciting administrative and technical assistance, and making decisions in the property's best interest.

For **Trip Planning, Experience Curation**, or other **Concierge** or **Personal Assistance** Services, this includes making changes to the Client's itineraries or travel plans, and making cancellations or alternative reservations when disruptions occur.

The Company shall not be held liable for any adverse consequences or losses arising from its actions or decisions, provided that such actions or decisions were made in good faith and with reasonable care.

The Client therefore expressly authorizes Céline Concierge to take immediate action to address any time-sensitive issues that arise during the provision of Services. This may include, but is not limited to, troubleshooting technical difficulties or making adjustments to the service delivery format or timing. Such actions will be taken in the Client's best interest and with the goal of minimizing disruptions and delays. The Client will be notified of any significant changes or decisions made, along with a detailed explanation, as soon as practicable.

If the Client disagrees with any part of the current article, they must notify Céline Concierge in writing prior to the commencement of Services. Failure to do so will be considered an acceptance of these terms. In such cases, Céline Concierge may propose alternative arrangements, which may result in additional fees, on-site visits, or hours of work.

Article 3 - Obligations du Client

3.1 - Délégation de Responsabilité

Le Client accorde par les présentes à Céline Concierge l'autorité pleine et entière d'agir en tant qu'agent et représentant du Client dans toutes les questions relatives aux Services fournis. La Société exercera son meilleur jugement et ses efforts raisonnables dans l'exécution de ses tâches et tiendra le Client informé de ses progrès.

La Société aura la discrétion exclusive de prendre des décisions au nom du Client, en tenant compte des meilleurs intérêts du Client ainsi que des connaissances et de l'expérience de la Société.

Pour les Services de **Gestion Immobilière**, cela inclut l'entretien général et la maintenance de la propriété, la sollicitation d'assistance administrative et technique, et la prise de décisions dans le meilleur intérêt de la propriété.

Pour la **Planification de Voyages**, la **Création d'Expériences** ou d'autres Services de **Conciergerie** ou d'**Assistance Personnelle**, cela inclut la modification des itinéraires ou des éléments de voyage du Client, ainsi que l'annulation ou la réservation alternative en cas de perturbations.

La Société ne pourra être tenue responsable des conséquences défavorables ou des pertes résultant de ses actions ou décisions, à condition que ces actions ou décisions aient été prises de bonne foi et avec un soin raisonnable.

Le Client autorise donc expressément Céline Concierge à agir immédiatement pour résoudre toute question urgente qui pourrait survenir pendant la prestation des Services. Cela peut inclure, sans s'y limiter, la résolution de difficultés techniques ou des ajustements au format ou au calendrier de prestation de Services. Ces actions seront prises dans l'intérêt du Client et dans le but de minimiser les perturbations et les retards. Le Client sera informé de tout changement ou décision significatif pris, avec une explication détaillée, dès que possible.

Si le Client n'est pas d'accord avec une partie du présent article, il doit en informer Céline Concierge par écrit avant le commencement des Services. Le défaut de notification sera considéré comme une acceptation des présentes conditions. Dans de tels cas, Céline Concierge peut proposer des arrangements alternatifs, ce qui peut entraîner des frais supplémentaires, des visites sur site ou des heures de travail

3.2 - Non-Employee Relationship

The Client hereby recognizes and agrees that Céline Concierge is an independent contractor and not an employee of the Client. The Client shall not be responsible for providing Céline Concierge with any employee benefits, including health insurance, paid vacation, or other similar benefits.

Nothing in this Agreement shall create a partnership or joint venture between Céline Concierge and the Client.

3.3 - Limitation of Liability

The Client shall indemnify and hold harmless the Company, its agents, employees, and licensees from any and all claims, losses, damages, liabilities, and expenses (including attorneys' fees) arising from or related to the Client's use of the Services provided by the Company, except to the extent caused by the Company's gross negligence or willful misconduct.

For **Property Management** Services, the Client expressly agrees that Céline Concierge shall not be liable for any losses or damages to their property or to any personal belongings contained therein caused by negligent, intentional, or wanton acts of any users of the property.

For **Trip Planning, Experience Curation**, or other **Concierge** or **Personal Assistance** Services, this includes, but is not limited to:

- Loss or damage to personal belongings during travel or while in the care of third-party service providers,
- Delays or cancellations of flights, tours, or other arrangements due to unforeseen circumstances beyond Céline Concierge's control,
- Changes in itinerary or plans due to unforeseen circumstances or the Client's requests, and
- Any other losses or damages that arise from the Client's use of the Services or interactions with third-party providers.

3.4 - Disclosure of Information

The Client shall provide all necessary information to the Company in a timely manner, as requested or as such information becomes available. The Client acknowledges that the Company's ability to provide effective Services depends on the accuracy and completeness of the information provided by the Client.

supplémentaires.

3.2 - Relation non-employé

Le Client reconnaît et accepte par les présentes que Céline Concierge est un entrepreneur indépendant et non un employé du Client. Le Client ne sera pas responsable de fournir à Céline Concierge des avantages liés au salariat, y compris une couverture santé, des congés payés ou d'autres avantages similaires.

Rien dans cet Accord ne doit créer un partenariat ou une coentreprise entre Céline Concierge et le Client.

3.3 - Limitation de responsabilité

Le Client indemniserà et dégage de toute responsabilité la Société, ses agents, employés et licenciés de toute réclamation, perte, dommage, responsabilité et dépense (y compris les frais d'avocat) découlant ou liées à l'utilisation par le Client des Services fournis par la Société, sauf dans la mesure où cela est causé par une négligence grave ou une faute grave et intentionnelle de la Société.

Pour les Services de **Gestion Immobilière**, le Client accepte expressément que Céline Concierge ne sera pas responsable des pertes ou dommages causés à leur propriété ou à tout effet personnel contenu dans celle-ci en raison d'actes négligents, intentionnels ou malveillants de tout utilisateur de la propriété.

Pour la **Planification de Voyages**, la **Création d'Expériences** ou d'autres Services de **Conciergerie** ou d'**Assistance Personnelle**, cela inclut, mais ne se limite pas à :

- La perte ou le dommage aux effets personnels pendant le voyage ou pendant leur prise en charge par des Prestataires de services tiers,
- Les retards ou annulations de vols, de visites ou d'autres dispositions en raison de circonstances imprévues échappant au contrôle de Céline Concierge,
- Les changements d'itinéraire ou de plans dus à des circonstances imprévues ou aux demandes du Client,
- Toute autre perte ou dommage résultant de l'utilisation par le Client des Services ou des interactions avec des Prestataires tiers.

3.4 - Divulgence d'informations

Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la Société en temps voulu, comme demandé ou dès que ces informations deviennent disponibles. Le Client reconnaît que la capacité de la Société à fournir des Services

The Company shall not be liable for any adverse consequences resulting from the Client's failure to provide accurate or timely information, including any relevant updates to previously-communicated items.

3.5 - Communication

The Client agrees to provide the Company with their current email address and phone number, as well as those of any other relevant members of their group, and to promptly notify the Company of any changes.

If the Company is unable to contact the Client and receive a response at the provided contact information within a reasonable time (taking into account the time zone in Paris, France), the Company shall not be liable for any delays or adverse consequences resulting from the Client's failure to respond.

The Company's attempt to send an email or text message or make a phone call to the Client at the provided contact information shall be deemed sufficient notice to the Client. The Client acknowledges that such attempts constitute appropriate notification.

3.6 - Insurance

The Client shall be responsible for obtaining and maintaining appropriate insurance coverage for their own interests, including but not limited to:

- **Property Insurance:** To cover the property, its structure, contents and furnishings as stipulated by French law.
- **Travel Insurance:** To cover medical expenses, trip cancellation, lost or stolen baggage, and other potential losses or inconveniences associated with travel.

The Company shall not be liable for any losses or damages suffered by the Client or their property that are not covered by the Client's insurance.

3.7 - Legal and Administrative Formalities

The Client shall be responsible for complying with all applicable laws, regulations,

efficaces dépend de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies par le Client.

La Société ne pourra être tenue responsable des conséquences défavorables résultant du défaut du Client à fournir des informations exactes ou en temps utile, y compris toute mise à jour pertinente des éléments communiqués précédemment.

3.5 - Communication

Le Client s'engage à fournir à la Société son adresse e-mail et son numéro de téléphone actuels, ainsi que ceux de tout autre membre pertinent de son groupe, et à informer rapidement la Société de tout changement.

Si la Société est dans l'incapacité de contacter le Client et de recevoir une réponse aux coordonnées fournies dans un délai raisonnable (en tenant compte du fuseau horaire de Paris, France), la Société ne pourra être tenue responsable des retards ou des conséquences défavorables résultant du défaut de réponse du Client.

Toute tentative de la Société d'envoyer un e-mail ou un SMS, ou de joindre le Client par appel téléphonique aux coordonnées fournies sera considérée comme un avis suffisant au Client. Le Client reconnaît que ces tentatives constituent une notification appropriée.

3.6 - Assurance

Le Client est responsable de l'obtention et du maintien d'une couverture d'assurance appropriée pour ses propres intérêts, y compris mais sans s'y limiter :

- **Assurance d'habitation** : Pour couvrir la propriété, ses murs, son contenu et ses meubles, comme stipulé par la loi française.
- **Assurance voyage** : Pour couvrir les frais médicaux, l'annulation de voyage, la perte ou le vol de bagages, et d'autres pertes ou désagréments potentiels liés au voyage.

La Société ne pourra être tenue responsable des pertes ou dommages subis par le Client ou ses biens qui ne sont pas couverts par l'assurance du Client.

3.7 - Formalités juridiques et administratives

Le Client est responsable de se conformer à toutes les lois, réglementations et

and requirements related to their activities and the Services provided by Céline Concierge.

For **Property Management** Services, this includes, but is not limited to:

- Paying property and habitation taxes,
- Obtaining necessary permits or authorizations for rentals,
- Maintaining appropriate insurance coverage, and
- Ensuring compliance with visa requirements for any individuals traveling to or from the property.

For **Trip Planning, Experience Curation, Relocation** and **Personal Assistance** Services, this includes, but is not limited to:

- Obtaining and maintaining necessary travel documents and visas.
- Complying with all laws, regulations, orders, demands, and travel requirements of countries visited or passed through.
- Ensuring compliance with any requirements for activities or reservations made by Céline Concierge, such as age restrictions, timely arrival, and providing valid identification.

Céline Concierge shall not be liable for any losses, damages, or adverse consequences resulting from the Client's failure to comply with applicable laws, regulations, or requirements. The Company's failure to inform the Client of their specific responsibilities shall not constitute negligence on its part.

3.8 - Non-Solicitation of Personnel or Partners

During the term of this Agreement and for one year after its termination, whether for any reason or by either Party, the Client is prohibited from engaging in any business relationship with any current or former employee, Contractor, or Partner of Céline Concierge. This prohibition includes, but is not limited to, hiring such individuals as employees or independent contractors, even if they initiate the contact.

This prohibition extends to any third-party service providers used by Céline Concierge during the term of the engagement, as well as any Partners or Contractors recommended or introduced by the Company, regardless of whether they were actually engaged to provide Services to the Client.

exigences applicables liées à ses activités et aux Services fournis par Céline Concierge.

Pour les Services de **Gestion Immobilière**, cela inclut, mais ne se limite pas à :

- Le paiement des taxes foncières et d'habitation,
- L'obtention des permis ou autorisations nécessaires pour les locations,
- Le maintien d'une couverture d'assurance appropriée,
- Assurer le respect des exigences en matière de visa pour toute personne se rendant à ou depuis le bien..

Pour la **Planification de Voyages**, la **Création d'Expériences**, les Services de **Relocalisation** et d'**Assistance Personnelle**, cela inclut, mais ne se limite pas à :

- L'obtention et le maintien des documents de voyage et visas nécessaires.
- La conformité avec toutes les lois, réglementations, ordonnances, demandes et exigences de voyage des pays visités ou traversés.
- Assurer le respect de toutes les exigences relatives aux activités ou réservations effectuées par Céline Concierge, telles que les restrictions d'âge, l'arrivée à temps et la présentation d'une pièce d'identité valide..

Céline Concierge ne pourra être tenue responsable des pertes, dommages ou conséquences défavorables résultant du défaut de conformité du Client aux lois, réglementations ou exigences applicables. Le fait que la Société ne prévienne pas le Client de ses responsabilités spécifiques ne constitue pas une négligence de sa part.

3.8 - Non-sollicitation de personnel ou Partenaires

Pendant la durée du présent Accord et pendant un an après sa résiliation, pour quelque raison que ce soit et par l'une ou l'autre des Parties, le Client est interdit d'engager toute relation commerciale avec un employé, un Prestataire ou un Partenaire actuel ou ancien de Céline Concierge. Cette interdiction inclut, sans s'y limiter, l'embauche de tels individus en tant qu'employés ou entrepreneurs indépendants, même s'ils sont à l'initiative de la sollicitation.

Cette interdiction s'étend à tous les Prestataires de services tiers utilisés par Céline Concierge pendant la durée de l'engagement, ainsi qu'à tous les Partenaires ou Entrepreneurs recommandés ou présentés par la Société, qu'ils aient été effectivement engagés pour fournir des Services au Client ou non.

3.9 - Client Behavior

If, in the Company's reasonable judgment, the Client's behavior:

- Causes harm, either physical or psychological, to the Company, its employees, or its property, or
- Prevents the Company from performing its duties effectively, or
- Fails to follow instructions or advice provided by the Company, or
- Engages in conduct that the Company reasonably believes may anger, upset, offend, intimidate, harass, threaten, or injure any team member or Partner of the Company.

The Company may take any measures it deems necessary to address the situation, including terminating Services without notice and pursuing legal remedies for any offenses committed.

The Company is committed to providing a safe and respectful working environment for its employees and Partners. The Company will not tolerate harassment, excessive complaints, or micromanagement.

Article 4 - Obligations of both Parties

4.1 - Right to Withdrawal

The Client may terminate the Agreement without penalty or explanation within 14 days of acceptance of the quote, provided that the Company has not fully performed the Services. To do so, the Client must send written notice (such as [this template on Service Public](#)) to Céline Concierge at admin@celineconcierge.com.

4.2 - Termination

Either Party may terminate this Agreement at any time, for any reason, upon written notice to the other Party, subject to the stipulations below:

4.2.1 - Termination by the Company

In the event of termination by the Company, all sums paid or invoiced to the Client, whether in advance or otherwise, shall remain due and payable by the Client. The

3.9 - Comportement du Client

Si, selon le jugement raisonnable de la Société, le comportement du Client :

- Cause un préjudice, qu'il soit physique ou psychologique, à la Société, à ses employés ou à ses biens, ou
- Empêche la Société d'exécuter ses tâches efficacement, ou
- Ne suit pas les instructions ou conseils fournis par la Société, ou
- Adopte un comportement que la Société estime raisonnablement de nature à irriter, troubler, offenser, intimider, harceler, menacer ou blesser tout membre de l'équipe ou Partenaire de la Société.

La Société peut prendre toutes les mesures qu'elle juge nécessaires pour remédier à la situation, y compris la résiliation des Services sans préavis et le recours à des poursuites judiciaires pour toute infraction commise.

La Société s'engage à fournir un environnement de travail sûr et respectueux pour ses employés et ses Partenaires. La Société ne tolérera pas le harcèlement, les plaintes excessives ou le micromanagement.

Article 4 - Obligations des deux Parties

4.1 - Droit de Retrait

Le Client peut résilier l'Accord sans pénalité ni explication dans un délai de 14 jours suivant l'acceptation du devis, à condition que la Société n'ait pas entièrement exécuté les Services. Pour ce faire, le Client doit envoyer un avis écrit (comme [ce modèle sur Service Public](#)) à Céline Concierge à l'adresse admin@celineconcierge.com.

4.2 - Résiliation

Chaque Partie peut résilier le présent Accord à tout moment, pour quelque raison que ce soit, moyennant un préavis écrit à l'autre Partie, sous réserve des stipulations ci-dessous :

4.2.1 - Résiliation par la Société

En cas de résiliation par la Société, toutes les sommes versées ou facturées au Client, qu'elles soient versées à l'avance ou autrement, resteront dues et payables

Company will invoice the Client for any additional Services rendered up to the date of termination, which shall be due within **7 calendar days** after sending of the invoice.

4.2.2 - Termination by the Client

The Client may terminate the engagement of Services by providing written notice to the Company via email at admin@celineconcierge.com at least 30 days prior to the desired termination date.

In the event of termination by the Client, including cancellation of trips or travel plans for Trip Planning or Experience Curation Services, all service fees paid up to the date of termination are non-refundable. Additionally, the Client shall be responsible for payment of any ongoing work being performed by the Company up to the termination date, regardless of whether the Company completes the work within the 30-day notice period. All outstanding charges must be paid within **7 calendar days** of the termination date.

4.3 - Force majeure and Other Disruptions

The Company shall not be liable for any losses or damages suffered by the Client as a result of events beyond the Company's reasonable control, including but not limited to:

- Closures
- Diversions
- Strikes
- Delivery issues
- Acts of God
- Force majeure events

Any cancellations, alternative plans, or lost revenue resulting from such events shall be the Client's responsibility.

If part or all of the Services are affected by a force majeure event, the underlying engagement between the Client and the Company shall remain in effect, and all service fees shall be due and payable, in addition to any additional fees incurred as a result of the force majeure event.

The Company's inability to perform Services as anticipated due to force majeure events or other disruptions outside of its control shall not constitute a breach of its

par le Client. La Société facturera au Client tous les Services supplémentaires rendus jusqu'à la date de résiliation, qui devront être réglés dans les **7 jours calendaires** suivant l'envoi de la facture.

4.2.2 - Résiliation par le Client

Le Client peut résilier l'engagement des Services en fournissant un avis écrit à la Société par e-mail à admin@celineconcierge.com au moins 30 jours avant la date de résiliation souhaitée.

En cas de résiliation par le Client, y compris l'annulation de voyages ou de projets de voyage pour les Services de Planification de Voyages ou de Création d'Expériences, tous les frais de service payés jusqu'à la date de résiliation ne sont pas remboursables. De plus, le Client sera responsable du paiement de tout travail en cours réalisé par la Société jusqu'à la date de résiliation, que la Société ait ou non terminé le travail dans le délai de préavis de 30 jours. Tous les frais en cours devront être réglés dans les **7 jours calendaires** suivant la date de résiliation.

4.3 - Force majeure et autres perturbations

La Société ne pourra être tenue responsable des pertes ou dommages subis par le Client à la suite d'événements échappant au contrôle raisonnable de la Société, y compris mais sans s'y limiter :

- Fermetures
- Déviations
- Grèves
- Problèmes de livraison
- Cas de force majeure

Toute annulation, plan alternatif ou perte de revenus résultant de tels événements sera de la responsabilité du Client.

Si tout ou partie des Services sont affectés par un événement de force majeure, l'engagement sous-jacent entre le Client et la Société restera en vigueur, et tous les frais de service seront dus et payables, en plus de tout frais supplémentaire encouru en raison de l'événement de force majeure.

L'incapacité de la Société à fournir les Services comme prévu en raison d'événements de force majeure ou d'autres perturbations échappant à son contrôle ne constituera pas un manquement à ses obligations. Les perturbations

obligations. Disruptions may include, but are not limited to:

- Changes in agreed-upon plans or schedules
- Delays
- Cancellations
- Customs delays or additional fees
- Additional fees or charges of any kind

For deliveries, the Company shall use reasonable efforts to facilitate the delivery of goods to the intended recipient. However, the Company shall not be liable for issues with the chosen delivery company (Fedex, GLS, DHL, courier services, etc.), including failure to deliver, late delivery, leaving packages unattended in entryways or in front of apartment doors, or damages to the delivered items. In the event of such issues, the Company shall use reasonable efforts to arrange alternative delivery and/or storage methods, or to facilitate a claim with the delivery service for damages or lost items, and the Client shall be responsible for any additional costs associated with such arrangements.

4.4 - Refusing Services

The Company may refuse to undertake certain requests on behalf of the Client if:

- The request violates applicable French laws or regulations.
- The request poses a risk to the safety, health, or well-being of individuals or team members.
- The request conflicts with the Company's moral values or generally accepted societal standards.
- The request involves substandard or unethical work, which would compromise the Company's commitment to impeccable service.

If the Company refuses to carry out certain Services for any of these reasons, the Company may terminate the engaged Services in part or in full, as per **Article 4.2.1**, and shall not be liable for any consequences arising from such refusal.

In particular, the Company may refuse to engage in the management of short-term rentals if the Client, being the property owner or renter, does not have in place all necessary licenses, registration, and tax declarations.

peuvent inclure, mais ne se limitent pas à :

- Changements dans les plans ou horaires convenus
- Retards
- Annulations
- Retards douaniers ou frais supplémentaires
- Frais ou coûts supplémentaires de toute sorte

Pour les livraisons, la Société s'efforcera de faciliter la livraison des biens au destinataire prévu. Cependant, la Société ne sera pas responsable des problèmes liés à la société de livraison choisie (FedEx, GLS, DHL, services de coursier, etc.), notamment en cas de non-livraison, de retard de livraison, de dépôt de colis sans surveillance dans les entrées ou devant les appartements, ou de dommages aux articles livrés. En cas de tels problèmes, la Société s'efforcera de trouver des solutions de livraison et/ou de stockage alternatives, ou de faciliter une réclamation auprès du service de livraison pour les dommages ou les articles perdus, et le Client sera responsable de tous les coûts supplémentaires associés à de telles solutions.

4.4 - Refus de Services

La Société peut refuser de prendre en charge certaines demandes au nom du Client si :

- La demande viole les lois ou règlements français applicables.
- La demande pose un risque pour la sécurité, la santé ou le bien-être des individus ou des membres de l'équipe.
- La demande est en contradiction avec les valeurs morales de la Société ou les normes sociétales généralement acceptées.
- La demande implique un travail de qualité inférieure ou contraire à l'éthique, ce qui compromettrait l'engagement de la Société à fournir un service irréprochable.

Si la Société refuse d'exécuter certains Services pour l'une de ces raisons, elle peut résilier les Services engagés en tout ou en partie, conformément à l'**Article 4.2.1**, et ne sera pas responsable des conséquences résultant de ce refus.

En particulier, la Société peut refuser de gérer des locations à court terme si le Client, en tant que propriétaire ou locataire de la propriété, ne dispose pas de toutes les licences, enregistrements et déclarations fiscales nécessaires.

Article 5 - Right of Access and Data Protection

5.1 - Right of access, rectification, and erasure

In accordance with the French Data Protection Act (Law No. 78-17 of January 6, 1978, as amended) and the General Data Protection Regulation (GDPR), the Client has the following rights regarding their personal data:

- access their personal data;
- rectify inaccurate or incomplete data;
- erase their personal data unless its retention is required for legal or contractual reasons;
- object to the processing of their personal data for legitimate reasons;
- limit processing in certain cases; and
- transfer their personal data where applicable.

To exercise these rights, please send an email to admin@celineconcierge.com. Proof of identity may be required for security reasons.

5.2 - Purpose and Legal Basis of Data Processing

Céline Concierge implements appropriate technical and organizational measures to protect personal data against unauthorized access, loss, or disclosure. The personal data collected is used for the provision of the services offered (itinerary planning, bookings, etc.), client relationship management, and compliance with legal obligations. Processing is based on the performance of the contract (Article 6.1.b GDPR) and explicit consent for specific activities (e.g., newsletters).

5.3 - Data Retention Period

Personal data is retained during the contractual relationship and for up to:

- 12 months after its end for data related to the Services provided;
- 3 years after the last contact for commercial prospecting purposes unless the Client objects; or
- 5 years or more where required by legal obligations (e.g., tax or accounting records).

After the specified delays, data is then deleted or anonymized.

Article 5 - Droit d'accès et protection des données personnelles

5.1 - Droit d'accès, de rectification et d'effacement

Conformément à la Loi Informatique et Liberté (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée) et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le Client dispose des droits suivants concernant ses données personnelles :

- accéder à ses données personnelles;
- rectifier les données inexacts ou incomplètes;
- effacer ses données personnelles sauf si leur conservation est nécessaire pour des raisons légales ou contractuelles;
- s'opposer au traitement de ses données personnelles pour des motifs légitimes;
- limiter le traitement dans certains cas; et
- porter ses données personnelles lorsque cela est applicable.

Pour exercer ces droits, veuillez envoyer un e-mail à admin@celineconcierge.com. Une preuve d'identité pourra être demandée pour des raisons de sécurité.

5.2 - Finalité et base légale du traitement des données

Les données personnelles collectées sont utilisées dans le cadre de la prestation des Services proposés (planification d'itinéraires, réservations, etc.), la gestion de la relation client, et le respect des obligations légales. Le traitement repose sur l'exécution du contrat (article 6.1.b RGPD) et le consentement explicite pour des activités spécifiques (par exemple, newsletters).

5.3 - Durée de conservation des données

Les données personnelles sont conservées pendant la relation contractuelle et jusqu'à :

- 12 mois après la fin de celle-ci pour les données liées aux Services fournis;
- 3 ans après le dernier contact pour des finalités de prospection commerciale sauf opposition du Client; ou
- 5 ans ou plus lorsque cela est requis par des obligations légales (documents fiscaux, comptables).

A l'issue de ces délais, les données sont ensuite supprimées ou anonymisées.

5.4 - Data sharing

Data may be shared with third parties (for instance service providers or Partners) strictly within the scope of delivering the Services requested by the Client.

Where necessary for the provision of the Services, Client data may be stored on secure off-site servers operated by trusted infrastructure providers. Certain data may also be processed by large language model (LLM) inference services operating within a Trusted Execution Environment (TEE), which is designed to protect data during processing through hardware-based security and confidentiality measures.

These third parties and service providers are contractually bound to ensure the confidentiality and security of the data and to process such data only for the purposes of providing the Services and in accordance with applicable data protection laws.

5.5 - Data Security

Céline Concierge implements appropriate technical and organizational measures to protect personal data from unauthorized access, loss, or disclosure.

5.6 - Cookies and Tracking

The various online solutions proposed by Céline Concierge and used by its Clients, including its [website](#) and itinerary platform Imagination, as well as any others, use cookies to enhance the user experience.

The Client can manage their cookie preferences in their browser settings. Please refer to the [Cookie Policy](#) for more information.

5.7 - Complaints to the CNIL

If the Client believes their rights are not being respected, they may file a complaint with the CNIL (*Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés*) via the website www.cnil.fr.

5.4 - Partage des données

Les données peuvent être partagées avec des Tiers (par exemple des Prestataires de services ou des Partenaires) dans le cadre strict de la réalisation des Services commandés par le Client.

Lorsque cela est nécessaire à la fourniture des Services, les données du Client peuvent être hébergées sur des serveurs sécurisés situés hors site et exploités par des prestataires d'infrastructure de confiance. Certaines données peuvent également être traitées par des services d'inférence de modèles de langage (LLM) exécutés au sein d'un environnement d'exécution sécurisé (« Trusted Execution Environment » ou « TEE »), conçu pour protéger les données pendant leur traitement au moyen de mécanismes de sécurité matériels.

Ces Tiers et Prestataires sont contractuellement tenus de garantir la confidentialité et la sécurité des données, et de les traiter uniquement dans le cadre de la fourniture des Services et conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

5.5 - Sécurité des données

Céline Concierge met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé, perte ou divulgation.

5.6 - Cookies et traçabilité

Les différentes solutions en ligne proposées par Céline Concierge et utilisées par ses Clients, notamment [son site web](#) et sa plateforme d'itinéraires Imagination, ainsi que toutes autres, utilisent des cookies pour améliorer l'expérience utilisateur.

Le Client peut gérer ses préférences en matière de cookies dans les paramètres de son navigateur. Consultez [la Politique de Cookies](#) pour en savoir plus.

5.7 - Réclamation auprès de la CNIL

Si le Client estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL (*Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés*) via le site www.cnil.fr.

Article 6 - Governing Law and Jurisdiction

6.1 - Governing Law & Overriding Regulations

Except as otherwise required by law, any agreement or contract signed between the Client and the Company, the present General Terms and Conditions, and any Services provided under them are governed by and construed in accordance with the laws of France.

If any part of these General Terms and Conditions cannot be enforced under any law that applies, the rest of the terms will still be valid, and can be enforced, if they do not depend on the part that cannot be enforced.

6.2 - Choice of Jurisdiction

The Parties expressly agree that any dispute arising between them relating to any engagement of Services or contract between them that cannot be settled amicably shall fall under the exclusive, competent jurisdiction of the courts of Paris, France.

Article 7 - Claims and Dispute Resolution

7.1 - Making a Claim

Clients must submit claims directly to the Company and allow it 7 days to respond directly to them before engaging third parties to claim on their behalf. Claims may be submitted to admin@celineconcierger.com.

If the Company fails to respond within the time prescribed, or the Client is unhappy with the response, they may engage third parties, including industry mediators, to claim on their behalf or assist in finding an alternative solution. Clients are not prohibited by this clause from consulting legal or other third-party advisers before submitting their claim directly to the Company.

7.2 - Alternative Dispute Resolution

Article 6 - Droit applicable et juridiction

6.1 - Droit applicable et réglementations prépondérantes

Sauf disposition contraire exigée par la loi, tout accord ou contrat signé entre le Client et la Société, les présentes Conditions générales, et tous les Services fournis en vertu de celles-ci sont régis par et interprétés conformément aux lois de la France.

Si une partie des présentes Conditions générales ne peut être appliquée en vertu d'une loi applicable, les autres dispositions resteront valides et pourront être appliquées, à condition qu'elles ne dépendent pas de la partie qui ne peut être appliquée.

6.2 - Choix de la juridiction

Les Parties conviennent expressément que tout litige entre elles relatif à tout engagement de Services ou contrat entre elles qui ne peut être réglé à l'amiable relèvera de la compétence exclusive des tribunaux de Paris, France.

Article 7 - Réclamations et résolution des litiges

7.1 - Soumettre une réclamation

Les Clients doivent soumettre leurs réclamations directement à la Société et lui accorder 7 jours pour y répondre directement avant de faire appel à des tiers pour réclamer en leur nom. Les réclamations peuvent être envoyées à admin@celineconcierger.com.

Si la Société ne répond pas dans le délai imparti, ou si le Client n'est pas satisfait de la réponse, il peut faire appel à des tiers, y compris des médiateurs de l'industrie, pour réclamer en leur nom ou aider à trouver une solution alternative. Les Clients ne sont pas interdits par cette clause de consulter des conseillers juridiques ou d'autres tiers avant de soumettre leur réclamation directement à la Société.

7.2 - Résolution alternative des litiges

If the Client is unhappy with the final decision in relation to their claim, they may refer the Company's decision to the [European Commission Online Dispute Resolution](#) (ODR) service.

7.3 - Claims Against Third Parties

The Company may engage third-party vendors to provide certain Services to the Client. While the Company will use reasonable efforts to mediate any disputes between the Client and such third-party vendors, the Company cannot guarantee the outcome of such disputes. The Client acknowledges and agrees that the Company is not liable for any damages, losses, or costs arising from the Services provided by third-party vendors. The Client may pursue claims against such third-party vendors independently, and the Company shall not be responsible for any costs or outcomes associated with such claims. The Client's payment obligations to the Company for Services rendered shall not be contingent upon the outcome of any disputes with third-party vendors, unless such disputes are directly attributable to the Company's negligence or willful misconduct.

Article 8 - Language

These General Terms and Conditions are published in English. Any translation into French is provided as a courtesy and is an unofficial translation only. Clients cannot derive any rights from the translated version. The English language version of these General Terms and Conditions shall apply and prevail. In the event of any dispute or legal proceedings, the English version shall be the governing document.

Article 9 - Billing and Invoicing

9.1 - Pricing

The Client will receive written quotes for all Services and purchases they request from the Company, the amounts of which will include any applicable fees and margins. While the Company will strive to provide accurate quotes, adjustments may be necessary if the scope of the project is modified by the Client or other unforeseen circumstances. The Client explicitly agrees to pay for any additional work outside the original scope at their agreed-upon rates, or by default the Company's current standard rates (provided upon request).

For **Property Management** Services, Client contracts are inclusive of a reasonable amount of remote hours worked per month, determined by the property manager. The work completed must pertain to subjects and projects that fall under the

Si le Client n'est pas satisfait de la décision finale concernant sa réclamation, il peut soumettre la décision de la Société au [Service de Résolution des Litiges en Ligne \(ODR\) de la Commission Européenne](#).

7.3 - Réclamations contre des Tiers

La Société peut engager des Fournisseurs tiers pour fournir certains Services au Client. Bien que la Société s'efforcera de résoudre tout litige entre le Client et ces Fournisseurs tiers, la Société ne peut garantir le résultat de ces litiges. Le Client reconnaît et accepte que la Société n'est pas responsable des dommages, pertes ou coûts résultant des Services fournis par des Fournisseurs tiers. Le Client peut poursuivre des réclamations contre ces Fournisseurs tiers indépendamment, et la Société ne sera pas responsable des coûts ou des résultats associés à ces réclamations. Les obligations de paiement du Client envers la Société pour les Services rendus ne seront pas conditionnelles au résultat de tout litige avec des Fournisseurs tiers, sauf si ces litiges sont directement imputables à la négligence ou à la faute intentionnelle de la Société.

Article 8 - Langue

Les présentes Conditions générales sont publiées en anglais. Toute traduction en français est fournie à titre de courtoisie et n'est qu'une traduction non officielle. Les Clients ne peuvent tirer aucun droit de la version traduite. La version anglaise des présentes Conditions générales s'appliquera et prévaudra. En cas de litige ou de procédure légale, la version anglaise sera le document de référence.

Article 9 - Facturation et Émission de factures

9.1 - Tarification

Le Client recevra des devis écrits pour tous les Services et achats qu'il demandera à la Société, dont les montants comprendront tous les frais et marges applicables. Bien que la Société s'efforce de fournir des devis précis, des ajustements peuvent être nécessaires si l'étendue du projet est modifiée par le Client ou en raison d'autres circonstances imprévues. Le Client accepte expressément de payer tout travail supplémentaire en dehors du périmètre initial aux tarifs convenus ou, par défaut, aux tarifs standards actuels de la Société (fournis sur demande).

Pour les Services de **Gestion Immobilière**, les contrats des Clients incluent un nombre raisonnable d'heures de travail à distance par mois, déterminé par le

general maintenance and upkeep of the property. Any other ad hoc requests, projects, or matters that will require a larger amount of assistance will be subject to a separate quote for Concierge Services.

For purchases exceeding €200 with tax per unit, the Company will seek prior Client approval. For smaller purchases, the Company will use its best judgment to make timely and efficient decisions on the Client's behalf, ensuring that Services are rendered to the Company's high standards.

Prices quoted will include any fees or margins charged by the Company for the accomplishment of these Services. Disclosure of such margins or fees is up to the discretion of the Company and at no point is the Client entitled to access any further financial data, including the rates charged by the Company's suppliers.

Any purchases or payments made by Céline Concierge on behalf of The Client as a disbursement are subject to a bill payment fee.

The Company reserves the right to review its pricing as and when necessary and will notify the Client accordingly.

9.2 - Currency

The Client may pay invoices in Euros (EUR), US Dollars (USD), or British Pounds (GBP). Upon request, the Company may agree to accept payment in other currencies, including Bitcoin (BTC).

The exchange rate used for non-Euro payments will be the official exchange rate on the invoice date, as determined by [Exchangerate API](#). This rate will remain fixed, and the Company is not liable for any fluctuations in exchange rates after the invoice is issued and before payment is made.

9.3 - Value Added Tax (VAT)

The Company will charge the appropriate level of value added tax (VAT) on its invoices, typically 20% for its most common Services. The Company will automatically issue the Client with a VAT receipt for all payments or purchases.

Clients who do not receive an automatic VAT receipt can request one by emailing billing@celineconcierge.com

In the event that the Value Added Tax (VAT) rate applicable to the Services or Items provided by Céline Concierge changes, the HT (excluding VAT) amount quoted shall

gestionnaire immobilier. Le travail effectué doit concerner des sujets et des projets relevant de l'entretien général et de la maintenance de la propriété. Toute autre demande ad hoc, projet ou affaire nécessitant une assistance plus importante sera soumise à un devis séparé pour les Services de Conciergerie.

Pour les achats dépassant 200 € TTC par unité, la Société demandera l'approbation préalable du Client. Pour les achats de moindre valeur, la Société utilisera son meilleur jugement pour prendre des décisions rapides et efficaces au nom du Client, garantissant que les Services sont rendus selon les normes élevées de la Société.

Les prix cités incluront tous les frais ou marges facturés par la Société pour l'accomplissement de ces Services. La divulgation de telles marges ou frais est à la discrétion de la Société, et en aucun cas le Client n'est en droit d'accéder à d'autres données financières, y compris les tarifs facturés par les fournisseurs de la Société.

Tous les achats ou paiements effectués par Céline Concierge au nom du Client en tant que débours sont soumis à des frais de paiement.

La Société se réserve le droit de revoir ses prix lorsque cela est nécessaire et informera le Client en conséquence.

9.2 - Devise

Le Client peut payer les factures en Euros (EUR), en Dollars américains (USD) ou en Livres sterling (GBP). Sur demande, la Société peut accepter des paiements dans d'autres devises, y compris le Bitcoin (BTC).

Le taux de change utilisé pour les paiements en devises autres que l'Euro sera le taux de change officiel à la date de la facture, tel que déterminé par [Exchangerate API](#). Ce taux restera fixe, et la Société ne pourra être tenue responsable des fluctuations des taux de change après l'émission de la facture et avant le paiement.

9.3 - Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

La Société appliquera le niveau approprié de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) sur ses factures, généralement de 20 % pour ses Services les plus courants. La Société délivrera automatiquement un reçu de TVA au Client pour tous les paiements ou achats.

Les Clients qui ne reçoivent pas de reçu TVA automatique peuvent en demander un en envoyant un e-mail à billing@celineconcierge.com

Dans l'éventualité d'un changement du taux de la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)

take precedence over any TTC (including VAT) amount. The new VAT rate will be applied to the HT amount to determine the revised TTC amount.

The Company's VAT Number is the following: **FR55880337159**

9.4 - Payment Options and Deadlines

9.4.1 - Payment Options

Céline Concierge invoices Clients monthly within the first 10 days of the month. Payments are due within 7 calendar days of the invoice date and can be made by direct bank transfer (Qonto or Wise - see details below).

A 5% service fee applies to all credit or debit card payments. Any SWIFT transfer fees incurred by the Company following a payment by the Client using this method will be charged back to the Client.

Céline Concierge may advance up to a total of €400 for purchases and payments on the Client's behalf per Client. For larger amounts, the Company may require prior payment from the Client.

9.4.2 - Late Payment Penalties

The Client is informed that in the event of delay or non-payment of invoices, the following penalties and fees will be added to the amounts due:

- **Late Payment Interest:** Any amount not paid within 7 calendar days from the invoice date will be subject to late payment interest. The applicable interest rate will be the European Central Bank's (ECB) six-month refinancing rate, plus 10%, calculated from the due date until the date of actual payment.
- **Collection Fees:** In the event of non-payment 30 days after the due date, the Company reserves the right to charge collection fees to cover the costs associated with recovering the amounts due. These fees will be €50 TTC for each administrative reminder issued.
- **Suspension of Services:** The Company also reserves the right to suspend all ongoing Services until full payment of the amounts due, including

applicable aux Services ou aux articles fournis par Céline Concierge, le montant HT (hors TVA) indiqué prévaudra sur tout montant TTC (toutes taxes comprises) indiqué. Le nouveau taux de TVA sera appliqué au montant HT pour déterminer le montant TTC révisé.

Le numéro de TVA de la Société est le suivant : **FR55880337159**

9.4 - Options et délais de paiement

9.4.1 - Options de Paiement

Céline Concierge facture les Clients mensuellement dans les 10 premiers jours du mois. Les paiements sont dus dans les 7 jours calendaires suivant la date de la facture et peuvent être effectués par virement bancaire (Qonto ou Wise - voir détails ci-dessous).

Des frais de service de 5 % s'appliquent à tous les paiements par carte de crédit ou de débit. Tous les frais de transfert SWIFT encourus par la Société suite à un paiement effectué par le Client via cette méthode seront refacturés au Client.

Céline Concierge peut avancer jusqu'à un total de 400 € pour des achats et paiements au nom du Client par Client. Pour des montants plus élevés, la Société peut exiger un paiement préalable du Client.

9.4.2 - Pénalités de retard de paiement

Le Client est informé qu'en cas de retard ou non-paiement des factures, les pénalités et frais suivants seront ajoutés aux montants dus :

- **Intérêts de retard :** Tout montant non réglé dans le délai de 7 jours calendaires après la date de la facture sera soumis à des intérêts de retard. Le taux d'intérêt applicable sera égal au taux de refinancement à six mois de la Banque Centrale Européenne (BCE) augmenté de 10 %, calculé à partir de la date d'échéance jusqu'à la date de paiement effectif.
- **Frais de Recouvrement :** En cas de non-paiement après un délai de 30 jours suivant l'échéance, la Société se réserve le droit de facturer des frais de recouvrement pour couvrir les coûts associés au recouvrement des montants dus. Ces frais seront de 50 € TTC pour chaque relance administrative effectuée.

penalties and collection fees, is received. This will not be considered a breach of contract.

The Company encourages its Clients to make it aware of any payment difficulties or delays as soon as possible to avoid unnecessary service suspension or the resort to legal actions.

9.4.3 - Bank Account Details

The Company's current bank account details can be found below.

The Client is responsible for ensuring they have the most up-to-date bank account information before making any payments. The Company cannot be held liable for any issues arising from incorrect or outdated banking details.

- **Suspension des Services** : La Société se réserve également le droit de suspendre tous les Services en cours jusqu'à réception du paiement intégral des montants dus, y compris les pénalités et frais de recouvrement, sans que cela ne constitue une rupture de contrat.

La Société invite ses Clients à l'informer de toute difficulté ou retard de paiement dans les plus brefs délais, afin d'éviter toute suspension inutile de service ou recours à des actions judiciaires.

9.4.3 - Coordonnées bancaires (RIB)

Les coordonnées bancaires actuelles de la Société sont indiquées ci-dessous.

Le Client est responsable de s'assurer qu'il dispose des informations bancaires les plus récentes avant d'effectuer tout paiement. La Société ne peut être tenue responsable des problèmes résultant de coordonnées bancaires incorrectes ou obsolètes.

Qonto Bank <i>For payments in EUROS</i> CELINE CONCIERGE EURO ACCOUNT IBAN: FR76 1695 8000 0101 2138 7079 085 BIC: QNTOFRP1XXX ADDRESS: QONTO - OLINDA PARIS, 18 RUE DE NAVARIN, 75009 PARIS, FRANCE	WISE Bank <i>For payments in USD + other currencies upon request</i> CELINE CONCIERGE US ACCOUNT ACCOUNT NUMBER: 831 115 3929 ROUTING NUMBER: 026 073 150 ADDRESS: WISE Bank <i>(Community Federal Savings Bank- Partner Bank in the US)</i> 89-16 JAMAICA AVE WOODHAVEN 11421 UNITED STATES
---	---

Céline Concierge SAS
+33 9 78 80 54 59 | celineconcierge.com | 9 rue Ernest Psichari, 75007 Paris, France
SIRET 880 337 159 00052 • No. TVA FR55880337159