

CONDITIONS GENERALES DES SERVICES DE LA CONCIERGERIE DE FANNY

Applicables entre LA CONCIERGERIE DE FANNY et un consommateur particulier

DATE DE DERNIERE MISE A JOUR : 09/12/2021

Les présentes Conditions Générales sont établies par Mme Fanny Celia TRESCARTES exerçant à l'enseigne « LA CONCIERGERIE DE FANNY », immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 902 885 714.

L'activité de l'entreprise LA CONCIERGERIE DE FANNY s'effectue au profit de particuliers, agissant en tant que consommateurs au sens de l'article préliminaire du code de la consommation qui définit le consommateur comme « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole* ».

Cette activité consiste en des prestations de services de conciergerie aux particuliers louant leur bien sur de courtes durées, ainsi qu'en des prestations de services de gardiennage en période de vacance du bien.

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de préciser les conditions de réalisation des prestations de services proposées par LA CONCIERGERIE DE FANNY.

ARTICLE 1 – DEFINITION

- Client : Personne physique qui passe commande auprès du Prestataire pour les Prestations ;
- Commande : Tout ordre émanant du Client portant sur les Services, dont le caractère définitif dépend de son acceptation par le Prestataire ;
- Conditions Générales ; Les présentes Conditions générales de service ;
- Contrat : Ensemble définissant les relations contractuelles entre les Parties. Il se compose au maximum :
 - o Des conditions particulières (CP)
 - o Des présentes conditions générales (CGPS)
 - o Des éventuels avenants

Tout autre document que les présentes conditions générales et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur d'information sans aucun caractère contractuel.

- Devis : le devis adressé au Client par le Prestataire ;
- Hôtes : Personnes bénéficiant des services de location de courte durée proposés par les Clients, pour lesquels le Prestataire assure les Services ;
- Logement : Bien immobilier appartenant au Client pour lequel les Services sont réalisés par le Prestataire ;
- Parties : le Prestataire et le Client ;
- Prestataire : L'auto-entreprise LA CONCIERGERIE DE FANNY, dont les coordonnées sont indiquées ci-après, prise dans le cadre de l'exercice des Services ;

- Prix : le prix des Prestations ;
- Séjour : Période au cours de laquelle les Hôtes sont présents dans le Logement ;
- Services : Ensemble des prestations de conciergerie et de surveillance des logements effectuées par le Prestataire ;
- Services A la carte : les Services assurés à l'unité par le Prestataire et correspondant à la formule Cindre ;
- Services Clés en main : les Services correspondant à un ensemble de prestations assurées par le Prestataire et correspondant aux formules Thou et Verdun définies en Annexe 2 ;
- Site Internet : Le site internet sur lequel le Prestataire présente les Services;

Ces définitions s'appliquent aux termes utilisés avec une lettre majuscule, indépendamment de l'emploi du singulier ou du pluriel.

ARTICLE 2 – CONTENU ET CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales s'appliquent de plein droit, sans restriction ni réserve à tous les Services.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute Commande. Le choix et la commande du Service est de la seule responsabilité du Client.

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la Commande.

Ces Conditions Générales sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du Contrat et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le Prestataire.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales avant la conclusion du Contrat.

Ces Conditions Générales pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable au Contrat est celle en vigueur au jour de la conclusion.

Les coordonnées du Prestataire sont détaillées à l'Annexe 1 des Conditions Générales.

ARTICLE 3 – INFORMATION PRECONTRACTUELLE

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 présentes Conditions Générales. A cet égard, elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du code civil.

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande et à la conclusion du Contrat, d'une manière claire et compréhensible, de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation, et notamment :

- Les caractéristiques essentielles du Service
- 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 exécuter le service ;
- Les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;

- L'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales et contractuelles ;
- Les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, son interopérabilité ;
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour un Client de commander un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales 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.

ARTICLE 4 - OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Client les Services dans le cadre du Contrat.

Les Services sont de deux sortes :

- Des prestations d'intendance, dans le cadre des locations de courte durée entre Clients et Hôtes ;
- La surveillance du Logement, en période de vacances du bien ;

Les caractéristiques détaillées des Services sont présentées à l'Annexe 2 des Conditions Générales.

Ils sont présentés sous la forme de formules distinctes, contenant chacune l'ensemble des prestations effectuées dans le cadre du Service choisi et commandé par le Client.

Les Services sont de deux types :

- Services Clés en main : (Formule Thou et Formule Verdun)
- Services A la carte : (Formule Cindre)

ARTICLE 5 - REALISATION DU SERVICE

Le Prestataire s'engage à assurer le Service pour lequel il a été sollicité. Il s'engage donc à respecter les souhaits du Client, concernant notamment la date, les horaires, le lieu et l'étendue du Service.

Le Prestataire effectuera en présence du Client, avant la réalisation du Service, un état des lieux complet du Logement ainsi qu'un inventaire des meubles qu'il contient.

ARTICLE 6 - CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE

En passant la Commande, le Client s'engage à ce que le Logement soit entièrement libre. Le Client devra fournir au Prestataire un minimum de deux jeux de clés. En cas de résiliation du Contrat, le Prestataire s'engage à restituer au Client les deux jeux de clés dans les plus brefs délais.

Le Prestataire devra toujours être en mesure d'avoir accès au logement afin d'exécuter les Services.

Pour les prestations d'intendance, sauf conditions particulières, le Client mettra à disposition du Prestataire dans le Logement :

- 1 kit de produits ménagers ainsi que du matériel permettant la réalisation des prestations de ménage. Le Prestataire se chargera, le cas échéant, du réapprovisionnement des produits ménagers aux frais du Client.
- 2 sets complets de linge de maison par couchage, un set comprenant :

- Une housse de couette
- Une taie d'oreiller (2 si lit double)
- Un drap house
- Une grande serviette de bain (2 si lit double)
- 1 petite serviette, 1 torchon

ARTICLE 7 - DEVIS

Aucun Service, à l'exception de ceux résultant de la formule Thou définie en Annexe 2, ne sera effectué par le Prestataire sans la présentation préalable du Devis et la finalisation de la Commande du Client.

Le Devis devra obligatoirement mentionner :

- La nature et le type de Service ;
- La date, l'heure (ou la durée) et le lieu de réalisation du Service ;
- Le tarif du Service ;
- La signature du Client pour validation.

Le Devis établi par le Prestataire est valable pour la durée indiquée.

ARTICLE 8 - COMMANDES

Par Commande, il faut entendre tout ordre portant sur les Services figurant au tarif du Prestataire en vigueur au jour de la Commande, accompagné du paiement de l'acompte éventuellement prévu.

La Commande doit être confirmée au moyen d'un bon de commande par exemple, du devis signé avec « bon pour accord » ou par tout moyen sous condition que ce soit par écrit et dûment signé par le prestataire.

ARTICLE 9 - MODIFICATION DE LA COMMANDE

Les commandes transmises au Prestataire sont irrévocables pour le Client, sauf acceptation écrite du Prestataire.

Toute demande de modification de la composition ou de l'étendue d'une commande passée par un client ne pourra être prise en compte par le Prestataire, que si la demande est faite par écrit au plus tard 8 jours après réception de la commande initiale. En cas de modification de la commande par le Client, le prestataire sera délié des délais convenus pour son exécution.

ARTICLE 10 - TARIFS - PRIX

Les Services sont fournis aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la Commande. Les tarifs sont garantis durant la période de validité du devis.

Le prestataire se réserve de faire évoluer sa grille tarifaire à tout instant mais sans rétroactivité pour les commandes en cours.

Les Prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des Prestations sont ceux figurant sur le Site Internet du Prestataire au jour de la Commande et en Annexe 3.

Les Prix s'entendent en euros et hors taxes.

D'éventuelles Commandes spécifiques du Client peuvent être envisagées. Le cas échéant, elles feront l'objet d'un Devis spécifique préalablement accepté par celui-ci.

ARTICLE 11 - PAIEMENT

Les Commandes donnent lieu à l'émission de factures par le Prestataire.

Ces factures sont libellées à l'ordre du Client. Le Prestataire n'adresse aucune facture aux Hôtes.

Le Client demeure unique débiteur de l'obligation de paiement du Prix.

Il organise librement toute refacturation du Prix auprès des Hôtes.

Les factures sont transmises par courriel et leur règlement est assuré par virement bancaire.

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

Toute Commande, telle que définie ci-dessus, donne lieu au versement d'un acompte de 40 % du prix HT de la commande, sauf accord dérogatoire entre le Client et le Prestataire.

Le solde du Prix est payable au comptant, trente jours après l'émission de la facture.

Tout montant TTC non réglé à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités fixées à trois fois le taux d'intérêt légal. Ces pénalités sont exigibles de plein droit et seront d'office portées au débit du compte du Client.

Le non-paiement des factures autorise le Prestataire à suspendre immédiatement l'ensemble de ses Prestations.

ARTICLE 12 - ANNULATION DE LA COMMANDE

En cas d'annulation de la Commande par le Client, pour quelque cause que ce soit, hormis la force majeure, l'acompte versé à la Commande, restera acquis au Prestataire.

ARTICLE 13 - REMBOURSEMENT – RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du code de la consommation, le Client qui commande une Prestation dispose d'un droit de rétractation à exercer dans un délai de QUATORZE (14) jours à compter de la conclusion du Contrat conclu à distance ou hors établissement du Prestataire.

Le Client peut notifier sa décision de rétractation par une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée en lettre recommandée avec accusé de réception :

Madame Fanny Trescartes

LA CONCIERGERIE DE FANNY

11 A Rue des Gasses

69450 Saint-Cyr-au-Mont-D'Or

L'exercice du droit de rétractation oblige le Prestataire à rembourser le Client de la totalité des sommes versées sans retard injustifié et au plus tard dans les QUATORZE (14) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client de se rétracter.

ARTICLE 14 - RESOLUTION DU CONTRAT

En cas de manquement du Prestataire à son obligation de réalisation du Service ou à l'expiration du délai prévu ci-dessus, ou, à défaut, au plus tard 6 semaines après la conclusion du contrat, le Client peut résoudre le Contrat, dans les conditions des articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 216-4 du code de la consommation, par lettre recommandée avec avis de réception si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Prestataire de fournir le service dans un délai additionnel raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté.

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

Cependant, le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le Prestataire refuse de réaliser le Service à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du Contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du Contrat.

ARTICLE 15 - DONNEES PERSONNELLES

Le Prestataire exploite son site de vente Internet www.conciergeriedefanny.com dans le respect des normes en vigueur issues de la Loi informatique et libertés et du Règlement européen relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

Il assure que les Clients, en tant que sujets du traitement de données à caractère personnel, disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des données les concernant, de limitation et d'opposition à leur traitement ainsi que de portabilité des données.

La demande doit être formulée à l'adresse électronique suivante : conciergeriedefanny@gmail.com ou par courrier postal à l'adresse définie à l'Annexe 1, accompagné de la copie d'un titre d'identité signé.

ARTICLE 16 – SITE INTERNET ET PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Site Internet www.conciergeriedefanny.com est la propriété du Prestataire. Son contenu, textes, logos, ainsi que tous les documents, dessins, photographies demeurent la propriété exclusive du Prestataire, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents.

Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du Prestataire et s'engage à ne les divulguer à aucun tiers.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation des dits textes, logos, documents, dessins, photographies etc. sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner par une contrepartie financière.

ARTICLE 17 – PLATEFORMES DE RESERVATION Internet

La formule Thou définie en Annexe 2 pourra être réservée par le biais de plateformes de réservation Internet de location de courte durée.

Une annonce sera créée sur ces plateformes, où le Prestataire sera enregistré et ses Services résultant de la formule Thou seront proposés aux côtés des services d'hébergement proposés par les Clients aux Hôtes.

ARTICLE 18 - IMPREVISION

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

ARTICLE 19 - FORCE MAJEURE

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, les événements indépendants de la volonté des Parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir, et qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations.

ARTICLE 20 - LIMITATION DE RESPONSABILITE

Le Client s'engage à souscrire une police d'assurance conforme aux locations de courte durée, auprès d'une compagnie notoirement solvable, pour le Logement durant la réalisation des Services.

Le Prestataire ne pourra être tenu en aucun cas responsable de toute dégradation du Logement causée par les Hôtes au cours du Séjour.

Le Prestataire pourra faire appel à des professionnels extérieurs, sous réserve de validation du devis par le Client, qui sera seul tenu d'en acquitter les prestations.

ARTICLE 21 - RENONCIATION

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales ne peut valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 22 - CONDITIONS PARTICULIERES

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et d'éventuelles conditions particulières souscrites par les Parties, les conditions particulières prévaudront sur les Conditions Générales.

ARTICLE 23 - DROIT APPLICABLE

Toute question relative aux Conditions Générales ainsi qu'aux Services qu'elles régissent, qui ne serait pas traitée par les présentes stipulations contractuelles, sera régie par la loi française à l'exclusion de tout autre droit.

ARTICLE 24 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tous les litiges auxquels les Contrats conclus en application des présentes Conditions Générales pourraient donner lieu, concernant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Prestataire et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Pour la définition de la juridiction compétente, le Prestataire élit domicile en l'établissement principal de son activité, 11 A Rue des Gasses – 69450 Saint-Cyr-au-Mont-d'Or.

ARTICLE 25 - MEDIATION

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 (code de la consommation, Art L612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

ANNEXE 1 – COORDONNES DU PRESTATAIRE

Madame Fanny Trescartes
LA CONCIERGERIE DE FANNY
11 A Rue des Gasses
69450 Saint-Cyr-au-Mont-D'Or

ANNEXE 2 – CARACTERISTIQUES DES SERVICES

Les Services sont déclinés sous la forme de formules, distinguant les Services Clé en main et les Services A la carte.

1.- Les Services Clé en main sont :

- la formule Thou
- la formule Cindre.

Formule Thou

Cette formule assure l'intendance du Logement des Clients.

Elle comprend les prestations suivantes :

- Aide et assistance à la création et/ou la gestion de l'annonce de location sur des plateformes de réservation Internet
- Gestion du calendrier de réservations
- Préparation du Logement en vue de l'arrivée des Hôtes
- Accueil des Hôtes, visite et remise des clés
- Inspection du Logement après le départ des Hôtes
- Compte-rendu au Client
- Ménage entre deux Séjours
- Blanchisserie et gestion des consommables

Formule Verdun

Cette formule assure la surveillance du Logement en période de vacance du bien.

Elle comprend les prestations suivantes :

- Inspection intérieure et extérieure du Logement
- Contrôle des ouvertures et points d'accès au Logement (portes, portails, fenêtres...)
- Vérification du bon fonctionnement des appareils domestiques
- Relevé des compteurs
- Aération des espaces intérieurs du Logement
- Relevé de la boîte au lettres, tri et réexpédition des courriers importants
- Arrosage des plantes intérieures et extérieures

2.- Le Service A la Carte est celui résultant de la formule Cindre.

Formule Cindre

Cette formule permet aux Clients de choisir unitairement des Services en fonction de leurs besoins.

Ces Services sont :

- Accueil des Hôtes, visite et remise des clés
- Inspection du Logement après le départ des Hôtes
- Inspection du Logement avant l'arrivée des Hôtes, prise de contact avec les Hôtes, Accueil sur place, Visite et remise des clés, assistance téléphonique jusqu'à la fin du Séjour, visite de sortie et récupération des clés
- Blanchisserie d'un set de linge de maison. Ce set comprend :
 - o 1 housse de couette
 - o 1 taies d'oreillers (2 si lit double)
 - o 1 drap housse
 - o 1 grande serviette de bain (2 si lit double)
 - o 1 petite serviette
 - o 1 torchon

Ce Service doit obligatoirement être combiné avec un autre Service proposé dans la formule Cindre, hors ménage.

- Ménage entre deux Séjours

Ce service doit obligatoirement être combiné avec un autre Service proposé dans la formule Cindre, hors blanchisserie.

ANNEXE 3 – PRIX DES SERVICES

- Formule Thou

Une commission de 20% sur les revenus générés par le Séjour des Hôtes est facturée au Client en plus des frais de ménage. Le prix du ménage est établi en fonction de la superficie du Logement, et du temps passé pour effectuer la prestation. Celui-ci étant à la charge des Hôtes.

- Formule Verdun

Le prix est établi en fonction de la fréquence des visites et de la taille du Logement.

Il est précisé qu'une visite par semaine correspondra à un prix minimum de 50 euros.

- Formule Cindre

- o Accueil des Hôtes, visite et remise des clés : 30 €
- o Inspection du Logement après le départ des Hôtes : 30 €

- Inspection du Logement avant l'arrivée des Hôtes, prise de contact avec les Hôtes, Accueil sur place, Visite et remise des clés, assistance téléphonique jusqu'à la fin du Séjour, visite de sortie et récupération des clés : A partir de 50 €, en fonction de la taille du Logement
- Blanchisserie d'un set de linge de maison :
 - 10 € sans pressing
 - 35 € si pressing
- Ménage entre deux Séjours : le prix est établi en fonction de la superficie du Logement, et du temps passé pour effectuer la prestation.