

## GENERALITES

Les présentes conditions générales font la loi des parties à l'exclusion des conditions générales des clients. Toute dérogation aux présentes conditions générales doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit. Le fait de ne pas exercer, d'exercer partiellement ou d'exercer avec retard l'une des clauses des présentes conditions générales n'entraîne ni la suppression, ni la modification de cette clause, l'ensemble des présentes conditions générales qui resteront d'application.

## ARTICLE 1. OFFRES DE PRIX

Après réception du briefing détaillé de la part du client, Exception établit une offre de prix. Les offres de prix sont remises au client sans engagement et ne constituent pas à ce stade un engagement ferme. Elles sont fournies à titre indicatif sous réserve de révision et/ou de variation. L'offre envoyée par Exception devra être signée pour acceptation par le client et renvoyée à Exception avant la fin de validité mentionnée sur celle-ci. Ce n'est qu'à cette seule condition qu'elle sera considérée comme définitive et comme un engagement ferme de la part des deux parties.

## ARTICLE 2. BOOKING DES PEOPLES\*

Dès réception de l'offre signée pour accord par le client, Exception débutera le booking des peuples pour la mission\*\* commandée et fixera avec eux les plannings. La recherche assidue pour trouver les peuples qui correspondent au mieux au profil demandé est lancée et ceux-ci s'engagent également à réserver leur temps pour la mission commandée. En cas d'annulation tardive, Exception leur paiera cette prestation qu'elle ait lieu ou pas. Ceci représentant un engagement ferme de la part d'Exception vis à vis des People. Chaque demande de modification ou annulation entraînera un dédommagement payable par le client.

Par changement sont entendus, après la validation de l'offre initiale, la modification de lieu ou la réduction des horaires de prestation. Ces changements seront facturés au prix de 10 € par peuple. En cas d'annulation d'une mission validée par le client, un montant de 50 % de l'offre de prix validée par le client sera facturé par Exception à titre de dédommagement pour les frais encourus. Si l'annulation de la mission a lieu dans les 8 jours ouvrables avant la date de début de la mission, le dédommagement sera de 100% de l'offre de prix validée par le client.

\* Est entendu par People, l'ensemble de hôtesses et hôtes travaillant pour Exception et ceci indépendamment de la mission qui leur est attribuée. (Hôtesse VIP, démonstratrice, voiturier...).

\*\* Est entendu par mission, l'ensemble des prestations commandées par le client.

## ARTICLE 3. BRIEFING

Le client accompagnera chaque commande d'un briefing écrit. Ce briefing qui pourra être remis, sans modifications, à chaque peuple afin de s'assurer du bon déroulement de la mission. Le briefing sera écrit dans la langue de la région linguistique où se déroulera la mission. Le nombre de copies doit être égale au nombre de people demandés. Exception ne pourra être tenu responsable d'une éventuelle mauvaise exécution de la mission faute de briefing détaillé. En cas d'incertitude sur les tâches à effectués par le peuple, le briefing écrit du client prévaudra.

Au besoin Exception pourra se charger de la traduction d'un briefing unilingue au prix forfaitaire de 0,50 € le mot. Les copies manquantes seront facturées au prix de 2,00 € la copie.

Un briefing physique avant l'action sera organisé par le client afin de s'assurer de la bonne exécution de la mission. Il appartient au client de choisir le lieu du briefing. Exception s'engage à ce que les peuples assistent au briefing et une prestation de minimum de 3 heures par peuple sera facturée. Les frais de déplacement seront comptabilisés par km parcouru du lieu d'habitations du peuple jusqu'au lieu du briefing. Au cas où le client remet du matériel lors du briefing il en sera tenu pour responsable en cas éventuel de perte ou de vol sans que ceci n'incombe à Exception. S'il est demandé à Exception d'organiser une logistique, elle sera rémunérée d'après le temps passé à l'élaboration de celle-ci.

#### ARTICLE 4. EXECUTION DE LA MISSION

Les prestations effectuées par les peuples d'Exception seront conformes aux heures reprises dans l'offre de prix validée par le client. La loi oblige d'octroyer une heure de table à toute personne travaillant plus de 7 heures par jour. Il appartient au client de rémunérer les heures de tables ou non. Les heures reprises sur l'offre de prix sont identiques aux heures reprises sur le contrat de travail du peuple. Il s'agit des heures effectives des prestations effectuées sur le lieu de travail et ne comprennent ni les reportings, ni les heures de trajets effectuées par les peuples.

#### ARTICLE 5. FACTURATION ET PAIEMENT.

Toutes les factures émises par Exception sont payables à 30 jours date de facturation. Toute facture non payée à l'échéance portera de plein droit et sans aucune mise en demeure, un intérêt de 10% avec minimum de 50,00 € pour les frais administratifs. Les frais éventuels de procédure et de justice ne sont pas compris dans cette indemnité. L'acceptation d'une traite, après envoi de la facture, n'entraîne aucune novation et le montant de la créance reste toujours dû sur base de la facture.

Afin de couvrir une partie des frais encourus, en cas de paiement par chèque émis à partir d'une banque étrangère, le montant total de la facture sera majoré de 0,3% ainsi que d'un montant forfaitaire de 30,00 €. Cette modalité de paiement doit impérativement être confirmée lors de la confirmation de la commande.

#### ARTICLE 6. RECLAMATIONS, GARANTIES ET RESPONSABILITES

Toute réclamation de quelque nature qu'elle soit, doit pour être recevable, obligatoirement être adressée à Exception par lettre recommandée dûment motivée dans les huit jours suivant la fin de la mission. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera plus acceptée ou même prise en considération. Les factures émises par Exception seront dès lors considérées comme acceptées et agréées définitivement par le client. En aucun cas le client ne peut prendre prétexte de l'introduction d'une déclaration pour suspendre ou retarder le paiement de la facture.

Tout peuple ayant débuté sa mission sera payée par Exception qui refacturera les dites prestations au client. Au cas où le client ne serait pas satisfait de la qualité des prestations effectuées, il incombe à ce dernier de contacter Exception immédiatement et si besoin de renvoyer le peuple sur le champ tout en précisant de façon explicite les raisons du renvoi sur le contrat du peuple. Ceci devra être signalé par écrit le jour même à Exception. Si toutefois le client fait prester le peuple, la prestation sera facturée dans son intégralité comme prévu dans l'offre de prix acceptée.

Tout peuple renvoyé sera payé à raison des heures prestées avec un minimum de 50 % de la totalité de la prestation qui aurait dû être prestée. Les frais de déplacement ainsi que les frais de location d'uniforme et tous les autres frais engagés pour cette prestation seront facturés dans leur totalité.

Françoise Lannoo  
Administrateur