



CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES :

Entre :

La **CONCIERGERIE DES JARDINS**, Carole MAURO, entreprise individuelle, immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 421 311 838, dont le siège est sis 3670 Chemin de Couloume 31600 SEYSSES, et les bureaux habituels au 1 Rue des Jardins 31110 BAGNERES-DE-LUCHON, prise en la personne de son représentant légal en exercice, domicilié à ses qualités audit siège,

Ci-après dénommée,

Le Prestataire,

Et :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Né(e) le :

à :

De nationalité :

Ci-après dénommé(e),

Le Client

Préambule :

La **CONCIERGERIE DES JARDINS**, Carole MAURO, entreprise individuelle, immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 421 311 838, dont le siège est sis 3670 Chemin de Couloume 31600 SEYSSES, et les bureaux habituels au 1 Rue des Jardins 31110 BAGNERES-DE-LUCHON, prise en la personne de son représentant légal en exercice, domicilié à ses qualités audit siège.

La CONCIERGERIE DES JARDINS, Carole MAURO est une entreprise individuelle de prestation de Services et de conciergerie pour propriétaires et Locataires d'appartements en location saisonnière ou touristique.

La CONCIERGERIE DES JARDINS joue donc le rôle d'intermédiaire entre les propriétaires et les Locataires pour toutes activités et prestations de Services non réglementées liées à la conciergerie ; toutes activités et prestations de Services liées aux activités touristiques non réglementées par ailleurs.

Les présentes Conditions Générales de prestations de Services sont également disponibles sur le site <http://www.conciergerie-des-jardins.fr>

Définitions :

Les termes et expressions visés ci-après signifient, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes :

" Client " : Toute personne particulier ou professionnel, personne physique ou morale, souhaitant un service de conciergerie proposé par la CONCIERGERIE DES JARDINS dans les biens qu'il(s) souhaite(nt) proposer à la location touristique ou saisonnière.

" Commande " : demande de Services réalisée par le Client auprès du Prestataire ;

" Conditions Générales " : les Conditions Générales de prestations de Services qui font l'objet des présentes ;

" Consommateur " : désigne toute personne physique utilisant les Services de la CONCIERGERIE DES JARDINS en dehors de tout but professionnel.

" Concierge " : un concierge est un salarié de la société ou un prestataire extérieur en charge de la réalisation des services choisis par le propriétaire. Il réalise les évaluations qualité, organise le réceptif et exécute les tâches.

" Contrat " : le présent acte, y compris son préambule et ses annexes ainsi que tout amendement, substitution, extension ou renouvellement intervenu aux présentes en vertu de la convention des Parties ;

" Locataire " : Toute personne physique ou groupe de personnes physiques séjournant dans les lieux proposés à la location par les Clients. Le ou les Locataires ne peuvent en aucun cas être considérés comme des Clients de la CONCIERGERIE DES JARDINS. Ils sont toujours des Clients des particuliers ou professionnels propriétaires de biens, eux-mêmes Clients de la CONCIERGERIE DES JARDINS.

" Meublés de tourisme " : Les meublés de tourisme sont des villas, appartements, ou studios meublés, classés ou non, à l'usage exclusif du locataire, offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et qui n'y élit pas domicile (article D. 324-1 du code du tourisme).

" Prestataire " : La CONCIERGERIE DES JARDINS.

" Prix " : la valeur unitaire d'un Bien ou d'un Service ; cette valeur s'entend toutes taxes comprises et hors Frais de Livraison ;

" Prix Total " : le montant total des Prix cumulés des Biens et Services qui font l'objet de la Commande; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;

" Prix Tout Compris " : le Prix Total auquel est ajouté le Prix des Frais de Livraison ; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;

" Règlement Intérieur " : Le Règlement Intérieur représente l'ensemble des règles établies par le Client au préalable de ses locations saisonnières ou touristiques auprès de ses Locataires.

" Service " : Tout Service proposé à la vente par la CONCIERGERIE DES JARDINS et sur son Site. Il est précisé qu'aucune vente en ligne de Service n'est proposée par la CONCIERGERIE DES JARDINS.

Les références aux Articles sont des références aux articles du présent Contrat, à moins qu'il n'en soit disposé autrement.

Toute référence au singulier inclut le pluriel et inversement. Toute référence à un genre inclut l'autre genre.

Article 1 – Cadre Général du Contrat :

Le Prestataire n'assure pas la commercialisation des Services susmentionnés en ligne.

En revanche, la liste des Services proposés par le Prestataire peut être consultée sur le site disponible à l'adresse "<http://www.conciergerie-des-jardins.fr>".

Les présentes Conditions Générales de prestations de Services s'appliquent de plein droit à toute vente par le Prestataire aux Clients, ainsi qu'aux Locataires, de ses Services ou ensembles de Services suivants.

Article 1.1 – Acceptation des conditions générales :

Les présentes conditions générales ont pour but de fixer les droits et obligations de chacun, les modalités et conditions des différents services. Elles annulent et remplacent tout accord, contrat ou document écrit antérieur. Dès leur acceptation, matérialisée par une case à cocher, les présentes conditions générales fixent l'accord des parties sur l'intégralité des conditions et services exprimés ci-après. Elles sont accessibles et imprimables à tout moment en page d'accueil du site. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les accepte expressément.

Ces conditions s'appliquent sans condition ni réserve à l'ensemble des services et prestations proposés ci-après. Toutefois, la CONCIERGERIE DES JARDINS se garde le droit de déroger à certaines conditions dans les conditions particulières, lesquelles prévaudront sur les conditions générales en cas de contradiction.

La CONCIERGERIE DES JARDINS pourra être amenée à modifier à tout moment les présentes Conditions Générales afin de s'adapter à l'évolution de l'environnement technologique et commercial et afin de se conformer à la réglementation en vigueur. Toute modification sera mise à jour sur le site internet www.conciergerie-des-jardins.fr et notifié au Client. Les Conditions Générales modifiées s'appliqueront dès leur mise en ligne sur le site internet.

Article 1.2 – Eligibilité des logements :

Le marché de la location saisonnière connaît depuis quelques années de profondes mutations, une concurrence exacerbée et de nouvelles exigences des vacanciers. Pour se démarquer, une évaluation qualité de chaque logement sera faite par la CONCIERGERIE DES JARDINS. La CONCIERGERIE DES JARDINS se réserve le droit de ne pas retenir un logement. Par exemple, les biens ne répondant pas aux exigences minimales de qualité et/ou dont la situation n'entre pas dans le périmètre d'intervention du concierge immobilier ne pourront être retenus.

Dans le cas où le bien désigné correspond aux exigences minimales de location, un concierge dédié sera affecté à votre location.

Dans le cas où le bien se situe en dehors du secteur d'intervention du concierge seule la prestation de commercialisation (forfait Starter) pourra être proposée. Le Client n'aura dans ce cas pas la possibilité de compléter son offre avec des services à la carte.

Un logement à louer est une unité privative, indépendante et inaccessible à des tiers, avec séjour, salle de bains, toilettes, lits, cuisine et élément de cuisson. Pour être louée l'habitation doit répondre aux critères de décence (Décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent), être entretenue, le mobilier fonctionnel et les installations conformes aux exigences normales. L'aménagement intérieur doit être harmonieux, confortable et en bon état et propre.

Environnement

- Extérieurs (jardin, pelouses, terrasses,) doivent être régulièrement entretenus.
- Meubles de jardin ou de terrasse (autant d'assises que de couchages)

Maison/immeuble

- Portes, fenêtres, serrures hermétiques et en bon état.
- Cage d'escalier/ascenseur/murs, etc., bien entretenus.

Aménagement intérieur

- Toutes les pièces avec fenêtre (exception tolérée cuisine, salle de bains/WC) et porte
- Sols, murs, plafonds etc. propres et en bon état
- Eclairage suffisant dans toutes les pièces
- Au minimum 1 WC pour 6 personnes
- Prises de courant dans toutes les pièces
- Eau chaude en quantité suffisante – les appareillages doivent être révisés selon les normes en vigueur et adapté à la capacité d'hébergement
- TV couleur (matériel et taille adaptés à la capacité de l'hébergement – écran plat conseillé)

Chambre(s) à coucher

- Couchages conformes, sommiers confortables et en bon état
- Matelas, protège-matelas (molletons) et protège-oreiller propres avec housses de propreté
- Oreillers et couettes propres et en nombre égal au nombre de couchages proposé avec housses de propreté

Cuisine

- Tous les appareils électroménagers doivent être en parfait état de fonctionnement (notice ou mode d'emploi à fournir)

- Au moins 2 plaques électriques ou 2 brûleurs
- Réfrigérateur suffisamment grand pour le nombre de personnes
- Four encastré ou combiné ou mini –four (selon la capacité du bien)
- Petit électroménager : 1 cafetière électrique, 1 grille-pain, 1 presse-agrume, 1 fer à repasser avec sa planche à repasser

Piscine (si disponible)

- Installations professionnelles pour tout ce qui touche à la piscine et alentours
- Entretien bi hebdomadaire.
- Système de sécurité aux normes en vigueur

Sécurité

- Toutes les barrières et balustrades sécurisées
- Escaliers raides, galeries et descentes avec rambarde de protection
- Détecteur autonome de fumée installé (DAAF) en nombre suffisant et en état de fonctionnement
- Tous les sols intérieurs et extérieurs stables
- Installations électriques (appareils, prises, fils électriques, lampes, etc.) en parfait état et fonctionnels
- Installations concernant le gaz, le mazout, l’huile de chauffage, prêtes à l’emploi et aux normes de sécurité.
- Lits superposés solidement montés et dotés d’une barre de protection
- Place et installations de jeux sûres et sans danger

Matériels obligatoires (au minimum et en fonction du nombre de couchage)

- Ustensiles de nettoyage : 1 balai-brosse par WC, 1 Seau + 1 balai-serpillère, 1 poubelle, 1 balai + pelle, 1 aspirateur, 1 séchoir à linge avec pinces à linge
- Ustensiles de cuisine : Tire-bouchon, passoire, économe, râpe, fouet, louche, ouvre-boîte, couteaux de cuisine, planche à découper, 2 saladiers, couverts à salade, essoreuse à salade, 3 poêles, 3 casseroles, 2 spatules en bois, 2 maniques pour le four, 3 plats allant au four
- Vaisselle (non dépareillée et au moins 2 fois le nombre de couchages) : Couteaux, fourchettes, cuillères à soupe, cuillères à café, verres, services à café, bols, assiettes plates, assiettes creuses, assiettes à dessert.
- Rangements : cintres obligatoires dans chaque placard ou penderie

Trois jeux de clés du logement concerné doivent être remis au concierge dans le cadre du forfait Premium.

Le Client autorise également la CONCIERGERIE DES JARDINS à remplacer, à ses frais, tout matériel défectueux ou manquant, figurant dans la liste des équipements minimums tels que définis ci-dessus.

Article 1.3 – Accès aux services :

Pour accéder aux services, le Client doit fournir les documents permettant de justifier de la propriété du bien ou de son droit de louer.

1.3.1 Le Client déclare que la destination de l’immeuble permet la location meublée de tourisme, qu’aucune disposition légale ou réglementaire, ni aucun arrêté municipal ne limite sa capacité à louer son bien.

Le Client déclare, sous sa responsabilité, ne faire l’objet d’aucune mesure de protection de la personne (curatelle, tutelle...) ni d’aucune procédure collective, et notamment de redressement ou de liquidations judiciaires, et que les biens, objet des présentes, ne font l’objet d’aucune procédure de saisie immobilière.

Le Client s’oblige également à faire connaître à la CONCIERGERIE DES JARDINS toute modification se rapportant à la propriété du bien (démembrement, usufruit, etc.) intervenant au cours du contrat.

1.3.2 : Le Client s'oblige à fournir l'information du classement du bien au sens de l'article D. 324 2 du code du tourisme.

Dans le cas d'un logement classé, l'arrêté ou la décision doit faire l'objet d'un affichage dans le logement, conformément à la réglementation en vigueur.

1.3.3 : Le Client s'engage à déclarer son activité auprès de l'administration fiscale et à effectuer toutes les démarches obligatoires selon la loi en vigueur. Le Client s'engage également à transmettre à la société tous les documents obligatoires

1.3.4 : Le Client reconnaît avoir été informé par la CONCIERGERIE DES JARDINS :

- de son obligation de déclaration préalable en mairie de la location du bien objet du mandat à titre de meublé de tourisme en application de l'article L. 324 1 1 du code du tourisme.

- de son obligation d'obtenir l'autorisation préalable de changement d'usage du bien objet du mandat pour le louer de manière répétée pour de courtes durées à une clientèle de passage prévue par les articles L. 631-7 et suivants du code de la construction et de l'habitation (selon les communes). Le Client déclare sur l'honneur avoir satisfait à ces obligations.

Dans l'hypothèse où l'une de ces déclarations serait remise en cause ou non honorée, la CONCIERGERIE DES JARDINS se réserve le droit de mettre immédiatement fin aux présentes conditions générales.

1.3.5 : Le Client déclare détenir tous les diagnostics obligatoires ainsi que tous documents indispensables à l'information du locataire.

1.3.6 : Le Client déclare qu'à sa connaissance les biens objet des présentes n'ont subi aucun sinistre ayant donné lieu au versement d'une indemnité d'assurance garantissant les risques de catastrophes naturelles, visés à l'article L. 125 2, ou technologiques, visés à l'article L. 128 2 du code des assurances.

Article 1.4 – Gestion du logement :

Dans le cadre de la gestion du logement le Client dispose d'un accès à un espace propriétaire à usage strictement personnel. Un identifiant de connexion et un mot de passe seront transmis. Également, il permet la création et la gestion de vos réservations personnelles ou blocage divers, la visibilité du planning unique de réservation, il donne accès aux documents, à la comptabilité, aux statistiques.

Article 1.1 – Forfait Premium :

Pour les Clients souhaitant déléguer la gestion de leurs annonces Airbnb, Booking..., la CONCIERGERIE DES JARDINS propose un service tout compris comprenant la création et la gestion de vos annonces sur les différentes plateformes de location (Airbnb, Booking...) en incluant également toutes les étapes et services logistiques de la conciergerie classique comme décrits ci-après.

Ce Service est facturé 22% TTC du montant des loyers perçus par le Client après prélèvement des commissions des plateformes, sans autres frais.

Dans le cas de locations très courtes où les 22% ne couvriraient pas les frais de fonctionnement du Prestataire, il est prévu un minimum forfaitaire de facturation par séjour de 15 €, défini selon le temps moyen de main d'œuvre et de déplacement estimé pour le bon déroulement des prestations.

A noter que parallèlement à ce montant forfaitaire de facturation minimum, il est également appliqué via les différentes stratégies de tarification des nuitées, un prix plancher par séjour garantissant au Client un bénéfice significatif sur chaque location.

Accompagnement aux déclarations administratives :

La CONCIERGERIE DES JARDINS accompagne le Client dans toutes les démarches administratives obligatoires auprès des différentes administrations (déclaration activité en mairie et changement d'usage, déclaration greffe, classement préfecture, exonération taxe d'habitation...). Ce service n'est accessible que dans le cas de l'adhésion aux forfaits Starter ou Premium.

Gestion des annonces et des calendriers :

La CONCIERGERIE DES JARDINS propose un Service de création, de maintenance et d'optimisation à ses Clients dans le cadre des opérations de mise en ligne d'annonces sur les plateformes de réservation, ainsi qu'un Service de suivi des réservations des Locataires sur le logement du Client.

Chaque Client de la CONCIERGERIE DES JARDINS possède son ou ses propres comptes sur les plateformes de locations saisonnières, ce ou ces comptes restent à tout moment la propriété du client et non de la CONCIERGERIE DES JARDINS.

Dans ce cadre, la CONCIERGERIE DES JARDINS pourra créer ou optimiser des annonces existantes et aura accès aux identifiants de connexion Airbnb, Booking... du Client et aux messageries dédiées à ces locations.

L'accès à ces identifiants est nécessaire dans la mesure où la CONCIERGERIE DES JARDINS doit apporter son assistance, une aide à la rédaction et une optimisation régulière de la ou des annonces que le Client choisira de publier.

Pour une optimisation complète, les annonces des Clients seront connectées à un logiciel de management professionnel communément appelé « Channel Manager » ou « Property Management System » (PMS) sur lequel les Clients auront accès à un espace propriétaire permettant la consultation du planning général et l'actualisation des disponibilités de leur(s) bien(s).

Chaque Client pourra récupérer l'usage exclusif de ses annonces à tout moment et sur simple demande dans le cadre des conditions de résiliation décrites à l'article 10.

La CONCIERGERIE DES JARDINS est habilitée à modifier les périodes de prix tout au long de l'année selon, le taux d'occupation, la saisonnalité et les flux touristiques pour le bon remplissage du bien.

Le Client reste toujours le décisionnaire final tant du Prix, tant de la durée ou de la fréquence des locations et conserve un droit de regard et de décision sur le choix des Locataires.

De ce fait, la responsabilité de la CONCIERGERIE DES JARDINS ne saurait être recherchée en cas d'absence de réservation et/ou de location du bien mis en location et ne répond en aucun cas des Locataires qui seraient choisis par le Client.

Il est ici précisé que les tarifs affichés sur les plateformes partenaires de réservation sont majorés des frais à la charge du Client et de frais à la charge du voyageur. Les tarifs peuvent varier d'une plateforme à l'autre.

Sauf contre-indication en conditions particulières, Le Client accepte les promotions, à savoir :

- Last minute => réservation 8 jours avant la date d'arrivée du client : le Client autorise le Prestataire à procéder à une réduction du tarif proposé
- 1 semaine => dans le cas d'une vente de séjour d'une semaine le Client autorise le Prestataire à procéder à une réduction du tarif proposé
- Long séjour => dans le cas d'une vente long séjour d'une durée égale ou supérieur à 3 semaines, le Client autorise le Prestataire à procéder à une réduction du tarif proposé

Ces réductions s'entendent sans jamais passer en dessous du prix plancher défini initialement.

Le Client reste ouvert aux réductions que pourrait lui suggérer le Prestataire lui permettant d'augmenter son taux d'occupation et son chiffre d'affaires. Ces promotions seront toujours proposées par mail et mises en place après accord par mail du Client.

Également, la CONCIERGERIE DES JARDINS ne saurait en aucun cas être considérée comme ni assimilée à un gestionnaire, un intermédiaire de quelque nature que ce soit, une entreprise de location d'hébergements – au sens large – entre particuliers, entre professionnels et particuliers, ni considéré comme une agence immobilière.

De ce fait, il ne pourra pas être demandé à la CONCIERGERIE DES JARDINS d'effectuer des prestations relevant du domaine réglementé des professions de l'immobilier.

Communication avec les Locataires :

La CONCIERGERIE DES JARDINS prend en charge la communication et l'organisation du séjour des Locataires dès leur réservation via la messagerie Airbnb, Booking... ou tout autre moyen de communication jugé utile ou nécessaire.

Réception et départ des Locataires :

La réception ou check-in consiste en l'accueil sur site des Locataires le jour de leur arrivée.

La prestation comprend la visite de l'appartement avec les Locataires, l'explication du Règlement Intérieur du logement, la remise des clefs du bien et, au cas par cas d'un échange avec les Locataires dans le but de répondre à leurs questions sur la vie et les activités locales.

L'heure d'arrivée est préalablement convenue en accord avec les Locataires, dans le cadre des horaires de travail définis par La CONCIERGERIE DES JARDINS, à savoir arrivées entre 16h00 et 20h00 et départ à 11h00 maximum.

Ces horaires pourront être modifiés le jour de l'arrivée, selon les aléas inhérents à l'activité du Prestataire ou des éventuels retards des Locataires.

Les arrivées tardives, usuellement au-delà de 20h00, sont possibles de deux manières différentes, au choix du Locataire :

- Soit de manière autonome et sans frais supplémentaires, à l'aide de boîtes à clefs sécurisées ou de serrure connectée et de manuels d'accès rédigés et illustrés par nos soins.
- Soit de manière personnalisée avec un membre de notre équipe, facturé 20€ directement au Locataire et à régler par ce dernier à l'arrivée.

A noter qu'avec les récents changements dans les habitudes de voyage suite à la crise sanitaire liée au Covid-19, les arrivées autonomes ou sans contact sont aujourd'hui plébiscitées par de nombreux voyageurs. Dans ce cas, il est possible pour les Locataires qui le souhaitent de retirer les clefs directement dans nos locaux et de se rendre au logement de manière autonome.

Également, il ne pourra en aucun cas être demandé à la société la CONCIERGERIE DES JARDINS de réaliser un inventaire ou un état des lieux d'entrée écrit, ni de collecter un quelconque dépôt de garantie, ou toute autre prestation relevant du domaine réglementé des professions de l'immobilier.

Le départ ou check-out des locataires consiste à récupérer les clefs auprès du Locataire à son départ, à fermer le bien loué, à évacuer les ordures ou produits périssables si nécessaire, et en une vérification générale de l'état de propreté et du respect du Règlement Intérieur du logement.

Le départ des Locataires, selon les aléas inhérents à l'activité du Prestataire et les horaires de départ souhaités par le Locataire, pourra se faire de manière autonome, ce qui ne modifie en rien la nécessité de la procédure de vérification et de fermeture du logement, et n'impacte nullement les possibilités d'un recours auprès du service client Airbnb en cas de litige avec un Locataire.

Également, il ne pourra en aucun cas être demandé à la société CONCIERGERIE DES JARDINS de réaliser un inventaire ou un état des lieux de sortie écrit, ni de restituer un quelconque dépôt de garantie, ou toute autre prestation relevant du domaine réglementé des professions de l'immobilier.

En tout état de cause, la CONCIERGERIE DES JARDINS ne saurait être tenue pour responsable des dégâts ou destructions apparents ou non, causés par le Locataire dans le bien loué, que ceux-ci aient été reconnus ou non par le Locataire, ni d'éventuelles disparitions de quelconques objets, valeurs, espèces, effets de commerce, documents ou de toute autre chose, occasionnées lors d'une location. Cependant, La CONCIERGERIE DES JARDINS pourra constater les éventuels dégâts, destructions ou disparitions apparents causés par les Locataires, que ceux-ci soient reconnus ou non par eux et en informer le Client ainsi que le service client Airbnb, Booking..., en joignant tous les éléments utiles à sa disposition, dans le but de faire valoir les droits du Client auprès d'Airbnb, Booking... en cas de litige.

De manière générale, il est fortement recommandé au Client de ne pas laisser d'effets personnels ou de valeur à disposition des Locataires dans le logement, ou à défaut de les conserver sous clef.

Ménage :

La prestation de ménage est réalisée par défaut après le départ des Locataires afin d'assurer la préparation des lieux pour la prochaine location, faciliter les réservations de dernière minute et l'accueil des Locataires dans un logement propre.

Des prestations supplémentaires, telles qu'un ménage supplémentaire avant séjour en cas d'inoccupation prolongée ou un nettoyage occasionnel plus poussé, pourront faire l'objet d'une Commande, ponctuelle ou récurrente et pourront faire l'objet d'un nouveau devis si nécessaire.

Les cas particuliers liés au ménage et aux séjours personnels sont décrits à l'article 9.1

La prestation de ménage consiste en une remise en état soignée des appartements entre deux locations.

Elle vise les tâches suivantes, fixées ici à titre d'exemple et de manière non exhaustive : le nettoyage des sols (aspiration et lavage des sols), assainissement des espaces cuisine et salle de bain (nettoyage douche, baignoire, lavabo, bidet, cuvette, évier, plaques de cuisson, cuisinière, réfrigérateur), aération du logement, changement du linge de lit et de bain (selon ce qui a été convenu avec le Client), traitement des ordures si nécessaire.

Les prestations de ménage sont réalisées avec les produits ménagers fournis par le Prestataire.

Les appareils et ustensiles utilisés (aspirateurs, balais, seaux, serpillères) sont fournis par le Client et doivent être présents dans le logement pour être également à la disposition des Locataires.

La prestation ménage s'entend dans le cadre d'un logement laissé dans un état d'utilisation convenable et respectueux du Règlement Intérieur. En cas de manquement ou d'abus de la part des Locataires, la CONCIERGERIE DES JARDINS pourra ouvrir un litige auprès du service client Airbnb, Booking... dans le but d'obtenir le paiement d'un supplément. Ce supplément étant en général versé sur le compte

bancaire du Client par Airbnb, Booking..., le supplément sera refacturé ultérieurement au Client.

Linge de maison :

La société CONCIERGERIE DES JARDINS, grâce à un partenariat avec une blanchisserie, dispose dans ses locaux d'un large stock de linge blanc d'hôtellerie adapté aux différentes tailles et configurations standards de literies, ainsi que les serviettes éponges nécessaires à l'équipement des salles d'eau.

Le linge de maison pourra être apporté par le Locataire, loué par ce dernier ou par le Client auprès de la CONCIERGERIE DES JARDINS.

Le linge de maison est renouvelé pendant le ménage, après chaque départ, lors de la préparation de l'appartement en vue de la prochaine location (si convenu avec le Client).

Dans le cas d'un déplacement pour la mise en place de linge de maison dans un logement en dehors du cadre habituel du ménage, cette prestation pourra faire l'objet d'un devis et d'une facturation supplémentaire.

Il sera mis à disposition des Locataires la quantité de linge adaptée au nombre de couchages, salles de bain et/ou d'occupants maximum du logement. En cas de besoin, les Locataires qui le souhaitent pourront louer du linge supplémentaire sur simple demande auprès de la CONCIERGERIE DES JARDINS.

Le linge de maison est mis à disposition pour une période de 30 jours maximum par location. Au-delà, un supplément pourra être facturé au Locataire ou d'autres dispositions, comme l'apport de linge personnel par le Locataire, pourront être prises dans le cadre de locations plus longues.

Dans le cadre de l'entretien régulier des logements, les équipes de nettoyage de la CONCIERGERIE DES JARDINS pourront emporter certains éléments comme les couettes, oreillers, plaids, coussins ou protections diverses pour leur nettoyage, confié à une blanchisserie, avec accord préalable du Client. Ce Service est réalisé par une blanchisserie indépendante, de ce fait la CONCIERGERIE DES JARDINS ne pourrait être tenue pour responsable de l'usure ou de la vétusté de ces éléments.

Il est également fortement recommandé aux Clients de ne pas laisser de linge personnel à disposition des Locataires dans le logement, ou à défaut de le conserver sous clef.

Kits et paniers d'accueil :

L'approvisionnement du logement en kit d'accueil et consommables de première nécessité pour le démarrage des séjours (savon, gel douche, shampoing, éponge neuve, liquide vaisselle, sacs poubelle, papier toilette...) à destination des Locataires est effectué par la CONCIERGERIE DES JARDINS selon des kits prédéfinis. La composition de ces kits est susceptible de varier selon la demande générale et les disponibilités de nos fournisseurs. Ces informations seront à tout moment disponibles sur simple demande. La fourniture de ces kits d'accueil et consommables est à régler par le Client (si option demandée par le Client).

Maintenance / petite intendance :

La petite intendance (changement d'ampoules, de piles, achats de petits accessoires...) est généralement assurée par la CONCIERGERIE DES JARDINS. Ces petites interventions étant fréquentes et nécessaires, la CONCIERGERIE DES JARDINS pourra intervenir librement dans l'achat et remplacement de petits accessoires dans la limite de 30€, au-delà l'accord écrit du client sera requis.

La petite intendance est habituellement réalisée de manière gracieuse et sans surcoût, seules les dépenses engagées sont reportées sur la facturation.

Cependant, si cette petite intendance fait l'objet d'une ou plusieurs interventions dont la durée totale dépasse deux heures par mois, elle pourra être facturée.

En cas de panne de petit électroménager, la CONCIERGERIE DES JARDINS procédera à son remplacement après accord du Client. Dans l'attente elle pourra mettre à disposition du Locataire un petit électroménager en prêt.

En cas de problème nécessitant l'intervention d'un spécialiste ou d'un artisan, la CONCIERGERIE DES JARDINS pourra apporter son concours, son conseil et relations mais le Client reste le seul décisionnaire et débiteur des différents intervenants.

En aucun cas la responsabilité de la CONCIERGERIE DES JARDINS ne saurait être recherchée sur ce point. Plus généralement, la CONCIERGERIE DES JARDINS ne pourra aucunement être considérée comme un maître d'œuvre coordonnant l'intervention de différents corps de métier, ni auprès du Locataire, ni auprès du Client.

Article 1.2 – Forfait Starter :

Pour les Client souhaitant déléguer la gestion de leurs annonces Airbnb, Booking..., la CONCIERGERIE DES JARDINS propose un service comprenant la création et la gestion de vos annonces sur les différentes plateformes de location (Airbnb, Booking...) en incluant également toutes les étapes et services logistiques de la conciergerie classique comme décrits ci-après, à l'exception de la prestation d'accueil des Locataires.

Ce Service est facturé 18% TTC du montant des loyers perçus par le Client après prélèvement des commissions des plateformes, sans autres frais.

Dans le cas de locations très courtes où les 18% ne couvriraient pas les frais de fonctionnement du Prestataire, il est prévu un minimum forfaitaire de facturation par séjour de 10 €, ce forfait est défini selon le temps moyen estimé pour le bon déroulement des prestations.

A noter que parallèlement à ce montant forfaitaire de facturation minimum, il est également appliqué via les différentes stratégies de tarification des nuitées, un prix plancher par séjour garantissant au Client un bénéfice significatif sur chaque location.

Accompagnement aux déclarations administratives :

La CONCIERGERIE DES JARDINS accompagne le Client dans toutes les démarches administratives obligatoires auprès des différentes administrations (déclaration en mairie et changement d'usage, classement ...). Ce service n'est accessible que dans le cas de l'adhésion aux forfaits Starter ou Premium.

Gestion des annonces et des calendriers :

La CONCIERGERIE DES JARDINS propose un Service de création, de maintenance et d'optimisation à ses Clients dans le cadre des opérations de mise en ligne d'annonces sur les plateformes de réservation, ainsi qu'un Service de suivi des réservations des Locataires sur le logement du Client.

Chaque Client de la CONCIERGERIE DES JARDINS possède son ou ses propres comptes sur les plateformes de locations saisonnières, ce ou ces comptes restent à tout moment la propriété du client et non de la CONCIERGERIE DES JARDINS.

Dans ce cadre, la CONCIERGERIE DES JARDINS pourra créer ou optimiser des annonces existantes et

aura accès aux identifiants de connexion Airbnb, Booking... du Client et aux messageries dédiées à ces locations.

L'accès à ces identifiants est nécessaire dans la mesure où la CONCIERGERIE DES JARDINS doit apporter son assistance, une aide à la rédaction et une optimisation régulière de ou des annonces que le Client choisira de publier.

Pour une optimisation complète, les annonces des Clients seront connectées à un logiciel de management professionnel communément appelé « Channel Manager » ou « Property Management System » (PMS) sur lequel les Clients auront accès à un espace propriétaire permettant la consultation du planning général et l'actualisation des disponibilités de leur(s) bien(s).

Chaque Client pourra récupérer l'usage exclusif de ses annonces à tout moment et sur simple demande dans le cadre des conditions de résiliation décrites à l'article 10.

La CONCIERGERIE DES JARDINS est habilitée à modifier les périodes de prix tout au long de l'année selon, le taux d'occupation, la saisonnalité et les flux touristiques pour le bon remplissage du bien.

Le Client reste toujours le décideur final tant du Prix, tant de la durée ou de la fréquence des locations et conserve un droit de regard et de décision sur le choix des Locataires.

De ce fait, la responsabilité de la CONCIERGERIE DES JARDINS ne saurait être recherchée en cas d'absence de réservation et/ou de location du bien mis en location et ne répond en aucun cas des Locataires qui seraient choisis par le Client.

Il est ici précisé que les tarifs affichés sur les plateformes partenaires de réservation sont majorés des frais à la charge du Client et de frais à la charge du voyageur. Les tarifs peuvent varier d'une plateforme à l'autre.

Sauf contre-indication en conditions particulières, Le Client accepte les promotions, à savoir :

- Last minute => réservation 8 jours avant la date d'arrivée du client : le Client autorise le Prestataire à procéder à une réduction du tarif proposé
- 1 semaine => dans le cas d'une vente de séjour d'une semaine le Client autorise le Prestataire à procéder à une réduction du tarif proposé
- Long séjour => dans le cas d'une vente long séjour d'une durée égale ou supérieure à 3 semaines, le Client autorise le Prestataire à procéder à une réduction du tarif proposé

Ces réductions s'entendent sans jamais passer en dessous du prix plancher défini initialement.

Le Client reste ouvert aux réductions que pourrait lui suggérer le Prestataire lui permettant d'augmenter son taux d'occupation et son chiffre d'affaires. Ces promotions seront toujours proposées par mail et mises en place après accord par mail du Client.

Également, la CONCIERGERIE DES JARDINS ne saurait en aucun cas être considérée comme ni assimilée à un gestionnaire, un intermédiaire de quelque nature que ce soit, une entreprise de location d'hébergements – au sens large – entre particuliers, entre professionnels et particuliers, ni considéré comme une agence immobilière.

De ce fait, il ne pourra pas être demandé à la CONCIERGERIE DES JARDINS d'effectuer des prestations relevant du domaine réglementé des professions de l'immobilier.

Communication avec les Locataires :

La CONCIERGERIE DES JARDINS prend en charge la communication et l'organisation du séjour des Locataires dès leur réservation via la messagerie Airbnb, Booking... ou tout autre moyen de communication jugé utile ou nécessaire.

Réception et départ des Locataires :

La réception et le départ des Locataires ne sont pas effectués par la CONCIERGERIE DES JARDINS.

Ménage :

La prestation de ménage n'est pas réalisée par la CONCIERGERIE DES JARDINS.

Linge de maison :

Le linge de maison n'est pas fourni par la CONCIERGERIE DES JARDINS.

Kits et paniers d'accueil :

L'approvisionnement du logement en kit d'accueil et consommables de première nécessité pour le démarrage des séjours (savon, gel douche, shampoing, éponge neuve, liquide vaisselle, sacs poubelle, papier toilette...) à destination des Locataires n'est pas effectué par la CONCIERGERIE DES JARDINS.

Article 1.3 – Prestations à la carte :

Concernant les services disponibles en conciergerie à la carte, les tarifs des différentes prestations sont accessibles sur le site internet www.conciergerie-des-jardins.fr

Conservation des clés et gestion des retraits (hors check-in) :

Les clés du logement sont conservées dans un local de proximité.

Gestion des retraits : la remise et la récupération des clés (au locataire, prestataire, famille....) se feront directement dans le local où elles sont conservées. A chaque retrait, une notification sera faite au Client dans son interface.

Pour tout retrait à l'initiative du Client, celui-ci devra au préalable informer la CONCIERGERIE DES JARDINS via son espace sécurisé ou par mail en indiquant l'identité et les coordonnées de la personne à qui les remettre ainsi que les dates d'entrée ou de sortie des clés.

Check-in ou Check-out

Le check-in comprend :

- le contrôle du logement,
- la prise de contact et accueil du locataire pour remise des clés au local, en boîte à clés accessible 7 jours/7 et 24h/24h (ou serrure électronique) ou sur place,
- l'information sur le fonctionnement du logement (selon informations fournies par le Client si à la carte),
- la notification de l'arrivée au Client.

Le check out correspond à la récupération des clés au local ou boîte à clés, au contrôle du logement après départ locataire et à la notification au Client.

Caution par carte bancaire :

Ce service n'est pas disponible dans le cadre d'un Contrat de Prestations de Services avec la CONCIERGERIE DES JARDINS, sauf à utiliser le service Stripe ou Swikly relié directement au compte bancaire du Client, qui en supportera alors les frais de service.

Certaines plateformes partenaires peuvent se charger de collecter et de reverser la caution et la taxe de séjour.

En conciergerie à la carte, sans caution détenue par la CONCIERGERIE DES JARDINS, la réalisation de l'état des lieux général d'entrée et de sortie de chaque Locataire, se limite à la vérification du bon état général du Bien, et notamment vérifier que le Bien n'a subi aucun dommage conséquent et visible. Le cas échéant, la CONCIERGERIE DES JARDINS informe le Client des dégradations éventuelles constatées.

Ménage à la demande ou sur mesure :

Des prestations de ménage supplémentaires pour les séjours personnels et familiaux ou spécifiques (traitement des tapis, nettoyage des rideaux, lavage des murs, ménage de printemps...) sont accessibles à la demande du Client, du Locataire ou sur Devis.

Les cas particuliers liés au ménage et aux séjours personnels sont décrits à l'article 9.1

En conciergerie à la carte, ce service ne peut être commandé qu'en complément de la prestation check-in/check-out.

Dans la mesure du possible et sauf accord différent avec le Client, le ménage sera proposé en option payante au client, afin de ne pas être à la charge du Client.

Location linge de maison

Grâce à un partenariat avec une blanchisserie, la CONCIERGERIE DES JARDINS peut vous fournir du linge de maison de qualité professionnelle si vous n'en possédez pas ou pas en quantité suffisante (draps housse, draps plats ou housses de couette, taies d'oreiller, serviettes de toilette, draps de bain, tapis de bain, torchons de cuisine...). Le linge est fourni lavé, repassé et plié.

En conciergerie à la carte, ce service ne peut être commandé par le Client qu'en complément de la prestation check-in/check-out. Il est par contre disponible sans contrepartie pour le Locataire.

Lavage linge de maison

Si le Client possède son propre linge de maison et souhaite le fournir, ce dernier peut être lavé grâce à un partenariat avec une blanchisserie.

Le linge est livré lavé, repassé, plié.

En conciergerie à la carte, ce service ne peut être commandé par le Client qu'en complément de la prestation check-in/check-out.

Service de Gardiennage / Déplacements exceptionnels :

Des déplacements exceptionnels pourront être nécessaires et demandés par le Client, par exemple et de manière non exhaustive pour des rendez-vous divers, livraisons, etc. Ces déplacements exceptionnels pourront, après accord écrit du Client, faire l'objet d'un Devis et d'une facturation supplémentaire.

Home staging / travaux de rénovation :

Associé à des artisans qualifiés, la CONCIERGERIE DES JARDINS peut vous mettre en relation avec ces derniers afin de rafraîchir ou rénover totalement votre logement : rénovation cuisine, salle de bains, dressing, rangements, doublage et isolation, peinture, pose de nouveaux revêtements de sol (carrelage, stratifié...), aménagement de combles ou garage...

Services plus

La CONCIERGERIE DES JARDINS peut également fournir à vos locataires à leur demande ou sur votre demande les services suivants :

- Produits d'accueil (shampooing, gel douche, lait corporel, savon...)
- Location de matériel pour bébés et enfants en bas âge (lit bébé, poussette canne, réhausseur, transat...)
- Location de petit électroménager (appareil à raclette, appareil à fondue, ventilateur...)
- Lit fait à l'arrivée

Article 2 – Commande :

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la Commande par le Prestataire. Préalablement à cette date, et conformément aux dispositions des articles L. 112-1, L. 112-2 et L. 141-1 du Code de la consommation, les présentes Conditions Générales de vente sont mises à la disposition de tout acheteur à titre informatif sur le site <http://www.conciergerie-des-jardins.fr>

Toute Commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales de prestation de Services qui prévalent sur toutes les autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément et par écrit par le Prestataire.

Le fait que le Prestataire ne se prévale pas à un moment de l'une quelconque des présentes Conditions Générales de prestation de Services, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

Pour passer commande, le Client s'engage à réserver la prestation au moins 5 jours avant la date de réalisation. Il devra donner les informations précises au concierge pour que celui-ci réalise correctement la prestation. Le Client devra effectuer la réservation de sa prestation via son espace propriétaire ou par mail. Toute prestation réservée doit être réglée à la commande. Une validation de la CONCIERGERIE DES JARDINS doit confirmer la bonne prise en charge de la prestation. Celle-ci ne pouvant être tenu responsable de la non réalisation de celle-ci. En cas de défaut de paiement la CONCIERGERIE DES JARDINS se réserve le droit d'annuler la commande, sans qu'aucun dédommagement en cas de préjudice ne puisse lui être demandé.

Article 3 – Devis et Conditions Générales :

Article 3.1 – Modalités générales du devis :

Chaque Commande du Client est généralement précédée d'un devis gratuit, établi par la CONCIERGERIE DES JARDINS, sur la base des besoins indiqués par le Client.

Le devis est adressé par le Prestataire au Client, par courrier postal, fax ou courrier électronique et précise notamment :

- Les Services proposés
- La description du bien loué (adresse, surface)
- Les Prix détaillés des Services
- Les majorations éventuelles des Prix

Le devis est accompagné d'une copie des présentes Conditions Générales.

Pour confirmer sa Commande de manière ferme et définitive, le Client doit retourner au Prestataire le devis et les présentes Conditions Générales sans aucune modification, soit par courrier postal ou fax, avec la mention manuscrite « *bon pour accord* » précédant sa signature lorsque le devis lui a été adressé par fax ou par courrier postal, soit par courrier électronique avec l'expression de son consentement lorsque le devis lui a été adressé par courrier électronique.

À défaut de réception de l'acceptation du devis et des présentes Conditions Générales, le Prestataire se réserve le droit de ne pas commencer ses prestations.

À défaut de confirmation de sa Commande selon les modalités définies ci-dessus dans le délai indiqué sur le devis ou à défaut dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date d'envoi du devis, ce dernier est réputé caduc.

Une fois le devis valablement signé, il est valable une année entière, uniquement pour le bien décrit dans le devis, à compter de l'acceptation du Client. A l'issue de ce délai, et sans contrevenir aux conditions de résiliation, le devis et les tarifs mentionnés seront tacitement reconduits en l'absence de toute volonté contraire exprimée par le Prestataire ou le Client.

Le Prestataire se réserve la possibilité, après en avoir informé le Client, de majorer les tarifs ou de ne pas exécuter ses prestations dans le cas où le Client ne remplirait pas les obligations édictées par le Contrat ou par l'article 6 de ces présentes Conditions Générales ainsi que dans les cas où les conditions de réalisation des prestations ne seraient pas conformes au Devis.

À défaut d'accord exprès du Client sur ces nouvelles conditions de livraison et/ou de facturation, le Prestataire se réserve le droit de ne pas débiter sa prestation.

Sauf accord contraire indiqué sur le devis, les frais exposés pour la réalisation de prestations annexes (déplacements exceptionnels, achats, envoi de courriers, etc.) sont à la charge du Client.

Toute décision de remise, de réduction ou d'application de tarifs dégressifs, selon un pourcentage ou un forfait demeure à la seule discrétion du Prestataire, et ce, uniquement pour la prestation qui en est l'objet. Les remises ou rabais éventuellement accordés au Client ne sauraient en aucun cas faire naître un droit acquis pour des prestations postérieures.

Article 3.2 – Preuve du devis :

Aux fins de la preuve de l'existence de cette acceptation de devis, le Client admet de considérer comme équivalent à l'original et comme preuve parfaite, le fax, le courrier électronique, la copie et le support informatique.

Article 4 – Acompte :

Toute Commande dont le montant hors taxes dépasse 500 euros peut être soumise à une demande d'acompte dont le pourcentage est précisé sur le devis. Dans ce cas, l'exécution des prestations ne commence qu'après encaissement de l'acompte.

Article 5 – Obligations du Prestataire :

Le Prestataire s'oblige à accomplir ses prestations de manière loyale et fidèle au devis accepté par le Client.

La CONCIERGERIE DES JARDINS s'engage à tout mettre en œuvre pour que l'abonnement à l'espace propriétaire fonctionne sans interruption, 24H/24 et 7Jours/7, sauf en cas de force majeure ou opération de maintenance.

Nos prestations et services sont proposés dans la limite d'une disponibilité de planning chez nos prestataires et de stock disponibles.

Il s'oblige à informer le Client immédiatement de toute difficulté qui le mettrait dans l'impossibilité d'effectuer sa prestation.

Il s'oblige notamment :

- À veiller à la bonne tenue et à l'entretien des logements confiés par le Client.
- À faire preuve de courtoisie et de correction envers les Locataires.
- À remettre aux Locataires les clés d'un logement propre dans les cas d'une demande de prestation de ménage avant séjour.
- À assurer la propreté des logements après le départ des Locataires dans le cas d'une demande de prestation après séjour.
- À assurer l'arrivée et le départ des Locataires aux dates prévues et aux heures fixées en accord avec les Locataires dans le cadre du Règlement Intérieur du logement.

Enfin, le Prestataire s'oblige à ne pas divulguer les informations personnelles et privées des Clients et des Locataires.

Article 6 – Obligations du Client :

Le Client, en signant le devis, s'engage à accepter et respecter sans réserve les présentes Conditions Générales.

En souscrivant aux présentes Conditions Générales de vente, le Client atteste être en capacité juridique de contracter et n'être sous le coup d'aucune interdiction légale de le faire, et/ou de disposer de toutes les autorisations légales de le faire.

Préalablement aux obligations suivantes, le Client devra tout au long de la relation contractuelle privilégier la communication par email via les boîtes de réceptions de la CONCIERGERIE DES JARDINS et éviter la transmission d'instructions orales et la dispersion des informations importantes via les diverses messageries instantanées numériques. Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de la non prise en compte d'instructions non transmises par email.

Le Client s'engage à fournir à la CONCIERGERIE DES JARDINS les clefs nécessaires à la bonne exécution de ses prestations, à savoir trois jeux de clefs par appartement qui auront les rôles suivants : deux jeux à destination des Locataires, un jeu à l'usage du personnel de nettoyage et du personnel d'accueil.

Dans le cadre des forfaits Starter et Premium, le Client s'engage à tenir à jour les disponibilités de son ou des biens via l'espace propriétaire du « Property Management System » (PMS), ou informer par mail la CONCIERGERIE DES JARDINS de toute indisponibilité du logement. Par défaut et sans avis contraire écrit, les dates non bloquées sont considérées comme disponibles à la location.

Parallèlement, pour faciliter la gestion des disponibilités, le Client a la possibilité d'établir des limites minimales et maximales de la période réservable sur simple demande auprès de la CONCIERGERIE DES JARDINS.

La CONCIERGERIE DES JARDINS dispose librement et sans restriction des périodes contractuellement ouvertes à la location. Le Client s'engage à ne pas annuler une période de location du bien dès qu'une réservation est enregistrée par la CONCIERGERIE DES JARDINS. S'il annule néanmoins la location pour ladite période, il reconnaît avoir été informé que la CONCIERGERIE DES JARDINS lui facturera des frais d'annulation dont le montant est indiqué sur le devis initial ainsi que la totalité des coûts de relogements induits en réparation du préjudice subi par le client.

La CONCIERGERIE DES JARDINS se réserve le droit de poser un stop vente si elle juge que le bien ou son environnement le nécessite, sans accord préalable du Client.

La CONCIERGERIE DES JARDINS se réserve la possibilité de louer de manière fractionnée, à savoir minimum 2 nuits et arrivées possible tous les jours.

Le Client s'engage à ce que soit présent et à disposition dans le logement le matériel nécessaires au ménage : aspirateur, balai, seaux, serpillères. Au besoin, le Prestataire pourra se charger de l'achat ou du remplacement des ustensiles nécessaires qui seront refacturés au Client dans le cadre de l'Intendance décrite à l'article 1.3

Le Client s'engage également :

- À délivrer le bien loué en parfait état d'habitabilité, de propreté (voir paragraphe suivant) et conforme aux règles de sécurité pendant toute la durée de son engagement. Il s'oblige à informer sans délais la société ou le locataire des nuisances venant altérer les lieux, la prestation ou son environnement (chantiers, travaux, pollutions, modification des lieux, des prestations, etc.). En cas de carence ou de retard, il sera tenu pour responsable des conséquences.

Précision concernant la propreté pour la mise en location : nettoyage de l'intérieur et dessus des placards, nettoyage des vitres, nettoyage et/ou dégraissage des équipements électroménagers (four, hotte, frigidaire, plaque de cuisson...), aspirateur vidé, les alèses, matelas, couettes et oreillers propres, vos affaires personnelles rassemblées ou conservées dans un placard fermé, terrasse et mobilier de jardin nettoyées, rideau et voilage propres, dégraissage de l'intérieur et

dessus des placards de la cuisine, vaisselle, plat, casserole propres et en état, dépoussiérage général (meubles, plinthes...), moquette shampooinée, pelouse tondue, arbuste taillé. Si ces différents points ne sont pas respectés, la CONCIERGERIE DES JARDINS se réserve le droit de missionner un prestataire sans accord préalable du Client.

- À veiller à la confidentialité de son identifiant et mot de passe. Toute utilisation effectuée avec l'identifiant et le mot de passe du Client sera réputée être effectuée par celui-ci. Le Client est seul responsable.
- À établir un état des lieux et un inventaire détaillé des installations (en français) et de l'ensemble du mobilier dans les 15 jours de la signature des conditions générales. Ces documents doivent être tenus à jour afin de rester en conformité avec l'état, le descriptif et les équipements du bien. Ils seront intégrés au livret d'accueil à titre informatif du Locataire. La CONCIERGERIE DES JARDINS doit être informée de toute modification.
- A prendre toutes dispositions pour assurer la bonne marche et l'entretien des divers services de fonctionnement : eau, gaz, électricité, chauffage. Ces consommables restent à la charge du Client. L'entretien annuel de la chaudière est à la charge du Client.
- A respecter l'obligation d'installation et d'entretien du DAAF : détecteur avertisseur autonome de fumée depuis le 08/03/2015

Lorsque le Client assure lui-même ou par le biais d'une tierce personne mandatée par lui, l'accueil et la gestion des séjours, la société n'est pas responsable des éventuels défauts de réceptif (non remise des clés, défaut de ménage ou d'un équipement ...) et des dommages locatifs. Le Client s'engage à ne pas entraver d'une quelconque manière que ce soit les prestations rendues par la CONCIERGERIE DES JARDINS. Le Client reste responsable du bon accomplissement de toutes les prestations effectuées durant le séjour du Locataire.

Le Client s'engage également à informer le Prestataire de toute difficulté qui pourrait compliquer, nuire, voir empêcher le Prestataire d'effectuer sa prestation.

En cas de manquement du Client à son obligation d'information du Prestataire, celui-ci ne peut être tenu responsable des éventuelles non-conformités au devis, d'un dépassement des délais ou de l'impossibilité d'effectuer une prestation.

Article 7 – Responsabilité :

En aucun cas, le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- Des réclamations des Locataires quant à la vétusté ou la non-conformité du logement aux annonces antérieurement publiées par le Client.
- Des dégâts matériels, pertes, vols, destructions imputables aux Locataires.
- De la perte des clefs du logement par les Locataires.
- Des modifications ou annulations de séjour par les Locataires, en de tels cas le Prix des prestations déjà réalisées reste dû.

En tout état de cause, la CONCIERGERIE DES JARDINS ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des dommages, directs ou indirects, résultant de l'exécution du Contrat dont il ne sera pas démontré qu'ils lui sont imputables directement.

Cependant, la CONCIERGERIE DES JARDINS apportera toujours son concours ainsi que tous les éléments à sa disposition s'il s'avère nécessaire de faire valoir les droits du Client auprès des Locataires ou du service client Airbnb, Booking... et dispose des assurances responsabilité civile professionnelles obligatoires pour tous dommages ou pertes qui lui seraient imputables.

Article 8 – Facturation et Modalités de Paiement :

Sauf dispositions particulières, la facturation est établie mensuellement et reprend en un document unique l'ensemble des prestations effectuées sur la période. Sauf conditions particulières spécifiées sur le devis, les factures s'entendent établies TTC, sans escompte et sont payables à réception.

En cas de paiement par chèque ou virement bancaire en provenance de l'étranger, l'intégralité des frais de change et bancaires donnent lieu soit à une majoration forfaitaire précisée sur le devis, soit à une refacturation intégrale au Client.

Il convient de préciser s'agissant des seuls Clients professionnels, qu'en cas de retard de paiement, les Commandes en cours sont interrompues de plein droit jusqu'au complet paiement et le Client est redevable, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, d'intérêts de retard calculés au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage, appliqué au montant de la facture considérée, ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

Article 9 – Séjours Personnels, Annulation, Contestation et Cas Particuliers :

Article 9.1 – Séjours Personnels :

La prestation de ménage et de préparation de l'appartement étant par défaut réalisée après chaque location, sans avis contraire préalable chaque Client trouvera lors d'un séjour personnel son ou ses logements préparés comme pour une location.

Par conséquent, après un séjour personnel, plusieurs alternatives sont possibles :

- Le Client peut demander à ce qu'un nouveau ménage soit programmé après son départ pour que l'appartement soit à nouveau prêt à la location, un ménage supplémentaire est alors facturé.
- Le Client qui le souhaite peut préparer lui-même son bien pour la prochaine location. Du linge de maison pourra être retiré au local de la CONCIERGERIE DES JARDINS sur simple demande, au tarif habituel de location. Toutefois, si la préparation réalisée par le Client est incomplète, le Prestataire pourra facturer les services entrepris pour compléter la préparation du logement.
- Le Client qui le souhaite peut également demander en amont que le ménage ne soit exceptionnellement pas réalisé à l'issue de la location préalable à son arrivée. Le ménage sera alors effectué après le départ du Client, en préparation à la prochaine location. Ce simple décalage dans le temps n'est pas facturé mais n'est possible que si la CONCIERGERIE DES JARDINS est informée par écrit en amont de la réalisation du ménage à décaler.

Article 9.2 – Annulations :

En cas d'annulation d'une Commande à venir, quelle qu'en soit la cause, signifiée par écrit au Prestataire en amont de son exécution, cette Commande est purement et simplement annulée.

En cas d'annulation d'une Commande en cours, quelle qu'en soit la cause, signifiée par écrit au Prestataire, les prestations en cours de réalisation ou déjà réalisées restent dues.

Article 9.3 – Contestation :

De manière générale, aucune contestation du Locataire comme du Client ne saurait justifier le non-paiement pur et simple d'un Service si celui-ci a été effectué conformément aux obligations du Prestataire. En revanche, en cas de litige la CONCIERGERIE DES JARDINS se devra de proposer des solutions amiables au cas par cas aux Locataires ou aux Clients.

Article 9.4 – Cas Particuliers :

Dans le cadre d'annulations de réservation par le Locataire dans la période non remboursable (conformément aux conditions établies sur Airbnb, Booking...) les négociations des Locataires pour contourner les conditions d'annulations et obtenir un remboursement intégral sont presque systématiques et la CONCIERGERIE DES JARDINS défendra toujours, sauf cas de force majeure, les intérêts de ses Clients. C'est pourquoi la facturation de 22% TTC ou 18%TTC s'applique également aux frais d'annulation perçus par le Client mais le minimum forfaitaire ne sera pas appliqué sur ces annulations.

Dans le cadre de locations par le Client, en direct et par ses propres moyens auprès d'un Locataire tiers, la CONCIERGERIE DES JARDINS pourra traiter cette réservation au même titre que les réservations obtenues par Airbnb, Booking. Cette prestation sera alors facturée sur Devis.

La facturation de 22% TTC ou 18%TTC s'applique sur le montant de chaque séjour obtenu, à l'exclusion de toute régularisation de la part d'Airbnb, Booking consécutive à des pénalités obtenues par le Client lui-même, indépendamment du travail fourni par la CONCIERGERIE DES JARDINS.

Toute faute de gestion des disponibilités de la part du Client, par négligence, par la mauvaise mise à jour de l'espace propriétaire du « Property Management System » (PMS), par la mise en location par ses propres moyens ou par le biais d'une agence tierce, entraînant des doubles réservations, des obligations d'annulation ou de relogement des Locataires pourront faire l'objet de pénalités facturées au Client, au cas par cas en fonction des conséquences, du temps passé et des solutions mises en œuvre auprès des Locataires lésés.

Dans le cadre d'annulations volontaires par le Client de réservations obtenues par la CONCIERGERIE DES JARDINS, des frais d'annulation de 5% TTC du montant de ces réservations pourront être facturés au Client, sauf accord amiable au cas par cas entre les parties.

Article 10 – Engagement et Résiliation du Contrat par le Client :

Engagement de durée :

Dans le cadre des Forfait Starter et Premium, la confiance, l'engagement des parties et l'obtention de résultats probants sont indissociables. La saisonnalité de l'activité et les événements externes peuvent également influencer très largement les résultats escomptés.

Dans l'optique d'une collaboration fructueuse, le travail nécessaire aux créations et optimisations des annonces n'est pas facturé aux Clients, à condition de respecter un engagement d'au moins un an.

Les Forfait Starter et Premium ne sont pas soumis à obligation d'engagement dans la durée mais dans le cas d'une résiliation du Contrat avant le terme de la première année, des frais de résiliation anticipée de 150€ TTC seront facturés, sauf accord amiable au cas par cas entre les parties.

Le Client pourra donc demander la résiliation du présent Contrat à tout moment sur simple demande écrite à conditions de respecter un délai de préavis de 2 mois.

En cas de résiliation de Contrat, la CONCIERGERIE DES JARDINS se réserve le droit de faire application de son droit de rétention prévu au 3 de l'article 2286 du code civil sur les clefs du Client jusqu'au complet paiement des prestations accomplies.

Généralités :

Les dispositions des articles L.216-2 et 216-3 du Code de la Consommation, reproduites ci-dessous, ont vocation à s'appliquer à tout Contrat entre le Client et le Prestataire :

Article L216-2 : « En cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus au premier alinéa de l'article L. 216-1 ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa de l'article L. 216-1 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande exprimée du consommateur avant la conclusion du contrat. »

Article L.216-3 : « Lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article L. 216-2, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. »

Il convient de préciser que le délai de livraison de la prestation de Services s'entend ici du premier jour de la location.

Article 11 – Assurance - Responsabilité :

Le Client déclare que le bien désigné dans les conditions particulières est assuré en multirisques habitation avec extension de garantie propriétaire loueur en meublé, de telle sorte que la CONCIERGERIE DES JARDINS ne soit jamais recherchée en responsabilité à ce sujet.

La CONCIERGERIE DES JARDINS bénéficie d'une assurance couvrant les risques de la responsabilité civile professionnelle ;

La CONCIERGERIE DES JARDINS s'engage à tout mettre en œuvre pour l'exécution des différents services étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyen et non de résultat.

Le Client est informé et accepte que la location de courte durée puisse accélérer l'usure du bien. La CONCIERGERIE DES JARDINS ne peut être tenue responsable en cas de de dommage constaté sur le bien, lié à l'usure ou non, éventuellement accentué par une utilisation répétée du bien. Le Client s'engage à ne pas conserver dans le bien des objets de valeurs, la responsabilité de la CONCIERGERIE DES JARDINS ne peut être engagée en cas de vol ou de casse par le Locataire.

La CONCIERGERIE DES JARDINS ne saurait être responsable de toute annulation d'une réservation par un Locataire.

Article 12 – Délai de Rétractation :

Cet article ne vise que les Contrats conclus à distance ou hors établissement entre le Prestataire et le Client.

Il est rappelé que l'article L.221-1 du Code de la Consommation définit que sont conclus à distance tout contrat conclu entre un professionnel et un Consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de Services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du Consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

Il définit également que les contrats conclus hors établissement sont notamment tous les contrats conclus entre un professionnel et un Consommateur dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le Consommateur.

Sont donc exclus tous les Contrats conclus au sein de l'établissement du Prestataire.

Sont donc également exclus du champ d'application du présent article les Clients professionnels.

Cet article ne s'applique en effet qu'aux Consommateurs au sens des présentes Conditions Générales.

Dans le cadre des contrats conclus à distance, conformément à l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la Consommation.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour de la conclusion du Contrat.

Si le Client dont le Contrat est conclu à distance souhaite que la prestation soit exécutée avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse et écrite au Prestataire.

Dans le cas où le Client ferait usage de son droit à rétractation malgré sa demande expresse et écrite, il assumera bien entendu le coût de l'exécution de la prestation jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Article 13 – Médiation :

Le Client est informé de la possibilité qui lui est offerte par l'article L.152-1 du Code de la consommation en cas de litige résultant des présentes, de faire appel à un médiateur de la consommation.

Le Client est informé que la saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès du Prestataire après réclamation écrite.

Article 14 – Droit Applicable – Jurisdiction Compétente :

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français et doivent être interprétées conformément à celui-ci.

À défaut de règlement amiable conformément à l'article 13 ci-dessus, les parties font attribution de compétence exclusive aux tribunaux français pour régler tout litige portant sur la prestation de Services et les présentes Conditions Générales.

Le Prestataire de Services

Le Client

*Date et Signature précédée de
« lu et approuvé »*

*Date et Signature précédée de
« lu et approuvé »*