

# *La Clef des Champs*

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'INTENDANCE DE LOCATION SAISONNIERE ET DE RESIDENCE SECONDAIRE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES**

### **PRÉAMBULE**

La société Conciergerie La Clef des Champs dont le siège social se situe au 65 rue Ualden Borda à Saint Jean de Luz, immatriculée sous le n°884324484 à la Chambre des Commerces de Bayonne, propose des services de conciergerie privée & d'intendance, délivrés à domicile ou à distance.

La Clef des Champs propose pour le compte de ses clients propriétaires de biens locatifs saisonniers, exprimant le besoin de disposer d'un assistant personnel assurant la valorisation commerciale et la prise en charge opérationnelle du bien et de leurs clients Locataires, des prestations de conseils et de solutions en intendance de maison et conciergerie privée pour, et exclusivement l'intendance de locations de courtes durées de leur bien dites « locations saisonnières » et le confort du client locataire.

La possibilité de superviser ces mêmes biens hors période de location, en "hors saison" et de les préparer dans le cadre de la venue du propriétaire, amis, ou membre de la famille, est aussi proposée.

Ces services incluent notamment la création ou l'amélioration d'une annonce sur des sites internet spécialisés dans la location de courte durée, l'aide à la préparation du logement à la location, la remise et récupération des clés aux Locataires, le suivis du voyageur et le nettoyage de sortie du logement.

La Clef des champs intervient en tant qu'assistant personnel et/ou consultant pour le compte du propriétaire dans la mise à disposition de son bien immobilier, et ne saurait être considéré comme une agence immobilière.

Pour les besoins des présentes Conditions Générales, les termes utilisés auront le sens défini à l'article 1 - Définitions.

## **ARTICLE 1 - DÉFINITIONS**

Opérateur Tiers : Désigne toute entité, personne morale ou physique, ayant pour activité la mise en relation d'Hôtes et de Locataires en vue de la location d'un Hébergement (exemple : plateforme de réservation sur Internet de mise en relation entre particuliers).

Prestations : Désigne l'ensemble des prestations et services proposés par La Conciergerie La Clef des Champs aux Hôtes/Clients et dont la description figure à l'article 6 des présentes Conditions Générales.

Hébergement : Désigne toute propriété résidentielle proposée à la location par un Hôte.

Prospect : Désigne toute personne susceptible de devenir Voyageur.

Hôte(s) ou propriétaire(s) : Personnes proposant à des vacanciers une location saisonnière, cette location est nécessairement meublée et pour une durée très variable, à la nuitée, à la semaine ou au mois et qui souhaite bénéficier de prestations proposées par la Conciergerie La Clef des Champs. Appelé aussi Client(s).

Vacanciers(s) / Voyageur(s) / locataire(s) : désigne les particuliers séjournant dans un bien immobilier offert à la location saisonnière par l'Hôte. Appelé aussi Client(s).

Offre de Location : Désigne toute annonce diffusée par un Hôte, directement ou par l'intermédiaire d'un Opérateur Tiers, destinée à permettre la location de son Hébergement.

Prestataire(s) Tiers : désigne toute(s) personne(s) morale(s) ou physique(s) effectuant par l'intermédiaire de la Conciergerie La Clef des Champs la vente d'un produit ou d'une prestation de service.

Commande (s) : désigne tout ordre du Client portant sur les prestations de services proposées par la Conciergerie et accepté par ce dernier dans les conditions définies aux termes des présentes.

## **ARTICLE 2 - APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Les présentes conditions générales de vente (C.G.V) sont systématiquement transmises aux clients lors de l'établissement d'un devis de prestations de services. En conséquence, toute commande effectuée par le Client de prestations de services ou de mission vaut acceptation, sans restriction ni réserve, aux présentes conditions générales de vente, lesquelles prévalent sur tout autre document émis par la société Conciergerie La Clef des Champs et sur tout autre document signé antérieurement.

Les présentes conditions générales de vente et de prestations de services s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des services proposés, à savoir : prestations générales de conciergerie privée & d'intendance (formules et service ponctuel). Soit directement pour des interventions ne demandant pas de qualification particulière, soit par l'intermédiaire de professionnels.

Dans ce cas, la Conciergerie intervient en tant que simple intermédiaire et/ou coordinateur dans les rapports entre les Clients et les Prestataires Tiers.

Conformément à la réglementation en vigueur, la Conciergerie se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de conditions particulières.

Ces Conditions Générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des Services.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la signature du devis.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepte les présentes conditions générales de vente suivantes à la signature du devis, et avant de passer toute commande de prestations stipulées sur ce dernier.

Le client signataire des présentes CGV déclare et garanti avoir 18 ans ou plus. En cas de litiges, le devis signé et les CGV constitueront la preuve de l'accord entre les deux parties.

La Conciergerie La Clef des Champs se réserve le droit de refuser toute demande qu'elle jugerait non conforme à son éthique sans avoir à se justifier.

## **ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Les documents contractuels constituant le Contrat sont :

- les présentes Conditions Générales
- le mandat de prestations (grille tarifaire remplie et signée par l'Hôte et la Conciergerie La Clef des Champs) dans le cas d'aide à la gestion des locations saisonnières.

En cas de désaccord, d'ambiguïté ou de contradiction entre les termes de ces différents documents contractuels, les termes de ces deux documents contractuels prévaudront.

#### **ARTICLE 4 - OBJET**

Le présent contrat a pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels les parties entendent organiser leur collaboration au titre des prestations ci-après décrites.

#### **ARTICLE 5 - HORAIRES**

Les prestations seront réalisées en horaires flexibles, du Lundi au Dimanche. La Conciergerie La Clef des Champs se réserve le droit de fixer ces horaires en fonction des besoins des Hôtes et des Voyageurs.

Les demandes de prestations de services d'intendance devront être réservées dans des délais raisonnables afin que nous puissions mettre en œuvre les moyens nécessaires pour permettre leur exécution dans les meilleures conditions.

Nos prestations sont proposées dans la limite d'une disponibilité de planning.

Pour les produits non stockés, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs et prestataires.

En cas d'indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par mail ou téléphone. Votre commande sera automatiquement annulée et aucun paiement ne sera effectué.

#### **ARTICLE 6 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

Les prestations ci-après décrites sont susceptibles d'être modifiées, en tout ou partie, par avenant.

Les Conditions Particulières indiquent notamment, le cas échéant, les caractéristiques précises de la ou des prestations convenues entre La Clef des Champs et le Client.

La Conciergerie propose aux particuliers un accès à ses services de manière ponctuelle par des prestations à la carte qui feront au préalable l'objet d'un devis.

Les prestations ponctuelles à la carte commandés par un Client devront être réglées intégralement à la fin de chaque mois par chèque, virement bancaire ou espèces.

## **6.1 Prestations Hôte(s)/ Propriétaire(s)**

La Conciergerie La Clef des Champs propose son assistance aux hôtes, dans le cadre des locations saisonnières que ces derniers effectuent ou entendent effectuer via des Opérateurs Tiers, notamment dans :

- la prise de photographies du logement,
- la préparation/création et/ou l'optimisation d'une Offre de location d'un Hébergement auprès de tout Opérateur Tiers par l'utilisation d'une adresse mail choisie par les Propriétaires
- le choix et l'optimisation du prix pour chaque période
- la communication avec les Prospects et Locataires en lieu et place de l'Hôte selon les directives discutées lors de l'entretien préalable et en lien avec celui-ci si besoin
- l'acceptation et / ou refus des demandes de location selon les directives discutées avec l'Hôte
- prise en charge opérationnelle des Locataires (check-in et check-out) pour le compte du client propriétaire
- prise en charge opérationnelle du bien locatif : réalisation de services liées à l'Hébergement (ménage, blanchisserie, entretien piscine, remplacement des produits de première nécessité).

Détails des prestations :

Check-in ou Arrivée : correspond à un ensemble de prestations dans le cadre de l'accueil, de l'information et la préparation du séjour du voyageur réalisé par la Conciergerie.

En aucun cas l'hôte décidera des horaires de cette prestation. La reprogrammation de cette prestation pourra se faire à titre exceptionnel selon les disponibilités de la Conciergerie La Clef Des Champs.

Check-out ou Départ : correspond à un ensemble de prestations rendues à l'occasion du départ du locataire et de l'état des lieux de sortie effectué par la Conciergerie. Aucune responsabilité ne peut être attribuée à la Conciergerie La Clef des Champs dans le cas de dégradations du logement.

La Conciergerie décide directement avec le Voyageur du créneau horaire pour le départ, les Locataires doivent respecter l'horaire choisie et avoir rangé toutes les valises et laisser un logement dans un état correct dès l'arrivée de l'intervenant(e) de la Conciergerie. Si l'heure de départ n'est pas respectée la Conciergerie peut reprogrammer selon ses disponibilités l'heure de sortie.

Service d'entretien de linge : correspond à la collecte, la mise en blanchisserie, la récupération du linge et la dépose dans le logement. Le linge est récupéré lors d'une prestation et rendu lors d'une prestation suivante.

Ménage : correspond à l'entretien d'un logement entre deux locations et non pas à un ménage de printemps.

En cas de prestation de ménage hors location, le tarif du ménage est facturé au réel du temps passé. Il dépend donc de la superficie du logement y compris des terrasses qui sont vérifiées par la Conciergerie.

Pour faciliter l'entretien du logement, un règlement intérieur sera affiché dans le logement : que toutes les poubelles soient vidées, le four et la ou les cafetière(s) laissés propre, lave-vaisselle vidé, vaisselle faite.

Entretien piscine : correspond au nettoyage des filtres, ajout d'eau, mise à l'eau et retrait du robot électrique. La Conciergerie La Clef des Champs ne sera tenue responsable en cas de dégradation de l'eau (l'eau tournant au vert). L'hôte s'engage à rédiger une fiche d'entretien simplifiée de la piscine en y faisant apparaître toutes les étapes pour réaliser un travail de qualité. Si la piscine est équipée d'une alarme et/ou d'une pompe à chaleur, il transmettra la notice à la Conciergerie.

Création et/ou optimisation d'annonce : Correspond à la création et/ou l'optimisation (dans le cas d'une annonce déjà existante), rédaction et mise en ligne d'une Offre de location d'un Hébergement sur une plateforme de locations. Le délai d'exécution est de 4 semaines sauf si la plateforme ralentie le processus de mise en ligne. Ce service est actif du moment que l'hôte désigne la Conciergerie La clef des Champs comme co-hôte du logement et que le paiement intégral de cette prestation est effectué.

Tout événement ou réservation précédent cette date d'activation relève de la responsabilité de l'hôte.

Seule l'élaboration, la création et la modification d'annonce est prise en charge par la Conciergerie dans cette prestation.

En aucun cas, la Conciergerie ne pourra être tenue responsable d'un préjudice subi par l'hôte fait du changement des conditions de l'Annonce et du compte de l'hôte sur la Plateforme (perte du statut de « Super Host », suspension ou suppression de l'Annonce).

Gestion des annonces publiées : correspond à valider les réservations de location du logement, à gérer les demandes de renseignements des Locataires et à mettre à jour les disponibilités de réservation sur la plateforme. La gestion est prévue pour une année renouvelable par tacite reconduction.

La Conciergerie La Clef des Champs propose également à l'hôte la gestion de l'annonce après sa publication en ligne. Dans le cadre de ce service, la Conciergerie facilite la prise de réservation par le Voyageur d'un séjour dans le logement proposé par l'hôte. Dans cette perspective, la Conciergerie met à la disposition du Voyageur une assistance par téléphone, courriel et WhatsApp afin notamment de renseigner les Locataires potentiels sur la localisation, les commodités à proximité et le secteur dans lequel se situe le logement proposé par le Propriétaire.

## **6.2 Prestations vacancier(s) / locataire(s)**

Les services de la Conciergerie La Clef des Champs pour les vacanciers sont présentés oralement lors de l'accueil des Locataires.

Ces prestations sont susceptibles d'évoluer et se pratiquent uniquement en fonction de la disponibilité du prestataire.

## **ARTICLE 7 - COMMANDE**

La Conciergerie se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

### **7.1 Prises de commande**

Le client peut se renseigner sur les services proposés par la Conciergerie La Clef des Champs en demandant un rendez-vous avec la représentante de la Conciergerie par téléphone au 06 78 75 34 37 ou par mail [camille.lassalle064@gmail.com](mailto:camille.lassalle064@gmail.com).

La liste des services est consultable sur la grille tarifaire remise sur demande en main propre, par mail ou sur le site internet.

Les tarifs indiqués des prestations sont donnés à titre indicatif et ne peuvent en aucun cas remplacer un devis étudié en fonction de vos besoins spécifiques. Les forfaits peuvent être ajustés en fonction de vos besoins réels.

Dans le cas d'une Commande de prestation(s) liée(s) à la gestion d'une location saisonnière, les tarifs communiqués sur le devis préalable à la visite de votre hébergement seront susceptibles de varier à la hausse comme à la baisse, en fonction de vos besoins réels et des caractéristiques spécifiques de votre logement. Dans ce cas, un devis mis à jour vous sera communiqué après la visite de votre logement, qui annulera et remplacera toute proposition antérieure. Préalablement à toute commande, le client devra communiquer à la Conciergerie La Clef des Champs ses coordonnées personnelles et/ou professionnelles (son adresse personnelle, son adresse électronique, son n° de téléphone), permettant à la Conciergerie de le contacter dans les meilleurs délais.

La Conciergerie ne pourra être tenue responsable des conséquences de toute information erronée ou mensongère communiquée par le client. Tout changement des données personnelles doit être communiqué dans les plus brefs délais par le Client à la Conciergerie. Le bénéfice de la Commande est personnel et ne peut être transféré au bénéfice d'un tiers sans l'accord préalable express de la Conciergerie.

## **7.2 Exécution, modification et annulation d'une commande.**

Le devis signé fait office de bon de commande et constitue avec les présentes le contrat de prestations de services. La Commande ne sera validée et considérée comme définitive que lorsque le devis a été confirmé par la signature du Client, son représentant légal ou toute personne dûment mandatée à cet effet, précédée de la mention « bon pour accord ».

Une fois la Commande confirmée, la Conciergerie s'engage à répondre à la demande du client dans les meilleurs délais par les mêmes moyens que ceux cités ci-dessus et à effectuer le service demandé. Les éventuelles modifications de la commande par le Client ne pourront être prises en compte par la Conciergerie que dans la limite de ses possibilités et des disponibilités des Prestataires Tiers, et à condition d'être notifiées par le Client à la Conciergerie sept 7 jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des produits et/ou des prestations de services commandées. Le cas échéant, elles donneront lieu à l'établissement d'un nouveau devis et à un ajustement du prix.

Toute commande s'entend sous réserve des stocks ou services disponibles chez le(s) fournisseur(s) et prestataire(s) de service(s) choisi(s) par le client. Si la prestation ne peut être fournie dans les conditions envisagées au moment de la demande, une proposition alternative sera faite au client. Dans l'hypothèse où aucune solution de remplacement ne serait trouvée ou acceptée par le Client dans un délai de 7 jours ouvrés, la Conciergerie La Clef des Champs procéderait à l'annulation pure et simple de la commande. Aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne pourra être mise à la charge de la Conciergerie par le Client de ce fait. Dans le cas où le fournisseur ne pourrait effectuer la prestation de manière strictement conforme à la demande du client, il appartiendra à ce dernier de se faire rembourser directement par le fournisseur.

Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être transféré au bénéfice d'un tiers sans l'accord préalable express de la Conciergerie. Toute modification ou annulation de commande faite par le client devra intervenir dans un délai maximum de 7 jours ouvrés pour être prise en considération par la Conciergerie qui appréciera le cas en fonction de la nature des produits ou services considérés. En tout état de cause, toute modification ou annulation de commande par le client est soumise à l'acceptation expresse de la Conciergerie. Dans l'hypothèse où l'entreprise refuserait de procéder à la modification ou à la résiliation de la commande sollicitée par le client : le prix de la commande resterait



dû par le Client ; les sommes déjà versées par le Client (prix ou acompte) ne lui seraient en aucun cas restituées. De plus, la Conciergerie La Clef des Champs se réserve le droit de ne pas donner suite à une commande qui dépasserait le cadre habituel de ses compétences ou qu'elle estimerait illicite ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

## **ARTICLE 8 - CONDITIONS NÉCESSAIRES A LA BONNE EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

### **8.1 Prestation d'assistance à la diffusion d'une Offre de location d'un Hébergement auprès de tout Opérateur Tiers**

La publication d'une ou plusieurs Offres de location d'un Hébergement auprès de tout Opérateur Tiers nécessite la création d'un profil du propriétaire déléguant la prise en charge commerciale et opérationnelle de leur bien locatif à La Clef des Champs. La photo, la carte d'identité, ainsi qu'une adresse mail et le Relevé d'Identité Bancaire (RIB) du propriétaire seront nécessaires afin de créer et compléter son profil. Ces éléments seront à transmettre à la Conciergerie au moment de l'acceptation des présentes C.G.V. Les numéros téléphoniques de contact mentionnés sur l'annonce seront celui de La Directrice, Madame Camille Lassalle, et celui du Propriétaire du logement. Cependant, il sera précisé au Voyageur d'utiliser celui de Madame Lassalle dans le cadre de la gestion des appels et plannings de réservations.

La Conciergerie La Clef des Champs s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la location du logement. Elle ne peut cependant pas être tenue pour responsable en cas d'absence de réservation.

### **8.2 Toutes prestations relatives à la gestion de location saisonnière et de résidence secondaire.**

L'hôte est averti que les prestations de ménage, piscine, jardinage, création d'événements, arrivée et départ des Locataires peuvent être photographiées avant et après la prestation si le/ la représentant(e) de la Conciergerie le juge nécessaire. Les photos sont stockées sur le système informatique de la Conciergerie et pourront être mises à la disposition de l'hôte. Ces dernières pourront être utilisées en cas de litige entre le locataire et l'hôte /la Conciergerie ou l'hôte et la Conciergerie.

La Clef des Champs se présentera à vos Locataires comme intendant-assistant personnel, co-hôte de son client propriétaire. La Conciergerie peut faire appel à du personnel qualifié pour l'ensemble des travaux d'entretien de la maison, ménage et jardin/piscine. Ces interventions sont à la charge du propriétaire et facturées par La Clef des Champs sur présentation, accord et validation du devis sur la période ou session de location.

L'Hôte doit mettre à disposition dans l'Hébergement :

- 1 kit de produits ménagers permettant la réalisation des prestations de ménage définies par l'article 6 des présentes (la Conciergerie se charge, le cas échéant, du réapprovisionnement des produits ménagers à la charge financière de l'Hôte)
- 2 sets complets de linge de maison par couchage
- 2 jeux de serviettes (de bain et à mains) par locataire
- 2 jeux de torchons
- 2 jeux de tapis de bain par douche/baignoire

Le client accepte dans le cadre de la réalisation des prestations de ménage et de blanchisserie que :

- le ménage soit effectué par la Conciergerie La Clef des Champs directement ou par le biais d'un prestataire professionnel externe, à la seule discrétion de la Conciergerie.

- La Conciergerie ou son prestataire transporte le linge à l'extérieur de l'Hébergement aux fins de son nettoyage et de son séchage.

Il est précisé à cet égard que la Conciergerie ou son prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable de l'enlèvement inopiné d'objets de valeur, espèces, effets de commerces, documents ou de toute autre chose qui puissent être considérés comme étant destinés à être jetés.

L'hôte s'engage à rester joignable lors de l'exécution des prestations par la Conciergerie. Dans le cas où ce dernier ne serait pas joignable, la Conciergerie pourrait prendre, et selon ses disponibilités et possibilités, les mesures nécessaires afin de garantir des prestations convenables aux Locataires.

Descriptif et inventaire des lieux :

Un descriptif des lieux devra être fourni par l'Hôte.

Un état des lieux complet de l'hébergement ainsi qu'un inventaire des meubles, tableaux, ustensiles et objets assorti de leur état de fonctionnement (complété éventuellement par des documents photographiques) devra être fourni à la Conciergerie dès acceptation par l'Hôte des présentes Conditions Générales. Ces documents seront vérifiés de manière contradictoire entre la Conciergerie et l'Hôte lors de la visite détaillée de l'Hébergement, avant le démarrage de la saison.

Visite détaillée de l'Hébergement :

Après acceptation du devis par le propriétaire, celle-ci sera prévue au plus tôt, et ce impérativement avant le démarrage de la saison.

La visite détaillée de l'Hébergement permettra de faire un point précis et de conseiller le propriétaire sur :

- le linge de maison, de lit et de toilette à disposition dans l'hébergement et à utiliser,
- la vaisselle à disposition des Locataires dans l'hébergement,
- les produits d'entretien disponibles et à utiliser avec les modalités du réassortiment,

- le fonctionnement des appareils électroménagers et du matériel nécessaire à l'entretien (par exemple nettoyage des filtres de l'aspirateur, stocks ampoules à prévoir, sacs aspirateur),
- la maintenance générale de l'Hébergement et notamment électricité, chauffage, avec liste des prestataires avec lesquels vous travaillez à contacter en cas d'incident, panne, ...

Réassort des produits de première nécessité :

L'Hôte accepte que la Conciergerie effectue en son nom l'achat des produits de première nécessité à remplacer : produits d'entretien, papier toilette, sopalin, liquide de rinçage et sel pour le lave-vaisselle, savons, ... Les tickets de caisse et/ou factures seront envoyé(e)s par email pour preuve d'achat à l'Hôte et une facture/note de débours sera établie, à régler à la conciergerie, qui aura fait l'avance des frais en votre nom.

## **ARTICLE 9 - CHAMPS D'APPLICATION DES PRESTATIONS ET RESPONSABILITÉ**

Le Client admet expressément que la Conciergerie La Clef des Champs, en qualité de mandataire et plus généralement de simple intermédiaire, n'est tenue qu'à une obligation de moyens et non de résultat.

La Conciergerie s'engage à répondre aux requêtes formulées par le client, quelles qu'elles soient, en un minimum de temps et s'engage à lui fournir ses conseils par rapport à celles-ci.

La Conciergerie ne sera en aucun cas tenue responsable de tout dommage, direct ou indirect, résultant de l'exécution du Contrat et dont il ne sera pas démontré qu'elles sont imputables à la Conciergerie La Clef des Champs.

Il est rappelé que les Prestataires Tiers sont seuls responsables des produits et/ou prestations de services qu'ils proposent, par l'intermédiaire de la Conciergerie, au Client lesquels devront s'adresser directement aux Prestataires Tiers concernés.

Elle ne peut être tenue responsable de la qualité des produits ou des services commandés par le Client et livrés par elle s'ils sont réalisés ou vendus par des prestataires extérieurs.

Le Client adresse directement au prestataire concerné, toute demande de dédommagement ou toute autre demande relative au produit ou au service commandé par l'intermédiaire de la Conciergerie, pour réclamer réparation.

La Conciergerie La Clef des Champs pourra transmettre au prestataire la lettre de réclamation ainsi adressée par le Client.

En tout état de cause, la Conciergerie ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure définies par le Code Civil ou habituellement reconnue par la jurisprudence française, et notamment en cas

de grève totale ou partielle, inondation, incendie, panne, etc.... (liste non exhaustive) empêchant l'exécution du présent contrat.

La responsabilité de la Conciergerie ne pourra être engagée en cas de retard ou annulation dus à un événement indépendant de sa volonté (maladie, panne de voiture, impossibilité d'accès au lieu de la prestation, manifestations ou toutes catastrophes naturelles, ...).

En cas d'intervention au domicile du client, ce dernier déclare ne pas avoir d'argent liquide, de bijoux ou tout autre objet de valeur à son domicile.

La Conciergerie La Clef des Champs a uniquement vocation à assister les Hôtes dans le cadre des opérations de Réservation et de location temporaire de leur Hébergement dans le cadre des relations avec des Opérateurs tiers et avec des Prospects ou Locataires.

La Conciergerie s'engage spécifiquement à fournir tous ses efforts raisonnables, humains et matériels, afin de fournir des Prestations les plus efficaces possibles et notamment répondre dans les plus brefs délais aux demandes d'un Hôte.

L'Hôte reste dans tous les cas le seul décisionnaire et responsable du choix tant de ses Locataires que du prix, de la durée et de l'éventuelle récurrence de location de son Hébergement.

En tout état de cause, l'hôte peut intervenir à tout moment dans toutes les phases de la gestion de la communication avec les Locataires soit directement auprès des Locataires soit en prenant attache avec la Conciergerie.

L'Hôte reconnaît que La Conciergerie a mis à sa disposition toutes les informations afin que celui-ci prenne toute décision utile concernant les Prestations visées au sein des présentes. L'Hôte s'engage à fournir à La Conciergerie toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des présentes et à se rendre raisonnablement et suffisamment disponible à cette fin. L'Hôte s'engage à collaborer activement et de bonne foi avec La Conciergerie en satisfaisant notamment aux conditions prévues des présentes.

La Conciergerie La Clef des Champs ne saurait en aucun cas être recherchée en cas d'absence de Réservation et/ou de location de l'Hébergement et ne répond en aucun cas des Locataires choisis ni des éventuelles dégradations et/ou disparitions de quelconques objets, valeurs, espèces, effets de commerces, documents ou de toute autre chose, occasionnés lors d'une location.

Plus généralement, le Propriétaire est seul et directement lié par un contrat de location temporaire au Voyageur conformément aux règles prévues par la plateforme tierce, notamment en matière d'annulation de la réservation et à la législation en vigueur.

Le Propriétaire est seul responsable, à l'égard des Locataires, du logement mis en location et des équipements s'y trouvant.

En conséquence, la Conciergerie La Clef des Champs exclue toute responsabilité en cas de dommage subi par le Voyageur à l'occasion de son séjour dans le

logement. La Conciergerie exclue, également, toute responsabilité en cas de dommage dans le logement du Propriétaire suite aux séjours effectués par les Locataires.

## **ARTICLE 10 - DÉCLARATION DES PARTIES**

Chaque Partie déclare par ailleurs être en mesure tant juridiquement qu'opérationnellement de signer et d'exécuter les présentes C.G.V.

En cas de propriété indivise de l'Hébergement, l'Hôte doit justifier de l'accord des autres indivisaires.

Plus spécifiquement, l'Hôte déclare disposer de tous droits pour proposer un Hébergement à la location de courte durée.

L'Hôte déclare également être parfaitement en règle avec toutes prescriptions, réglementations ou législations, juridiques, fiscales et/ou assurantielles notamment, applicables à sa situation et notamment au regard des obligations afférentes aux locations de courtes durées.

L'Hôte s'engage expressément à assurer son bien avec une couverture correspondante à une location saisonnière

La Conciergerie ne pourra être tenue responsable d'un manquement à une quelconque obligation notamment d'information à ce titre. Il appartient à l'Hôte de se renseigner sur les conditions dans lesquelles ce dernier peut procéder à la location temporaire de son logement. En outre, l'Hôte reste seul responsable du nombre maximal de Locataires qu'il décide d'accueillir au sein de son Hébergement.

La Conciergerie déclare pour sa part qu'elle dispose, au jour de la signature du présent Contrat, de tous droits l'autorisant à conclure le présent Contrat.

## **ARTICLE 11 - OBLIGATIONS ET COOPÉRATION DES PARTIES**

Dans le cadre des Prestations visées au sein des présentes, une démarche commune doit être mise en place et l'échange permanent d'informations doit permettre d'éviter la génération d'incidents préjudiciables aux intérêts des deux Parties.

Les Parties s'engagent ainsi à collaborer au mieux de leurs possibilités afin de permettre la bonne exécution de leurs engagements respectifs au titre du Contrat. Les Parties reconnaissent que le respect de l'ensemble de ces engagements est déterminant pour le respect par la Conciergerie de ses propres obligations.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des produits et/ou des prestations de services, celles-ci seront réputées conformes à la commande, en quantité et qualité.

La Conciergerie ne pourra être tenue responsable du choix des Prestataires Tiers et ne pourra être tenue responsable de la mauvaise exécution d'une commande par les Prestataires Tiers, lesquels restent responsables des produits et prestations de services qu'ils proposent.

En cas de réclamation, le Client devra en conséquence s'adresser directement aux Prestataires Tiers concernés.

## **ARTICLE 12 - SECTEUR ET DÉPLACEMENT**

Les déplacements du salarié de La Conciergerie La Clef des Champs qui effectuera le ménage et les entrées/sorties sont inclus dans le prix des prestations. Les délais d'intervention seront fixés avec le client et varieront selon la prestation demandée ainsi que la période durant laquelle est doit être réalisée, la charge de travail pouvant considérablement augmentée en pleine saison.

## **ARTICLE 13 - LIVRAISON**

### **13.1 Livraisons réalisées par la Conciergerie**

Certaines prestations peuvent être réalisées par la Conciergerie, dans ce cas, les conditions et les délais de livraisons seront donnés à titre d'information par la conciergerie lors de la commande par le client.

Un supplément forfaitaire peut être facturé au client pour toute demande urgente ou nécessitant un traitement rapide. Le client sera informé de ce supplément forfaitaire lors de sa commande. Celle-ci ne sera confirmée qu'après accord du client.

Des frais de déplacement peuvent être facturés au Client pour toute demande nécessitant un déplacement spécifique.

### **13.2 Livraisons réalisées par la Conciergerie des produits commandés**

La livraison par la Conciergerie des produits commandés par le client ne fait en aucun cas présumer que la vente est effectuée directement par la conciergerie qui n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire dans les rapports entre les clients et les fournisseurs ou prestataires. Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, en qualité d'intermédiaire et dépendant des délais imposés par les fournisseurs, la Conciergerie ne pourra être tenue responsable des dommages ou préjudices causés par un retard lors de la livraison d'un produit ou d'un service.

Le non-respect des délais de livraison convenus ne pourra entraîner aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge de la Conciergerie. Il en va de même pour la qualité des prestations effectuées par les fournisseurs.

## **ARTICLE 14 - TARIFS, FACTURATION ET PAIEMENT**

Les produits et services seront facturés sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros, lors de la signature du devis établi par la Conciergerie La Clef des Champs.

Les tarifs des prestations s'entendent toutes taxes et frais inclus à l'exclusion des frais éventuels liés à l'acquisitions de produits ou matériels.

Des conditions de facturations différentes pourront être appliquées après accord entre les deux parties.

Un devis personnalisé gratuit et sans engagement est établi pour toute prestation, quel qu'en soit le montant. Ce devis sera accompagné des présentes conditions générales qui tiennent lieu de contrat de prestations de services.

Dans l'hypothèse où certaines commandes engendraient des frais de traitement supplémentaires pour la Conciergerie, les dits frais feront l'objet d'une facturation séparée complémentaire à la facturation initiale.

Services et prestations complémentaires : la Conciergerie La Clef des Champs se réserve le droit de facturer certaines charges non prévues initialement au devis : les frais de dossier, frais postaux, ou de télécommunications. Ces services ou prestations complémentaires feront l'objet d'une facturation suivant les tarifs en vigueur. Nous vous informerons de ces dites prestations et services au préalable par mail ou par téléphone. Une majoration de 25% est applicable pour les prestations dites urgentes (commandées moins de 24h avant le début de la prestation, dimanches et jours fériés).

Pour la bonne réalisation de certaines prestations ou services, la Conciergerie pourra modifier les modalités de paiement en demandant un acompte à la signature du devis.

Dans ce cas, le solde devra être payé au plus tard à la date indiquée sur la facture.

La Conciergerie La Clef des Champs se réserve le choix de cette proposition de règlement. Un acompte spécifique pourra également être demandé au client à la signature du devis en cas d'achat de fournitures ou services par l'intervenant(e) pour la bonne réalisation de la mission (par exemple frais de dossiers administratifs, cotisations, achat de timbres postaux, achat de fournitures ...).

Dans le cas de renouvellement de prestations ou de services, le montant des prestations et des services indiqués sur le devis pourra être révisé au 1er janvier de chaque année.

Le client pourra résilier son contrat à tout moment et sans préavis sur demande écrite en recommandé à condition qu'il ne soit redevable d'aucune somme.

Dans tous les cas, le futur Client doit communiquer son identité et ses coordonnées lors de l'inscription par téléphone ou par écrit.

Il est proposé des services à l'unité (payable au moment de la livraison du service) et des formules ou forfait.

Pour les prestations à l'heure, toute heure commencée reste due dans son intégralité. Si certains services n'ont pas été réalisés dans le cadre d'une formule ou d'un forfait, aucun remboursement ne sera effectué.

La Conciergerie La Clef des Champs se réserve le droit de résilier le contrat le liant à son client à tout moment et sans avoir à se justifier. Si des sommes ont été engagées par le client, un remboursement sera alors effectué.

Paiement des prestations proposées par nos fournisseurs/ partenaires extérieurs : Dans le cas d'une Commande de produit(s) ou service(s) proposés par l'un de nos Fournisseurs, les factures sont adressées à l'ordre du Client et l'entreprise La Clef des Champs sert uniquement d'intermédiaire. Le fait que le client paye les factures du fournisseur par l'intermédiaire de la Conciergerie ne rend en aucun cas l'intermédiaire responsable du produit ou du service délivré par le fournisseur.

La prestation est facturée directement au client par la Conciergerie.

Cependant, la conciergerie peut être amenée à payer une prestation lors de la commande au prestataire/ fournisseur. Dans ce cas, le client s'engage à verser la somme correspondante en espèce ou chèque à l'ordre du prestataire à la conciergerie lors de sa demande. La conciergerie, dans ce cas, conserve son rôle d'intermédiaire et ne perçoit aucune somme quelle qu'elle soit. Si le client souhaite payer la prestation par carte bleue, il se mettra en relation directe avec le prestataire/fournisseur.

Paiement des prestations effectuées par la Conciergerie La Clef des Champs :

La Conciergerie adressera au Client par email au plus tard le 10 du mois suivant la facture due au titre des Prestations réalisées au cours du mois écoulé.

Le règlement s'effectue à réception de la facture.

Différents modes de paiement vous sont proposés : virement bancaire, chèque ou espèces. Toute somme non payée à l'échéance portera de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard égales au taux directeur de refinancement de la BCE (Banque Centrale Européenne), majoré de 10 points. Les intérêts moratoires sont augmentés d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros par facture lorsque le débiteur est un professionnel.

En cas de retard de paiement par le client, les commandes ou livraisons en cours pourront être annulées sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action. Le défaut de paiement d'une facture à son échéance autorise la Conciergerie à annuler les commandes ou livraisons en cours, sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action et sans préjudice du recouvrement des sommes restant dues par le client.



En cas de non-paiement du client sous 15 jours pour une ou plusieurs prestations, une première relance sera effectuée par l'entreprise, la suivante fera office de résiliation du contrat sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne soit mise à sa charge.

### **ARTICLE 15 - DURÉE DU CONTRAT**

Avec l'Hôte, le présent contrat entre en vigueur au jour de la dernière signature des présentes et perdurera pour une durée de 30 jours. Sauf dénonciation à l'autre partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par e-mail avec avis de réception, pour lequel le destinataire de l'email s'engage à accepter de donner un accusé de réception/lecture ou à accuser réception par e-mail séparé dans les 24h, adressé(e) au plus tard 8 jours avant le terme du contrat, celui-ci sera tacitement reconduit pour des nouvelles périodes de 30 jours, renouvelables indéfiniment.

### **ARTICLE 16 - DELAI DE RÉTRACTATION**

Conformément à la loi, pour les prestations à distance, le client dispose d'un droit de rétractation de 7 jours à compter de la remise du devis signé. Sa décision n'a pas à être justifiée mais il est tenu de nous en informer par courrier avec accusé de réception ou par email à l'adresse [camille.lassalle064@gmail.com](mailto:camille.lassalle064@gmail.com) avec accusé de lecture, en mentionnant les références du devis concerné par cette rétractation. Ceci n'est toutefois pas valable si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation, notamment en cas de prestation immédiate.

Ce droit de rétractation ne s'applique ni aux prestations de service de nature touristique, ni aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

### **ARTICLE 17 - COMMUNICATIONS DE DONNÉES**

Le client s'engage à communiquer tous renseignements et tous les documents exacts nécessaires à la réalisation des prestations.

En cas de retard, d'insuffisance ou d'absence d'information, la Conciergerie La Clef des Champs ne pourra être tenue responsable des délais supplémentaires d'exécution.

## **ARTICLE 18 - RÉSILIATION**

Le client pourra résilier son contrat à tout moment et sans préavis (sur simple demande écrite).

Si certains services n'ont pas été réalisés dans le cadre d'un forfait, aucun remboursement ne sera effectué.

La Conciergerie se réserve le droit de résilier le contrat le liant à son client à tout moment et sans avoir à se justifier. Si des sommes ont été engagées par le client, un remboursement sera alors effectué.

Résiliation du service de Gestion d'Annonces :

Dans le cas où l'hôte décide de résilier le service de Gestion d'Annonces visé à l'article des présentes, il devra en informer la Conciergerie via la messagerie [camille.lassalle064@gmail.com](mailto:camille.lassalle064@gmail.com).

La résiliation sera effective dès la confirmation par la Conciergerie de sa prise en compte par le même biais.

Dès lors, la Conciergerie ne procédera à aucune des prestations de gestion d'annonce à compter de cette date.

Dans le cas où l'hôte a réservé le service de Gestion d'annonces visées à l'article des présentes, et en cas de résiliation, la Conciergerie La Clef des Champs facturera à l'hôte une somme égale à 15% des loyers devant être perçus par l'hôte dans les 60 jours suivant la résiliation.

En tout état de cause, en l'absence de réservation durant cette période de 60 jours, aucune somme ne sera prélevée.

## **ARTICLE 19 - DROIT APPLICABLE - LANGUE**

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## **ARTICLE 20 - LITIGES**

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des conditions générales de vente est soumis au droit français.

Si la responsabilité de la Conciergerie La Clef des Champs doit être engagée, elle sera strictement limitée au non-respect de ces engagements et non aux conséquences de l'utilisation des biens par les occupants, ni aux défauts de paiement des Locataires.

A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les tribunaux civils compétents.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Après avoir tenté de résoudre le litige à l'amiable, si et seulement si les parties ne trouvent pas de compromis, le client pourra contacter :

Bayonne Mediation  
32 rue du Hameau  
64200 Biarritz  
0679598338

Bayonnemediation.consomption@gmail.com

### **ARTICLE 21 - NON SOLLICITATION DU PERSONNEL**

Le Client s'interdit, sauf autorisation préalable de la Conciergerie, d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui aurait été proposé par la Conciergerie, ou ses partenaires pour effectuer des prestations. En cas de non-respect de cette obligation, le client serait tenu de payer à la Conciergerie, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1500 euros.

### **ARTICLE 22 - INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE - INFORMATION DU CLIENT**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa Commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, les présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations et renseignements visés à l'article L 121-19 du Code de la consommation.

### **ARTICLE 23 - CONFIDENTIALITÉ**

La Conciergerie La Clef des Champs s'engage à respecter la confiance que ses clients lui accordent.

En corrélation avec son éthique et sa déontologie, la conciergerie s'engage à protéger les informations personnelles que le client peut être amené à lui communiquer dans le cadre de sa demande.

L'utilisation de ces informations est réservée à un usage interne (gestion des commandes, livraison, facturation, suivi de la solvabilité, ainsi que toutes les études marketing interne et la publicité personnalisée).

Le client accepte, sauf avis contraire de clause de confidentialité, que la Conciergerie puisse faire figurer parmi ses références les travaux accomplis dans le cadre du présent contrat.

Le client autorise à partager ces informations avec les prestataires partenaires. La Conciergerie ne peut toutefois être tenue responsable du mauvais usage de ces informations par les prestataires partenaires.

## **ARTICLE 24 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandés au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de la Conciergerie chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes. Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

Pour cela, il suffit que le client en fasse la demande à la Conciergerie, par mail ou courrier, en indiquant son nom, prénom et adresse.

## **ARTICLE 25 - ASSURANCE ET DOMMAGE**

Une assurance responsabilité civile professionnelle est souscrite. Sur simple demande du client, la Conciergerie La Clef des Champs s'engage à fournir l'attestation d'assurance correspondante.

Prestations hôtes/Propriétaires : La Conciergerie ne pourra être tenu responsable des dommages dus à la défektivité du matériel fourni par le client. Le client s'engage à signaler immédiatement le dommage par téléphone et de la confirmer dans un délai de 72h par courrier avec accusé de réception adressé au siège de l'entreprise. Tout signalement de dommage hors cadre ne sera pas pris en compte.

## **ARTICLE 26 - INTÉGRITÉ DU CONTRAT**

Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des Parties relativement à son objet. Il annule et remplace tout document et accord antérieur intervenu entre les Parties et ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé entre les Parties. Toute extension des présentes, que ce soit en termes de fonctionnalités ou dans d'autres conditions devra faire l'objet préalable de discussions entre les Parties et, le cas échéant, de signature d'un avenant aux présentes.