

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION DE SERVICES

PREAMBULE :

C'LA VIE CONCIERGERIE, entreprise individuelle enregistrée sous le numéro SIREN 983 504 648, dont le siège est sis RES AMAISADIS - BAT A - APPT 9, 4 ALL LE MAIL, 40390 SAINT-MARTIN-DE-SEIGNANX, prise en la personne de son représentant légal, en exercice, domicilié es qualités audit siège.

C'LA VIE CONCIERGERIE délivre des prestations de Services, plus particulièrement de conciergerie pour propriétaires et Locataires d'appartements en location saisonnière ou touristique.

C'LA VIE CONCIERGERIE 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.

Les présentes Conditions Générales de prestations de Services sont également disponibles sur le site www.c-lavie-rentals.com.

DEFINITIONS :

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale faisant appel aux prestations de Services du Prestataire

« **CGV** » : désigne les présentes conditions générales de prestations de services

« **Commande** » : désigne l'achat d'un ou de plusieurs Services réalisé par un Client auprès du Prestataire, en choisissant soit un Service « à la carte » soit en « gestion complète ».

« **Contrat** » : désigne le Devis, le contrat de prestations de Services, les CGV signés par le Client, ainsi que toute annexe, préambule, amendement, substitution, extension ou renouvellement intervenu en vertu de la convention des parties.

« **Devis** » : désigne le devis et/ou le contrat de prestation de Services proposé au Client.

« **Locataire** » : désigne 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 C'LA VIE CONCIERGERIE. Ils sont clients des particuliers ou professionnels propriétaires de biens, eux-mêmes Clients de C'LA VIE CONCIERGERIE.

« **Prestataire** » : l'entreprise individuelle C'LA VIE CONCIERGERIE

« **Règlement Intérieur** » : désigne l'ensemble des règles établies par le Client au préalable de ses locations saisonnières ou touristiques auprès de ses Locataires.

« **Service** » : désigne tout Service proposé à la vente par C'LA VIE CONCIERGERIE. Il est précisé qu'aucune vente en ligne de Service n'est proposé par C'LA VIE CONCIERGERIE.

ARTICLE 1 - Champ d'application

Les CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve à toute prestation de Services de conciergerie ou autres prestations (« Les Services ») proposées par C'LA VIE CONCIERGERIE (« Le Prestataire ») aux consommateurs et Clients non professionnels (« Les Clients ou le Client »).

Elles s'intègrent au Contrat qui régit l'ensemble des relations entre le Prestataire et le Client par lequel le Prestataire fournit au Client les Services. Les stipulations du Devis peuvent déroger aux CGV.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées au Client, sur le site internet du Prestataire, ou à sa demande, par le Prestataire, par téléphone ou par mail.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant la signature de tout Devis. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces CGV sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la signature d'un Devis et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées avant la signature du Devis. La validation du Devis par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des CGV.

Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du Contrat.

Le Client atteste avoir la capacité juridique pour contracter. Le Client s'engage à informer le Prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le présent Contrat.

En cas de signature du présent Contrat par voie électronique, ce dernier lui sera transmis par voie dématérialisée. Dans ce cas, il appartient au Client de procéder à l'archivage du Contrat sur le support de son choix. Le Client s'engage à communiquer au Prestataire une adresse courriel valide et à l'informer de tout changement éventuel.

ARTICLE 2 – Formules

Les Services sont proposés à la vente pour les territoires suivants : Sud des Landes.

Le Prestataire propose deux (2) types de prestations :

- **« A la carte »** : le Prestataire est en mesure de fournir les Services suivants, à la demande du Client :
 - Ménage de première mise en location
 - Création et mise en ligne de l'annonce (photographies à la charge du Client)
 - Check-in & out
 - Ménage inter-locations
 - Aménagement et optimisation des biens en location
 - Petits travaux
 - Déplacement au domicile durant les séjours
 - Courses de consommables

Hormis les Services de ménage, facturés forfaitairement au mètre carré, toutes les autres prestations de Services seront facturées au taux horaire.

- **« Gestion complète »** : le Prestataire fournit l'intégralité des Services proposés « A la carte », à l'exception des ménages inter-locations, refacturés forfaitairement au mètre carré. Le Prestataire fournit de surcroît les Services suivants :
 - Gestion de l'annonce
 - Gestion et sélection des Locataires sur les réservations
 - Gestion totale du linge de maison (literie et éponge de bain, nous les fournissons)
 - Optimisation des tarifs en fonction de la saisonnalité

En cas de modification des services et tarifs mentionnés au Devis, le Prestataire s'engage à informer le Client des nouvelles dispositions un (1) mois avant la prise d'effet de celles-ci.

2.1 Gestion complète

Pour les propriétaires souhaitant déléguer la gestion de leurs annonces de location sur les sites internet spécialisés, le Prestataire propose un service tout compris comprenant la création et la gestion de vos annonces, en incluant également toutes les étapes et services logistiques de la conciergerie classique comme décrits ci-après.

Ce Service est facturé 20 % TTC du montant des loyers ou de toute indemnité (frais d'annulation, indemnité compensatrice...) perçus par le Client après prélèvement des commissions de plateforme, sans autres frais.

2.2 Gestion des annonces et des calendriers

Le Prestataire 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 spécialisées, ainsi qu'un Service de suivi des réservations des Locataires sur le logement du Client.

Chaque Client 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 du Prestataire.

Dans ce cadre, le Prestataire pourra créer ou optimiser des annonces existantes et aura accès aux identifiants de connexion du Client sur les plateformes et aux messageries dédiées à ses locations.

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

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 6.

Le Client reste toujours le décisionnaire final tant du prix, 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 du Prestataire 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.

Également, le Prestataire 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 au Prestataire d'effectuer des prestations relevant du domaine réglementé des professions de l'immobilier.

2.3 Communication avec les Locataires

Le Prestataire prend en charge la communication et l'organisation du séjour des Locataires dès leur réservation via la messagerie des plateformes spécialisées ou tout autre moyen de communication jugé utile ou nécessaire.

2.4 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 le Prestataire, à savoir arrivées à partir de 16h00 et départ à 11h00 maximum.

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.

Il ne pourra en aucun cas être demandé au Prestataire de réaliser un inventaire ou un état des lieux d'entrée ou de sortie écrit, ni de collecter ou 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, le Prestataire ne saurait être tenu 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 commerces, documents ou de toute autre chose, occasionnées lors d'une location.

Cependant, le Prestataire 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, éventuellement le service client des plateformes de location, en joignant tous les éléments utiles à sa disposition dans le but de faire valoir les droits du Client.

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

2.5 Ménage

La prestation de ménage consiste en une remise en état soignée des logements 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, 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.

2.6 Literie et Eponge de bain

Dans le cadre de la Gestion complète, le Prestataire fournit au Client pour les Locataires la literie et éponge de bain dans les logements loués. En contrepartie, le Client s'engage, à ses frais, à couvrir chaque matelas d'âlèse, à fournir exclusivement des oreillers de taille standard (65*65cm) et des couettes appropriées aux dimensions de la literie.

Le linge de maison est renouvelé pendant le ménage, après chaque départ, lors de la préparation du logement en vue de la prochaine location. 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.

Dans le cadre de l'entretien régulier des logements, le Prestataire pourra emporter certains éléments comme les couettes, oreillers, plaid, coussins ou protections diverses pour leur nettoyage. Ce Service, considéré comme faisant partie intégrante de l'entretien des logements est habituellement réalisé de manière gracieuse et sans surcoût. De ce fait, le Prestataire ne pourrait être tenu pour responsable de l'usure ou de la vétusté de ces éléments. Le Prestataire refacturera au Client ces frais exceptionnels de blanchisserie.

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.

2.7 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 le Client. Cet approvisionnement doit être suffisant et stocké dans l'espace fermé prévu à cet effet. Le Prestataire est quant à lui en charge du réassort entre les séjours des différents Locataires. 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.

2.8 Intendance

La petite intendance (changement d'ampoules, de piles, achats de petits accessoires, petits travaux...) est généralement assurée par le Prestataire. Ces petites interventions étant fréquentes et nécessaires, le Prestataire pourra intervenir librement dans l'achat et remplacement de petits accessoires dans la limite de 100 €, au-delà l'accord écrit du client sera requis. En cas de problème nécessitant l'intervention d'un spécialiste ou d'un artisan, le Prestataire 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 du Prestataire ne saurait être recherchée sur ce point. Le Prestataire ne pourra aucunement être considéré comme un maître d'œuvre coordonnant l'intervention de différents corps de métier.

ARTICLE 3 – Commandes

Chaque Commande du Client est précédée d'un Devis, établi par le Prestataire, sur la base des besoins indiqués par le Client. Sauf précision contraire dans le Devis, celui-ci sera valable un (1) mois à compter de sa date d'établissement.

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

- Les Services proposés ;
- La description du bien loué ;
- Les prix détaillés des Services ;
- Les majorations éventuelles des prix.

Le Devis est accompagné d'une copie des présentes CGV.

La Commande peut être passée par le Client par écrit au siège social du Prestataire, par téléphone, ou à l'adresse mail suivante : olrod64@gmail.com. La Commande peut également être passée au domicile du Client.

Pour confirmer sa Commande de manière ferme et définitive, le Client doit retourner au Prestataire le Devis et les présentes CGV sans aucune modification, soit par courrier postal, avec la mention manuscrite « bon pour accord » précédant sa signature, soit par courrier électronique avec l'expression de son consentement. À défaut de réception de l'acceptation du Devis et des présentes CGV, le Prestataire se réserve le droit de ne pas commencer les Services.

Lorsque la souscription se fait au domicile du Client :

- la remise du Contrat permet l'information précontractuelle du Client telle que prévue par le Code de la consommation ;
- le Client effectue les formalités de paiement à l'issue d'un délai de sept (7) jours minimum suivant la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions du Code de la consommation. Selon le mode de paiement choisi et passé ce délai, le Client remet son moyen de paiement au Prestataire par courrier à l'adresse indiquée ci-avant ou par virement bancaire.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la Commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Le Prestataire s'engage à exécuter les prestations de Services commandées par le Client dans les meilleurs délais, après la signature du Contrat de prestation de Services.

Le Prestataire 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.

ARTICLE 4 – Tarifs

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis au tarif du Prestataire selon le Devis qu'il a établi. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Etant sous le régime fiscal de la micro-entreprise, les prestations réalisées par le Prestataire ne sont pas soumises à TVA (TVA non applicable, Article 293 B du Code Général des Impôts).

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le Devis. Le Prestataire se réserve le droit, en dehors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment, sous réserve d'en informer préalablement le Client.

Les Services programmés mais non effectués totalement ou partiellement du fait du Client pour lesquelles le Client ne justifierait pas d'un cas de force majeure telle que définie par la réglementation et la jurisprudence sont facturées.

Il est rappelé que le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour le Prestataire d'effectuer les Services pour une raison qui ne lui est pas imputable, sa responsabilité ne pourra pas être engagée.

ARTICLE 5 - Conditions de paiement

Pour les Services de Gestion complète, une facture est établie par le Prestataire et remise au Client à la fin de chaque mois et reprend l'ensemble des prestations effectuées sur la période.

Pour les Services « à la carte », la facture sera émise dès la Commande.

Les factures sont envoyées par le Prestataire par voie dématérialisée à l'adresse mail communiquée par le Client lors de la signature du Devis. Le Client est garant de l'exactitude de l'adresse mail qu'il communique, ainsi que de son accessibilité.

A l'exception des Contrats conclus au domicile du Client, le prix est payable comptant, en totalité à la réception de la facture par le Client, par voie de paiement sécurisé :

- par chèque bancaire,
- par virement bancaire.

Il est rappelé qu'en cas de souscription du Contrat au domicile du Client, aucun paiement ne sera exigible avant l'expiration du délai de sept (7) jours suivant la conclusion du Contrat et le Prestataire n'acceptera aucun moyen de paiement du Client avant l'expiration de ce délai de réflexion.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco.

La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions et ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de l'intérêt légal du montant TTC du prix de la fourniture des Services, seront acquises automatiquement et de plein droit au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par le Prestataire pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

En outre, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler l'exécution de la prestation de Services commandée par le Client, après l'avoir mis en demeure.

ARTICLE 6 – Durée

Le Contrat entre en vigueur au jour de la signature de celui-ci par le Client pour une durée indéterminée.

Le Client pourra résilier le Contrat à tout moment et sans préavis sur simple demande écrite adressée au Prestataire.

Le Prestataire pourra résilier le Contrat le liant à son Client, à tout moment, et moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois à compter de l'envoi d'une notification écrite (lettre simple ou courriel).

ARTICLE 7 - Fourniture de Services

Les Services commandés par le Client seront réalisés du lundi au dimanche, 24h/24h, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa Commande.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif.

Dans le cadre de la réalisation des Services, un accès au logement doit être assuré au Prestataire. Les clés sont considérées remises au Prestataire si celles-ci lui ont été remises contre signature d'un récépissé. Le Client s'engage à remettre lors de la signature du Contrat trois (3) jeux de clés par logement, l'un destiné aux Locataires, l'autre au Prestataire.

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

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 clefs 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 de ménage 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.

Les Services du Prestataire seront interrompus du 5 janvier au 5 février de chaque année civile, pour congés annuels. Toutefois, le Prestataire se réserve le droit de modifier ces dates. Durant cette période, le Client aura la possibilité de reprendre temporairement la gestion des Services à ses Locataires.

Le Prestataire s'engage néanmoins, et durant la période de congés, à valider et sélectionner les réservations pour l'année en cours, en cas de demandes de la part des Locataires.

En dehors de la période annuelle de congés du Prestataire, le Client s'engage à ne pas interférer dans la gestion locative du Prestataire, notamment en communiquant directement avec les Locataires des Services pour lesquels le Prestataire est mandaté. Ainsi, le Client s'engage à systématiquement informer le Prestataire de tout échange avec les Locataires, aux fins de bon fonctionnement des Services.

Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans les délais prévus, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-6, L 216-7 et L241-4 du Code de la consommation.

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du Contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

ARTICLE 8 – Obligations du Client

Le Client s'engage à mettre à disposition du Prestataire un espace fermé (cadenas à code) dans le logement loué destiné au stock (consommables, linge de maison, produits d'entretien, ...).

Le Client s'engage à établir un Règlement intérieur mentionnant notamment que l'arrivée des Locataires devra s'effectuer après 16 heures, et leur départ avant 11 heures ou la durée minimale de location conseillée par le Prestataire pour un séjour.

Le Client s'engage à informer le Prestataire au moins quinze (15) jours à l'avance d'un séjour personnel qu'il entreprendrait dans le logement ainsi qu'à lui notifier sa volonté ou non qu'il réalise une prestation de ménage avant et/ou après le séjour.

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, dans le cadre du Service Gestion complète, le Prestataire pourra se charger de l'achat ou du remplacement des ustensiles nécessaires qui seront refacturés au Client dans la facture mensuelle sur présentation du ticket de caisse.

Le Client s'engage également à informer le Prestataire de toute difficulté qui pourrait rendre plus difficile ou impossible la prestation du Prestataire.

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.

Sauf dispositions spécifiques prévues dans le Devis, et par défaut, le Client doit mettre à disposition dans l'hébergement :

- 1 kit de réserves de produits afin de fournir un minimum nécessaire aux Locataires : produits vitres, nettoyeurs cuisine et salles de bain, nettoyeur sols, sacs aspirateur, papier toilette, dosettes de café. Dans le cadre du Service Gestion complète, le Prestataire se charge gratuitement le cas échéant, du réapprovisionnement des consommables, refacturés ensuite au Client dans la facture mensuelle sur présentation du ticket de caisse)

ARTICLE 9 - Responsabilité

Le Client reconnaît expressément que le Prestataire, du fait de la nature de son activité, intervient en qualité de mandataire, et plus généralement de simple intermédiaire.

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 publiées par le Client ;
- des dégâts matériels, pertes, vols, destructions imputables aux Locataires ;
- de la perte des clés du logement par les Locataires ;
- des modifications ou annulations de séjour par les Locataires, en de tels cas le prix des Services déjà réalisés reste dû.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences fiscales résultant d'une déclaration inexacte par ses Clients des activités les liant.

ARTICLE 10 – Garantie Légale

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés.

Les Services fournis par le Prestataire bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, indépendamment du droit de rétractation, conformément aux dispositions légales,

- de la garantie légale de conformité, pour les Services apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la Commande,
- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation,

dans les conditions et selon les modalités visées dans l'encadré ci-dessous et définies en annexe aux CGV (Garantie de Conformité / Garantie des Vices Cachés).

Les coordonnées du responsable des garanties légales sont les suivantes :

Adresse électronique (e-mail) : olrod64@gmail.com

Numéro de téléphone : 06.25.86.66.29

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

ARTICLE 11 – Assurance

Le Prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention, et ce, dans la limite des plafonds indiqués dans le contrat d'assurance selon la nature du dommage. Le Prestataire tient à la disposition du Client les montants des plafonds garantis.

Il ne saurait être toutefois tenu responsable des dommages dus au non-respect par le Client de ses obligations contractuelles.

Compte tenu des délais imposés par les assureurs du Prestataire, le Client s'engage à signaler sans tarder tout dommage par téléphone auprès du Prestataire et à le lui confirmer par écrit dans les meilleurs délais.

Le Client déclare formellement avoir assuré le logement objet de la location.

ARTICLE 12 - Droit de rétractation

Le droit de rétractation est applicable en cas de Contrat conclu à distance ou au domicile du Client.

Lorsque celui-ci est applicable conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation auprès du Prestataire, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire de rétractation annexé, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, le prix du ou des Services achetés sont remboursés dans un délai de 14 jours à compter de la notification au Prestataire de la décision de rétractation.

Conformément à l'article L221-28 1° du Code de la consommation, le Client peut donner son accord exprès pour l'exécution des Services avant la fin du délai de rétractation et renoncer expressément à son droit de rétractation.

ARTICLE 13 - Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

La résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra avoir lieu que trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

ARTICLE 15 - Confidentialité

Le Prestataire s'engage à ne divulguer en aucun cas ni à aucun tiers toute information recueillie au cours de ses interventions auprès de ses Clients, sauf autorisation écrite de ces derniers. Cette clause ne s'applique pas dans les cas où la loi obligerait le Prestataire à divulguer ces informations.

ARTICLE 16 – Protection des données personnelles

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Prestataire. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est le Prestataire. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Prestataire s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

La réalisation des traitements de données par le Prestataire implique la mise en œuvre de transferts de données en dehors de l'Union Européenne vers des pays tiers. En conséquence, le Client reconnaît et accepte que ces transferts de données sont nécessaires à l'exécution des CGV et à la passation de Commandes.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante : olrod64@gmail.com

En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles du Prestataire et de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

ARTICLE 17 – Loi applicable

Le Prestataire est une entreprise de droit français. La loi applicable aux relations contractuelles est exclusivement la loi française.

ARTICLE 18 – Litige

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPERATIONS D'ACHAT ET DE VENTE CONCLUES EN APPLICATION DES CGV POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITE, LEUR INTERPRETATION, LEUR EXECUTION, LEUR RESILIATION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES ET QUI N'AURAIENT PAS PU ETRE RESOLUS A L'AMIABLE ENTRE LE PRESTATAIRE ET LE CLIENT, SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

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 (article L 612-1 et suivants du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, et dont les références figurent sur le Site Internet ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client, constatant qu'une violation au règlement général sur la protection des données personnelles aurait été commise, a la possibilité de mandater une association ou un organisme mentionné au IV de l'article 43 ter de la Loi informatique et liberté de 1978, afin d'obtenir contre le responsable de traitement ou sous-traitant, réparation devant une juridiction civile ou administrative ou devant la commission nationale de l'informatique et des libertés.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

ARTICLE 19 - Information précontractuelle et Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa Commande et à la conclusion du Contrat, d'une manière claire et compréhensible, des CGV et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Services,
- le prix des Services et des frais annexes ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à réaliser les Services,
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre,
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour une personne de commander les Services emporte adhésion et acceptation pleine et entière des CGV et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.

Fait à

Le

Le Client :

*Date et signature précédées de la mention
« Bon pour accord »*

**Le Prestataire : C'LA VIE
CONCIERGERIE**

*Date et signature précédées de la mention
« Bon pour accord »*