

## PREAMBULE

La société Ma Conciergerie Cabourg SASU ayant son siège social Avenue Durand Morimbau 14390 CABOURG numéro de Siret 880 491 410 00010 a pour activité l'exploitation d'une activité de conciergerie privée.

Coordonnées : 07 67 68 47 55 ; mail : maconciergerie.cabourg@gmail.com

Ma Conciergerie Cabourg 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. Ma Conciergerie Cabourg assure la coordination et la mise en place en collaboration avec ses partenaires professionnels et prestataires.

## ARTICLE 1 - Définition

Les termes des présentes auront la signification suivante :

- Prestataire (tiers) : désigne Ma Conciergerie Cabourg, ou toute personne morale ou personne physique effectuant par l'intermédiaire ou pour le compte de Ma Conciergerie Cabourg la prestation de services.
- Client(s) : désigne les particuliers qui ont sollicité l'intervention de Ma Conciergerie Cabourg pour l'exécution d'une prestation ;
- Prestation(s) : désigne les prestations de services telles que mentionnées à l'article 3.

## ARTICLE 2 - Champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de service sont accessibles sur le site internet [www.maconciergeriecabourg.com](https://www.maconciergeriecabourg.com). 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 Ma Conciergerie Cabourg. Toute autre condition opposée par le client sera inopposable à Ma Conciergerie Cabourg, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance, sauf acceptation préalable et expresse par Ma Conciergerie Cabourg.

Si Ma Conciergerie Cabourg 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 desdites 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 2.1 – Périmètre d'action et responsabilités**

L'encaissement du loyer et du dépôt de garantie revient au client propriétaire.

Ma Conciergerie Cabourg 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, Ma Conciergerie Cabourg n'agit pas en tant qu'agence professionnelle immobilière gestionnaire de biens locatifs.

En revanche, Ma Conciergerie Cabourg 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, Ma Conciergerie Cabourg s'engage à rendre ces mêmes clés, en nombre et en état, à la clôture d'un contrat de prestation qui le lie à

un client propriétaire.

## ARTICLE 3 – Prestations

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

- Aux propriétaires particuliers de bien locatifs saisonniers
- Aux propriétaires de résidence secondaires
- Aux clients locataires occupants

Ma Conciergerie Cabourg fait appel à du personnel qualifié pour l'ensemble des travaux d'entretien de la maison et jardin. Ces interventions sont à la charge du propriétaire et facturées par Ma Conciergerie Cabourg.

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, il est obligatoire d'aviser Ma Conciergerie Cabourg avant la signature du contrat de prestations. Ma Conciergerie Cabourg ne se chargera pas d'assister ces intervenants.

La liste des Prestations proposées par Ma Conciergerie Cabourg ainsi que la grille tarifaire sont consultables sur son site internet à l'adresse <https://www.maconciergeriecabourg.com>

### **ARTICLE 3.1 - Offre d'assistance au propriétaire « Pack simply »**

L'assistance au Propriétaire, « Pack simply » consiste en :

- L'organisation de l'arrivée (contact téléphonique avec les voyageurs)
- Une remise des clés au voyageur le premier jour du séjour
- Un check-in, consistant à vérifier au moment de la remise des clés :

Constat de la propreté et de l'état général du lieu de location

Constat de l'état de rangement du lieu de location

- Une reprise des clés du locataire, à la fin du séjour, sur le lieu de location
- Un check-out, consistant à vérifier les mêmes éléments que le check-in, mais effectué au moment de la reprise des clés

Le propriétaire conservant la gestion des appels et des plannings de réservation de sa location saisonnière, il devra aviser Ma Conciergerie Cabourg de toutes réservations actées dans un délai de 48h afin d'assurer la réactivité d'intervention de Ma Conciergerie Cabourg.

### **ARTICLE 3.2 - Offre d'assistance au propriétaire « Pack complet »**

L'assistance au Propriétaire, « Pack complet » consiste en :

- La mise en œuvre des prestations du « Pack simply »
- La remise de kits : kit de démarrage ( 1 rouleau de papier toilette, 1 éponge, 3 dosettes lave-vaisselle, 1 sac poubelle, 1 dosette de produit multi-usage, 1 dosette de liquide vaisselle), 1 kit salle de bains ( gel douche, shampoing et savonnette)
- 1 bouteille de cidre

### **ARTICLE 3.3 - Offre d'assistance au propriétaire « formule sérénité »**

- L'apport de locataires par la création du profil du propriétaire, la publication de l'annonce de location sur des plateformes internet telles qu' Airbnb ou Aritel
- La gestion des plannings de réservations et la prise en charge opérationnelle du bien locatif et des locataires, pour le compte du client propriétaire.
- La publication de l'annonce sur des plateformes internet telles qu'Airbnb ou Aritel implique les opérations suivantes :

\*Ma Conciergerie Cabourg se présente comme assistant personnel du client propriétaire. Les clients propriétaires de Ma Conciergerie Cabourg proposent leur bien à la location à de futurs locataires via les offres de biens locatifs présentés sur internet. Ils sont responsables des informations délivrées à leur égard et à l'égard de Ma Conciergerie Cabourg pour l'élaboration de leurs profils respectifs et des annonces de leurs biens locatifs sur les plateformes internet de locations saisonnières sélectionnées.

°La création d'un profil des propriétaires, dont la prise en charge commerciale de leur bien locatif sera déléguée à Ma Conciergerie Cabourg.

°L'utilisation de photos, la création d'une adresse mail, et le RIB du propriétaire seront nécessaires pour compléter son profil.

°Ma Conciergerie Cabourg se présentera comme assistant personnel de son client propriétaire. Le numéro téléphonique de contact pour les appels et plannings de réservations sera donc celui de la présidente Mme MANCEAUX Laëtitia.

- La prestation du « pack complet »

### **ARTICLE 3.3 - Offre d'assistance « pack travaux »**

L'offre pack travaux consiste à :

- 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, Ma Conciergerie Cabourg donne ensuite accès aux lieux des travaux aux professionnels sélectionnés par le client propriétaire, et effectue un rapport photographique et visuel.
- La CONCIERGERIE DES TERRES DE NACRE 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.

### **ARTICLE 3.4 - Offre d'assistance à la carte**

Cette offre d'assistance est cumulable avec les autres offres. Les prestations suivantes sont effectuées, tarifées et exécutées à la demande du client propriétaire ou locataire :

- Lavage des draps
- Location de linge de maison
- Tonte de pelouse
- Ménage de l'intérieur du bien en location
- Surveillance et gardiennage du bien en l'absence du propriétaire
- Frigo rempli à l'arrivée
- Courses
- Organisation d'événements privés
- Visite auprès de personnes isolées
- Création d'annonces

Ces prestations sont assurées :

- Soit directement par la Ma Conciergerie Cabourg, en tant qu'assistant personnel
- Soit par un prestataire identifié, sélectionné et proposé par Ma Conciergerie Cabourg

### **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 Ma Conciergerie Cabourg 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 de Ma Conciergerie Cabourg, tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le contrat de prestation.

Le client s'engage à demander une intervention dans un délai de 48h avant la prestation.

En outre, les clients propriétaires et locataires s'engagent à régler le montant des prestations fournies par Ma Conciergerie Cabourg 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 Ma Conciergerie Cabourg, ou par un prestataire identifié et sélectionné par Ma Conciergerie Cabourg :

- Les tarifs sont détaillés sur le site [www.maconciergeriecabourg.com](http://www.maconciergeriecabourg.com) et rappelés sur le contrat signé par le propriétaire.

- Le montant des tarifs indiqués dans le devis et le contrat pourra être revu à la date anniversaire du contrat de prestation.

- Les prestations destinées au propriétaire, en période ou non de location, seront facturées à chaque fin de mois ou à la prestation, à la discrétion de Ma Conciergerie Cabourg. Les factures pourront être réglées par prélèvement bancaire, espèce, virement bancaire ou chèque à l'ordre de Ma Conciergerie Cabourg, payables à réception.

Les prestations destinées au client locataire à la prestation. Les factures seront établies au fur et à mesure des prestations effectuées, payable en espèce ou chèque à l'ordre de Ma Conciergerie Cabourg.

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

Les éventuels remboursements d'avance de frais seront effectués et mentionnés à part sur une note de frais, hors facturation mais à établissement de la facture, par chèque, espèce ou virement, sous la condition d'en avoir avisé le client propriétaire et sur présentation d'un reçu ou d'une facture. Un reçu sera ensuite remis au client propriétaire, au paiement de ses remboursements de frais.

Sous le régime fiscal de SASU, les prestations fournies par Ma Conciergerie Cabourg sont soumises à une TVA de 20%. Cependant, l'entreprise fera bénéficier ses clients de la franchise de TVA tout le temps que la réglementation le lui permettra.

Tout retard de paiement à compter du trente et unième (31ème) jour de décalage par rapport à l'émission de la facture donnera lieu à des pénalités de retard exigibles sans rappel et calculées suivant les règles légales en vigueur. Le taux de pénalités de retard de paiement est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points, mais ne pouvant être inférieur à trois fois le taux d'intérêts légal Français (article L 441-6 du code de commerce). A titre indicatif, le taux de référence de la BCE est de 0,050% au 4 septembre 2014, le taux d'intérêt légal Français est de 1,01% au 23 Décembre 2015.

En cas de retard de paiement par le client, les services en cours pourront être annulés sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action. Le cas échéant, Ma Conciergerie Cabourg se réserve aussi la faculté de saisir le Tribunal compétent

### **ARTICLE 7 - Exécution de la prestation**

L'exécution de la prestation s'effectuera aux lieux indiqués sur le devis et/ou le contrat.

Concernant les prestations d'accueil des voyageurs, d'ouverture et de fermeture du chauffage, d'entretien du logement et celles relatives au linge et aux courses, le Client s'engage à les demander au moins deux jours ouvrés avant la date d'intervention.

Cas de la prestation accueil de voyageurs :

En cas d'arrivée des voyageurs après 19h et les dimanches après-midi, l'accès au logement se fera par boîte à clef, pas d'accueil physique mais une assistance téléphonique en cas de besoin. Ainsi qu'une prise d'information afin de savoir si l'arrivée s'est bien passée.

En cas de forte affluence un accueil centralisé en agence pourra être proposé aux voyageurs afin d'éviter une attente.

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 de la vaisselle, le nettoyage d'éléments extérieurs (barbecue, garage...), le nettoyage des vitres. Ma Conciergerie Cabourg 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 dépoussiérage, le nettoyage des toilettes, 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, extérieur four et micro-ondes(intérieur et extérieur), le nettoyage du réfrigérateur, extérieur meubles de rangement, extérieur poubelle, évier et robinetterie, crédence), le lavage du sol. Ma Conciergerie Cabourg pourra, à sa discrétion, effectuer ou faire effectuer davantage de nettoyage, ce qui ne l'engage pas à effectuer ce surplus systématiquement.

#### **ARTICLE 8 - Responsabilité**

##### **ARTICLE 8.1**

- Pour les prestations assurées directement par Ma Conciergerie Cabourg, les dommages éventuellement causés par ses interventions en tant que prestataire en service de conciergeries sont couverts par une assurance Responsabilité Civile professionnelle et protection juridique, souscrite auprès de la MMA sous le numéro 145583543, à l'agence 21 rue Gaston Manneville à Dives sur Mer, et sous réserve que le client propriétaire puisse apporter la preuve que ces dommages sont directement liés à ses interventions.

##### **ARTICLE 8.2**

- Pour les prestations sous-traitées par Ma Conciergerie Cabourg:

- Les dommages éventuellement causés par nos partenaires lors de leurs interventions relèvent de leur responsabilité, sous réserve que le client propriétaire puisse apporter la preuve que ces dommages sont directement liés à leurs interventions.

Pour les prestations des professionnels qualifiés/artisans et prestataires de services extérieurs sélectionnés par le client propriétaire :

- Ma Conciergerie Cabourg agit dans ce cas de figure en qualité de simple intermédiaire. Sa tâche consiste à mettre en relation, superviser la prestation effectuée et à en rendre compte au client propriétaire ou locataire en lui en faisant bénéficier. Ma Conciergerie Cabourg n'est tenue qu'à une obligation de moyens et ne saurait par conséquent encourir, quel que soit le motif, aucune indemnité de quelque nature que ce soit. Seule la responsabilité du professionnel qualifié et artisan ou du prestataire de service peut être engagée.

Le client propriétaire ou locataire s'adressera donc directement au fournisseur du service ou produit concerné pour toute demande de dédommagement ou toute autre demande relative au produit ou service commandé par l'intermédiaire ou supervisé par la Ma Conciergerie Cabourg pour réclamer réparation. En aucun cas Ma Conciergerie Cabourg ne pourra être tenue responsable d'un manquement quelconque de prestataire de services, professionnels qualifiés et artisans, à ses obligations contractuelles ou découlant des règles de l'art.

En tout état de cause, Ma Conciergerie Cabourg ne pourrait être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure définie par le code civil et notamment en cas de grève totale ou partielle, inondation, incendie, panne informatique et acte terroriste. En cas d'intervention au domicile du client propriétaire, ce dernier déclare ne pas détenir d'argent liquide, de bijoux ou tout autre objet de valeur à son domicile, et cela dès que le client propriétaire confie une clé de son bien mis en location à Ma Conciergerie Cabourg afin d'effectuer une prestation, recevoir les locataires et coordonner les professionnels qualifiés/artisans.

##### **ARTICLE 8.3**

- Du locataire vis à vis du propriétaire et Ma Conciergerie Cabourg, en tant que prestataire de services de conciergerie : Le client locataire est responsable des dommages éventuels causés au sein de la location. Ils seront ainsi répercutés sur le dépôt de garantie effectué à la réservation du bien et à la hauteur du coût du dommage.

L'assurance responsabilité civile du locataire peut couvrir le coût du dommage selon les clauses de contrat souscrit par le client locataire.

#### **ARTICLE 9- 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 10 - Référencement**

Le client propriétaire proposant la location de son bien accepte que

Ma Conciergerie Cabourg publie son annonce sur son site internet : [www.maconciergeriecabourg.com](http://www.maconciergeriecabourg.com) rubrique « ils nous font confiance ».

#### **ARTICLE 11 - Propriété intellectuelle**

Le contenu du site internet, ainsi que tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux Clients demeurent la propriété exclusive de Ma Conciergerie Cabourg, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents.

Les clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de Ma Conciergerie Cabourg et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

#### **ARTICLE 12 - Informatiques et Libertés**

Les données nominatives fournies par le Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures. Elles peuvent être communiquées aux Partenaires de Ma Conciergerie Cabourg chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

#### **ARTICLE 13 - 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.

#### **ARTICLE 14 - Litige**

Tous les litiges auxquels l'exécution des présentes conditions générales pourraient donner lieu, concernant tant 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 Ma Conciergerie Cabourg et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Pour la définition de la juridiction compétente, Ma Conciergerie Cabourg élit domicile à son siège social.

Conformément aux dispositions des articles L.512-1 et L.616-1 du Code de la Consommation, le Client pourra également recourir à une médiation conventionnelle auprès de l'Association Nationale des Médiateurs sur le site internet [www.anm-mediation.com](http://www.anm-mediation.com) ou au 01 42 33 81 03.