France Hôtesses.

Conditions générales *de vente*

Prestations d'accueil, d'hôtesses et d'hôtes, d'animation et de promotion · Mise à jour : novembre 2026

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent les prestations de services d'accueil, d'hôtesses et d'hôtes, d'animation et de promotion réalisées par la société FRANCE HOTESSES (ci-après « France Hôtesses ») pour le compte de ses clients professionnels (ci-après « le Client »).

Elles s'appliquent à toute prestation ne faisant pas l'objet d'un contrat spécifique. Les prestations d'accueil en entreprise à caractère régulier ou permanent sont régies par un contrat dédié, dont les stipulations prévalent sur les présentes.

Article 2 – Documents contractuels

Le contrat est formé, par ordre de priorité décroissant, par le contrat spécifique éventuellement conclu entre les parties, le devis accepté par le Client et les présentes CGV.

Les CGV constituent le socle de la relation commerciale, conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce. Elles prévalent sur les conditions générales d'achat du Client, sauf dérogation expresse et écrite de France Hôtesses. Elles sont communiquées avec chaque devis et consultables à tout moment sur le site france-hotesses.fr.

Article 3 – Devis et commande

Toute prestation fait l'objet d'un devis détaillé établi par France Hôtesses. Sauf mention contraire, le devis est valable 60 jours à compter de son émission.

La commande est confirmée par le retour du devis revêtu de la mention « Bon pour accord », signé et portant le cachet du Client. Ce retour peut s'effectuer par courrier électronique, par courrier postal ou au moyen d'une solution de signature électronique. L'acceptation du devis emporte l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance.

Toute commande parvenant à France Hôtesses moins de 72 heures avant le début de la prestation est acceptée sous réserve de la disponibilité du personnel. Toute commande passée moins de 48 heures avant le début de la prestation donne lieu à une majoration de 15 % des tarifs.

Article 4 – Acompte et paiement préalable

Pour tout nouveau Client, la réalisation de la prestation est subordonnée au versement d'un acompte de 50 % du montant toutes taxes comprises de la prestation, effectivement encaissé par France Hôtesses au plus tard 72 heures avant le début de la prestation.

Lorsque le Client est une société de création récente, France Hôtesses peut subordonner la réalisation de la prestation au paiement intégral de son prix avant le début de celle-ci ; cette condition est alors précisée au devis.

Lorsque le Client fait l'objet d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire à la date d'établissement du devis, toute nouvelle commande est payable intégralement avant le début de la prestation. Cette

stipulation ne s'applique pas aux contrats en cours à la date d'ouverture de la procédure, qui demeurent soumis aux dispositions des articles L. 622-13 et suivants du Code de commerce.

Pour les Clients déjà en compte, un acompte peut être exigé en fonction du montant de la prestation ; il est alors précisé au devis.

À défaut d'encaissement de l'acompte ou du paiement intégral dans le délai prévu, France Hôtesses peut, après en avoir informé le Client par écrit au plus tard la veille du début de la prestation, avant 14 heures, refuser d'exécuter la prestation et annuler la commande. Les conséquences financières de cette annulation sont déterminées conformément au barème de l'article 6, le délai étant calculé à compter de la notification écrite adressée au Client.

Article 5 – Modification de la commande

Toute modification de la commande à l'initiative du Client, notamment du nombre de personnes affectées à la prestation, de sa durée, de son contenu ou de son lieu d'exécution, donne lieu à l'établissement d'un devis modificatif ou d'un avenant.

Toute modification doit être notifiée par écrit au moins 72 heures avant le début de la prestation. Tout changement de lieu d'exécution doit être notifié au moins 7 jours ouvrés avant le début de la prestation. Toute demande complémentaire entraîne la révision du devis initial.

Toute réduction de la prestation (nombre de personnes, durée ou contenu) est assimilée à une annulation partielle et soumise aux conditions de l'article 6.

Article 6 – Annulation

Sous réserve des stipulations de l'article 15, pour les prestations événementielles et d'animation-promotion, toute annulation totale ou partielle intervenant après la confirmation de la commande donne lieu, le cas échéant, à la facturation d'une indemnité calculée sur le montant hors taxes de la prestation annulée, selon le délai séparant la notification de l'annulation de l'heure de début de la prestation prévue au devis. Ce délai court, pour une annulation demandée par le Client, à compter de la réception de sa notification par France Hôtesses et, dans le cas prévu au dernier alinéa de l'article 4, à compter de la notification écrite adressée par France Hôtesses au Client :

- délai supérieur à 30 jours : annulation sans frais ;
- délai supérieur à 7 jours et inférieur ou égal à 30 jours : 30 % ;
- délai d'au moins 72 heures et inférieur ou égal à 7 jours : 50 % ;
- délai d'au moins 24 heures et inférieur à 72 heures : 80 % ;
- délai inférieur à 24 heures : 100 %.

Cette indemnité couvre les frais de préparation, de recrutement, de réservation et d'organisation engagés par France Hôtesses, ainsi que l'immobilisation du personnel affecté à la prestation.

Pour les prestations d'accueil en entreprise, les conditions d'annulation sont précisées au devis ou au contrat spécifique.

Toute annulation demandée par le Client doit être notifiée par écrit, par courrier électronique adressé à France Hôtesses ou par lettre recommandée avec accusé de réception. La date et l'heure de réception du courrier électronique par France Hôtesses, ou celles de la première présentation de la lettre recommandée, font foi pour le calcul du délai. Une annulation formulée oralement, notamment par téléphone, doit être confirmée par écrit ; seule cette confirmation est prise en compte. Les sommes dues au titre de l'annulation s'imputent, le cas échéant, sur l'acompte versé ; l'éventuel excédent est remboursé au Client.

Article 7 – Nature de la prestation et autorité sur le personnel

France Hôtesses exécute une prestation de services pour le compte du Client et dans ses locaux ou sur le lieu de l'événement. Elle conserve l'entière maîtrise de son exécution.

Le personnel affecté à la prestation est salarié de France Hôtesses et demeure placé sous son autorité hiérarchique et disciplinaire exclusive. France Hôtesses assure seule le recrutement, la sélection, la formation, le briefing, l'encadrement et le contrôle de ce personnel.

Les consignes relatives à la prestation sont transmises au personnel par France Hôtesses, lors du briefing ou par l'intermédiaire de son coordinateur. Le Client s'interdit de donner des ordres directs au personnel, au-delà des indications opérationnelles nécessaires au bon déroulement de l'accueil. Toute demande d'adaptation de la prestation est adressée à France Hôtesses.

Article 8 – Obligations de France Hôtesses

France Hôtesses s'engage à exécuter la prestation conformément au devis accepté, avec le soin et le professionnalisme attendus d'un professionnel de l'accueil. Elle est tenue d'une obligation de moyens.

En cas d'absence ou d'indisponibilité d'un membre du personnel, France Hôtesses met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer son remplacement par une personne présentant un profil équivalent. À défaut de remplacement, la part de la prestation non réalisée n'est pas facturée, à l'exclusion de toute autre indemnité.

Toute prestation non prévue au devis fait l'objet d'un accord et d'une facturation distincts.

Article 9 – Obligations du Client

Le Client met à la disposition de France Hôtesses les moyens nécessaires à la bonne exécution de la prestation, notamment :

- un espace adapté et, le cas échéant, le matériel nécessaire, en bon état de fonctionnement, accompagné de ses notices d'utilisation ;
- un interlocuteur unique, dont le suppléant est désigné à l'avance ;
- le libre accès du personnel aux locaux ou au lieu de l'événement.

Le Client demeure responsable de la sécurité des personnes et des biens présents sur le lieu de la prestation. Il veille au respect des règles d'hygiène et de sécurité applicables et en informe France Hôtesses avant le début de la prestation.

Ces stipulations ne dispensent pas France Hôtesses de ses obligations propres d'employeur en matière de protection de la santé et de la sécurité de son personnel. Les parties coopèrent à la prévention des risques liés à l'intervention de ce personnel sur le lieu de la prestation, conformément aux articles R. 4511-1 et suivants du Code du travail.

Article 10 – Missions exclues et opérations d'encaissement

Le personnel d'accueil n'exerce aucune mission relevant des activités privées de sécurité, telles que le filtrage, la palpation, la fouille ou la surveillance, réservées aux agents titulaires d'une carte professionnelle délivrée par le Conseil national des activités privées de sécurité (CNAPS).

Lorsque le devis prévoit des opérations d'encaissement, de tenue de caisse ou de manipulation de terminaux de paiement, ces opérations sont réalisées selon les procédures définies par le Client et sous sa responsabilité financière. Le Client assume les écarts de caisse et leur régularisation à l'égard du public, sauf faute lourde ou intentionnelle du personnel de France Hôtesses.

Article 11 – Prix et frais annexes

Les prix sont ceux figurant au devis accepté. Ils s'entendent hors taxes et sont majorés de la TVA au taux en vigueur à la date de facturation. Les tarifs proposés sont valables pour le devis concerné uniquement.

Lorsque la prestation prend fin avant les horaires prévus au devis, du fait du Client, le montant intégral de la prestation demeure exigible.

Repas du personnel. Lorsqu'il est convenu que le repas du personnel incombe au Client, celui-ci fournit au minimum un plat chaud et une boisson, ou un buffet chaud ou froid et une boisson. Une formule sandwich et boisson est admise pour les prestations d'une amplitude journalière inférieure ou égale à 6 heures. Une collation, des mignardises, des petits fours ou des bouchées cocktail ne constituent pas un repas. À défaut, une indemnité compensatrice de 10 € HT par repas et par personne, intégralement reversée au personnel, est facturée au Client.

Retour en taxi ou VTC. Pour toute prestation se terminant à 22 heures ou au-delà, France Hôtesses organise le retour du personnel en taxi ou en VTC. Ces frais, forfaitisés selon le lieu de la prestation, sont indiqués au devis. Lorsqu'un

dépassement d'horaire demandé par le Client porte la fin de la prestation à 22 heures ou au-delà, ces frais sont ajoutés à la facture de solde.

Article 12 – Facturation et paiement

Les factures d'acompte sont payables à réception. Les factures de solde sont payables à 30 jours nets à compter de leur date d'émission ; la date d'échéance figure sur chaque facture. Les factures sont transmises par courrier électronique, sauf demande contraire du Client.

Les règlements s'effectuent par virement bancaire ou par chèque. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, toute somme non réglée à son échéance donne lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à l'application de pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage, ce taux ne pouvant en tout état de cause être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, France Hôtesses peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

En cas de retard de paiement, France Hôtesses se réserve en outre la faculté de suspendre l'exécution des prestations en cours ou à venir, après mise en demeure restée sans effet.

Article 13 – Réclamations

Le Client est invité à signaler par écrit à France Hôtesses toute difficulté ou réclamation relative à l'exécution d'une prestation dans les meilleurs délais et, si possible, dans les 48 heures suivant sa fin, afin d'en permettre l'examen rapide et contradictoire. L'expiration de ce délai ne vaut ni acceptation définitive de la prestation, ni renonciation du Client à faire valoir ses droits. Une réclamation ne suspend pas le paiement des sommes non contestées.

Article 14 – Responsabilité et assurances

France Hôtesses ne saurait être tenue responsable des vols, pertes ou dommages affectant les vêtements et objets confiés par les visiteurs à son personnel, sauf faute caractérisée de ce dernier.

Dans ses relations avec le Client, la responsabilité contractuelle de France Hôtesses est limitée à la réparation des dommages directs, dans la limite du montant hors taxes de la prestation concernée. Elle ne saurait être engagée au titre des dommages indirects, tels que la perte d'exploitation, de chiffre d'affaires, de clientèle ou d'image.

Ces limitations ne s'appliquent ni aux dommages corporels, ni en cas de faute lourde ou dolosive. Elles sont sans incidence sur l'obligation de France Hôtesses de ne pas facturer la part de la prestation non réalisée, prévue à l'article 8.

France Hôtesses est titulaire d'une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle et d'exploitation, dont elle justifie à première demande du Client. Le Client déclare être titulaire d'une assurance couvrant sa propre responsabilité civile et s'engage à en justifier à première demande.

Article 15 – Force majeure

Aucune des parties ne saurait être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie qui l'invoque en informe l'autre sans délai. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution est suspendue ; s'il est définitif, le contrat est résolu de plein droit, les prestations déjà exécutées restant dues.

Article 16 – Non-sollicitation du personnel

Pendant la durée de la relation contractuelle et pendant les 12 mois suivant la dernière prestation réalisée, le Client s'interdit de faire appel directement, que ce soit par un contrat de travail, un contrat de prestation ou tout autre moyen, ou par l'intermédiaire d'une société qu'il contrôle, à toute personne ayant été affectée par France Hôtesses à l'exécution d'une prestation pour son compte, sauf accord écrit préalable de France Hôtesses.

En cas de manquement, le Client verse à France Hôtesses, pour chaque personne concernée, une indemnité forfaitaire de 1 500 € HT, sans préjudice des stipulations particulières d'un contrat spécifique.

Article 17 – Références commerciales

Sauf opposition écrite du Client, France Hôtesses peut mentionner son nom et reproduire son logo à titre de référence commerciale, sur ses supports de communication, son site internet et ses réseaux sociaux. Le Client peut, de la même manière, mentionner France Hôtesses comme prestataire.

Article 18 – Données personnelles

Les données personnelles des interlocuteurs du Client sont traitées par France Hôtesses conformément au Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et à la loi Informatique et Libertés, selon les modalités décrites dans sa politique de confidentialité, consultable sur le site france-hotesses.fr.

Lorsque l'exécution de la prestation le requiert, France Hôtesses communique au Client certaines données relatives au personnel affecté à la prestation, telles que son identité, ses coordonnées et, le cas échéant, sa date et son lieu de naissance. Le Client s'engage à n'utiliser ces données qu'aux seules fins de la prestation et du respect de ses obligations légales, à en assurer la confidentialité et à les supprimer dès qu'elles ne sont plus nécessaires.

Article 19 – Résiliation

En cas de manquement de l'une des parties à ses obligations, l'autre partie peut résilier le contrat de plein droit, 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts. Le Client demeure redevable du prix des prestations exécutées jusqu'à la date de résiliation.

Article 20 – Dispositions générales

Si l'une des stipulations des présentes CGV était déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conserveraient leur plein effet. Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 21 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de différend, les parties s'efforcent de le résoudre à l'amiable dans un délai de 30 jours.

À défaut d'accord, et lorsque les deux parties ont la qualité de commerçant, tout litige relatif à la formation, à l'exécution ou à l'interprétation du contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux de Lille, y compris en cas de référé ou de pluralité de défendeurs. Dans les autres cas, le litige est porté devant la juridiction territorialement compétente selon les règles de droit commun.