

Conditions Générales de Service

PRÉAMBULE

Les Clés Normandes Conciergerie propose à ses clients propriétaires de biens locatifs saisonniers un service d'assistance personnel assurant :

- La valorisation commerciale et la prise en charge opérationnelle du bien
- La prise en charge de leurs clients locataires
- Des prestations de conciergerie privée

L'ensemble des prestations listées ci-dessus concerne exclusivement les locations saisonnières et le confort du client locataire. La possibilité de superviser ces mêmes biens hors période de location, en «hors saison», est aussi proposée et dans le cadre de la venue du propriétaire, amis, membre de la famille ou logement vacant.

Les prestations des Clés Normandes Conciergerie peuvent aussi être destinées à des agents professionnels immobiliers gestionnaires de biens locatifs saisonniers, dans le cadre de collaborations et prestations ponctuelles. Les Clés Normandes Conciergerie assure la mise en place directe de ses solutions de conciergerie privée, ou fait appel à des intervenants professionnels qualifiés et des prestataires de service qu'elle coordonne. Elle joue le rôle de prestataire direct et/ou d'intermédiaire entre et pour le compte de ses clients propriétaires, clients locataires et les professionnels et prestataires de services, dans le cadre de partenariats. Les Clés Normandes Conciergerie assure la coordination et la mise en place en collaboration avec ses partenaires professionnels et prestataires.

ARTICLE 1 - APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

Les présentes conditions générales de service sont accessibles sur le site internet www.lesclesnormandes.fr. Elles sont systématiquement transmises aux clients propriétaires lors de la signature du contrat de prestation. La signature du contrat de prestation implique:

- L'acceptation sans réserve par le client
- Son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de service

Les conditions générales de service prévalent sur tout autre document émis par les Clés Normandes Conciergerie. Toute autre condition opposée par le client sera inopposable aux Clés Normandes Conciergerie, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance, sauf acceptation préalable et expresse par les Clés Normandes Conciergerie. Si les Clés Normandes Conciergerie ne se prévaut pas ponctuellement de l'une des quelconques dispositions des présentes Conditions Générales de Service, cette tolérance ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement des dites conditions. Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Service suivantes à la signature du contrat de prestations, et avant de passer toute commande de prestations stipulées par le contrat de prestation.

ARTICLE 1.1 - Périmètre d'action et responsabilités

L'encaissement du loyer et du dépôt de garantie revient au client propriétaire. Les Clés Normandes Conciergerie n'est pas non plus habilitée à rédiger des contrats de baux locatifs saisonniers, recevoir les paiements de loyers ainsi que la gestion des dépôts et remise de garanties/cautions. En effet, les Clés Normandes n'agit pas en tant qu'agence professionnelle immobilière gestionnaire de biens locatifs.

Les Clés Normandes Conciergerie ne perçoit aucune commission indexée sur le loyer de ses clients propriétaires. L'article 6, Tarifs et Paiements définit le cadre de la facturation. En revanche, les Clés Normandes Conciergerie se tient responsable de la gestion des clés, c'est à dire sa conservation en lieu sûr, ainsi que de sa remise et de sa récupération dans le cadre d'une session de location. Enfin, les Clés Normandes Conciergerie s'engage à rendre ces mêmes clés, en nombre et en état, à la clôture ou à la date d'échéance d'un contrat de prestation qui le lie à un client propriétaire. Si ce même contrat est renouvelé par la suite, ces clés seront de nouveau conservées par les Clés Normandes Conciergerie

ARTICLE 1.2 - Définition du check / check-in / check-out

Un check, consiste à constater : La propreté, l'état général, et l'état de rangement du lieu de location. Un check-in est un check effectué à l'entrée du locataire. Un check-out est un check effectué à la sortie du locataire.

ARTICLE 2 - LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LES CLÉS NORMANDES CONCIERGERIE

Les prestations de conciergerie privée pour la location saisonnière sont destinées :

- Aux propriétaires particuliers de bien locatifs saisonniers
- Aux clients locataires occupants
- Aux agents professionnels immobiliers gestionnaires de biens locatifs saisonniers

Elles sont par ailleurs rendues accessibles sur le site www.lesclesnormandes.fr et fournies à chaque signature de prestation de conciergerie.

Elles assurent :

- Une prise en charge opérationnelle du bien du client propriétaire
- Une assistance aux clients locataires

Les Clés Normandes Conciergerie présente ainsi deux formules distinctes :

- Une formule Essentielle
- Une formule Complète

Les Clés Normandes Conciergerie fait appel à du personnel qualifié pour l'ensemble des travaux d'entretien de la maison, ménage (litière incluse) et jardin. Ces interventions sont à la charge du propriétaire et facturées par les Clés Normandes Conciergerie sur présentation, accord sur la période ou session de location. Si le client propriétaire souhaite prendre en charge les travaux d'entretien de la maison et la gestion du linge par ses propres moyens, par exemple par l'intervention de prestataires habituels ou différents que ceux mis en place par les Clés Normandes Conciergerie, il est obligatoire de l'aviser avant la signature du contrat de prestations. Les Clés Normandes Conciergerie se chargera pas d'assister ces intervenants.

ARTICLE 2.1 - Formule Essentielle

Elle consiste en :

- Une remise des clés au locataire, au début du bail de location, sur le lieu de location
- Un check-in
- Une reprise des clés du locataire, à la fin du bail de location, sur le lieu de location
- Un check-out

Si le propriétaire garde la gestion des appels et des plannings de réservation de sa location saisonnière, il devra aviser les Clés Normandes Conciergerie de toute réservation

actée dans un délai de 48h afin d'assurer la réactivité de la mise en place des prestations d'intendance proposées dans l'assistance au locataire.

ARTICLE 2.2 - Formule Complète

Elle consiste en :

- Une remise des clés au locataire, au début du bail de location, sur le lieu de location
- Un check-in
- Une reprise des clés du locataire, à la fin du bail de location, sur le lieu de location
- Un check-out
- La gestion des plannings de réservations. Les Clés Normandes Conciergerie se présente comme assistant personnel du client propriétaire. Les clients propriétaires des Clés Normandes Conciergerie sont responsables des informations délivrées.
- Les Clés Normandes Conciergerie étant chargée de l'accueil des clients locataires, le numéro téléphonique de contact sera celui des Clés Normandes Conciergerie.
- Les Clés Normandes Conciergerie gère les réservations et le planning, et en informe le propriétaire par mail.

Le coût d'utilisation des plateformes de location saisonnière est à la charge du client.

ARTICLE 3 OFFRES D'ASSISTANCES AU PROPRIÉTAIRE « TRAVAUX »

Ces offres d'assistances sont cumulables avec les formules. Elle consiste :

- A rechercher et comparer les offres à présenter au client propriétaire.
- Selon la nature de l'intervention, le client propriétaire valide l'offre après étude du projet proposé par l'intervenant.
- Si cela est nécessaire, les Clés Normandes Conciergerie donne ensuite accès aux lieux des travaux aux professionnels sélectionnés par le client propriétaire, et effectue un rapport photographique et visuel de bon sens.
- Les Clés Normandes effectue un compte-rendu photographique de fin de travaux, destiné au client propriétaire afin de l'aviser du bon rendu de la prestation et de la livraison. Il ne s'agit pas là d'une expertise mais d'un simple constat visuel.

Les prestations suivantes sont effectuées, tarifées et exécutées à la demande du client :

- Contrôle ponctuel d'éléments simples : fuite d'eau au niveau de la plomberie apparente (absence de fuite sur la tuyauterie hors mur, absence d'écoulement excessif dans la cuvette des toilettes, absence de goutte à goutte au niveau de la sortie des robinets).
- Tour propriétaire : vérification visuelle des lieux consistant à s'assurer du bon fonctionnement de la maison. Ceci ne constitue pas une expertise, il s'agit d'une vérification visuelle et de bon sens.
- Rapports par mail, avec photos.
- Réexpédition du courrier.

Le client propriétaire reste décideur de toute action à mener.

Autres offres d'assistance au propriétaire « à la carte »

Les prestations suivantes sont effectuées, tarifées et exécutées à la demande du client :

- Location de draps
- Tonte de pelouse, taille de haies... (entretien de jardin)
- Ménage de l'intérieur du bien en location

Ces prestations sont assurées :

- Soit directement par les Clés Normandes Conciergerie, en tant qu'assistant personnel
- Soit par un prestataire identifié, sélectionné et proposé par les Clés Normandes Conciergerie
- Soit par un prestataire habituel du client propriétaire ou un prestataire identifié par le client propriétaire. Les Clés Normandes Conciergerie doit en être avisé et tenu informée. La durée du contrat, les conditions de résiliation, les tarifs et conditions de paiement, enfin la responsabilité du prestataire différent selon le cas de figure. Les dispositions propres à chacune de ces trois situations sont précisées dans les articles suivants.

ARTICLE 4 - DURÉE DU CONTRAT ET CONDITIONS DE RÉSILIATION

L'ensemble de nos offres est établi sous forme de contrat de prestation à durée indéterminée entre les Clés Normandes Conciergerie et son client propriétaire.

Le contrat pourra être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties par écrit (mail ou courrier). La résiliation prend effet au mois suivant.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client propriétaire s'engage à mettre à disposition des Clés Normandes Conciergerie, tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu. En outre, les clients propriétaires et locataires s'engagent à régler le montant des prestations fournies par les Clés Normandes Conciergerie suite à leurs exécutions dans les conditions prévues à l'article 6, Tarifs et Paiements.

ARTICLE 6 - TARIFS ET PAIEMENTS

ARTICLE 6.1 - Pour les prestations assurées directement par les Clés Normandes Conciergerie, ou par un prestataire identifié et sélectionné par les Clés Normandes Conciergerie :

- Les tarifs sont détaillés sur le site www.lesclesnormandes.fr et rappelés sur le contrat signé par le propriétaire du bien en location. La fiche de tarification « propriétaire » des honoraires des Clés Normandes Conciergerie, consultables et disponibles à tout moment sur demande, pour office de renseignements.
- Le montant des tarifs indiqués dans le devis et le contrat pourra être revu à chaque renouvellement tacite de contrat de prestation.
- Ces prestations sont prises en charge et facturées obligatoirement au propriétaire.
- Les prestations destinées au propriétaire, en période ou non de location, seront facturées par semaine de locations, quinzaine, séjour, weekend ou à la prestation. Les factures seront établies au fur et à mesure des prestations effectuées, payable par virement bancaire dans un délai de 30 jours (IBAN apparaissant sur la facture).

ARTICLE 6.2 - Cas de la prestation de ménage :

Le ménage n'inclut pas (sauf mention spécifique dans le devis ou le contrat) : le rangement de la maison, le lavage des draps, le lavage de la vaisselle, le nettoyage d'éléments extérieurs (barbecue, garage...), le nettoyage des vitres. Les Clés Normandes Conciergerie pourra toutefois, à sa discrétion, effectuer ou faire effectuer ponctuellement ces nettoyages, ce qui ne l'engage pas à les effectuer systématiquement.

Le ménage inclut : le lavage du sol, le nettoyage des poussières, le nettoyage des toilettes, le nettoyage des miroirs, le nettoyage de la salle de bain (sauf intérieur d'éléments meublant ou électroménager), le nettoyage de la cuisine (plaques de cuisson, plan de travail, micro-ondes, extérieur meubles de rangement, extérieur poubelle, évier et robinetterie, crédence).

Les Clés Normandes Conciergerie pourra, à sa discrétion, effectuer ou faire effectuer davantage de nettoyage, ce qui ne l'engage pas à effectuer ce surplus systématiquement.

ARTICLE 7 - CONFIDENTIALITÉ

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité et de discrétion portant sur toute information écrite ou orale, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat de prestation ainsi qu'après son échéance. Nous respectons la confidentialité de nos clients propriétaires relative à leurs biens et toutes informations.

ARTICLE 8 - RÉFÉRENCEMENT

Le client propriétaire accepte que les Clés Normandes Conciergerie puisse faire figurer, parmi ses références, les prestations accomplies dans le cadre de la présente mission.

ARTICLE 9 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les documents techniques remis au client propriétaire ainsi que le site www.lesclesnormandes.fr demeurent la propriété exclusive des Clés Normandes Conciergerie, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents. Nos clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents susceptibles de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle des Clés Normandes Conciergerie et s'engagent à ne divulguer à aucun tiers sous peine de poursuites.

ARTICLE 10 - PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES (RGPD)

Les Clés Normandes Conciergerie recueille les données personnelles du CLIENT lors d'un entretien avec ce dernier. Les Clés Normandes Conciergerie agissant en tant qu'assistant personnel, elle conserve les données personnelles du CLIENT afin de garantir la bonne exécution de ses prestations, détaillées à l'article 2 des présentes CGS. Les données personnelles du CLIENT sont stockées de façon sécurisée et ne sont diffusées à aucun tiers. Elles sont archivées à la résiliation du contrat et conservées pour une durée de 10 ans. Le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de modification de rectification et de suppression des données qui le concernent. Le CLIENT peut également en limiter ou en refuser tout traitement, et en demander la portabilité. Il peut exercer l'ensemble de ces droits en contactant les Clés Normandes Conciergerie via l'adresse mail contact@lesclesnormandes.fr

Le responsable du traitement des données est Axel Pétri; il peut être contactée via le mail contact@lesclesnormandes.fr

ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE ET LANGUE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

Les présentes conditions générales de vente demeurent soumises au droit français et 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.

À _____, Le _____

Signature du propriétaire :

Signature des Clés Normandes
Conciergerie : :