



## CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES :

Entre :

Conciergerie Ti Benèze (El Christelle Lesebos),

Numéro de Siret : 948 491 824 00017,

18 rue Jean Cocteau 56700 Hennebont.

Ci-après dénommée,

Le Prestataire,

Et :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Ci-après dénommée,

Le Client,

### **Préambule :**

La Conciergerie Ti Benèze est une entreprise de prestation de Services et de conciergerie pour propriétaires en location saisonnière ou touristique.

La Conciergerie Ti Benèze 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, toutes activités et prestations de Services liées aux activités touristiques non réglementées par ailleurs.

## **Définitions :**

Les termes et expressions visés ci-après signifient, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes :

" Client " : Toute personne particulier ou professionnel, personne physique ou morale, souhaitant un service de conciergerie proposé par la Conciergerie Ti Benèze dans les biens qu'il(s) souhaite(nt) proposer à la location touristique ou saisonnière.

" Commande " : demande de Services réalisée par le Client auprès du Prestataire ;

" Conditions Générales " : les Conditions Générales de prestations de Services qui font l'objet des présentes ;

" Consommateur " : désigne toute personne physique utilisant les Services de la Conciergerie Ti Benèze en dehors de tout but professionnel.

" Contrat " : le présent acte, y compris son préambule et ses annexes ainsi que tout amendement, substitution, extension ou renouvellement intervenu aux présentes en vertu de la convention des Parties ;

" Locataire " : 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 la Conciergerie Ti Benèze. Ils sont toujours des Clients des particuliers ou professionnels propriétaires de biens, eux-mêmes Clients de La Conciergerie Ti Benèze.

" Prestataire " : La Conciergerie Ti Benèze.

" Prix " : la valeur unitaire d'un Bien ou d'un Service ; cette valeur s'entend toutes taxes

" Prix Total " : le montant total des Prix cumulés des Biens et Services qui font l'objet de la Commande ; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;

" Règlement Intérieur " : Le Règlement Intérieur représente l'ensemble des règles établies par le Client au préalable de ses locations saisonnières ou touristiques auprès de ses Locataires.

" Service " : Tout Service proposé à la vente par La Conciergerie Ti Benèze et sur son Site. Il est précisé qu'aucune vente en ligne de Service n'est proposée par La Conciergerie Ti Benèze.

Les références aux Articles sont des références aux articles du présent Contrat, à moins qu'il n'en soit disposé autrement.

Toute référence au singulier inclut le pluriel et inversement.

Toute référence à un genre inclut l'autre genre.

## **Article 1 – Cadre Général du Contrat :**

Le Prestataire n'assure pas la commercialisation des Services susmentionnés en ligne.

En revanche, la liste des Services proposés par le Prestataire peut être consultée sur le site disponible à l'adresse « <https://tibeneze.com/conciergerie-ti-beneze/> »

Les présentes Conditions Générales de prestations de Services s'appliquent de plein droit à toute vente par le Prestataire aux Clients, ainsi qu'aux Locataires, de ses Services ou ensembles de Services suivants.

### **Article 1.1 – Service Tout Compris :**

Pour les propriétaires souhaitant déléguer la gestion de leurs annonces sur les plateformes de réservation. La Conciergerie Ti Benèze propose un service tout compris comprenant la création et la gestion de vos annonces sur les plateformes de location 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 perçus par le Client avant prélèvement des commissions des plateformes, à cela se rajoute un forfait de 20 euros pour l'entretien du linge. Dans le cas de locations très courtes où les 20% ne couvriraient pas les frais de fonctionnement du Prestataire, il est prévu un minimum forfaitaire de facturation par séjour, ce forfait est défini sur devis selon le temps moyen de main d'œuvre et de déplacement estimé pour le bon déroulement des prestations. A noter que parallèlement à ce montant forfaitaire de facturation minimum, il est également appliqué via les différentes stratégies de tarification des nuitées, un prix plancher par séjour garantissant au Client un bénéfice significatif sur chaque location

### **Gestion des annonces et des calendriers :**

La Conciergerie Ti Benèze 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, ainsi qu'un Service de suivi des réservations des Locataires sur le logement du Client. Chaque Client de La Conciergerie Ti Benèze 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 de La Conciergerie Ti Benèze. Dans ce cadre, La Conciergerie Ti Benèze pourra créer ou optimiser des annonces existantes et aura accès aux identifiants de connexion ou le Client devra l'indiquer comme co-gérant sur la ou les plateformes. L'accès à ces identifiants sera nécessaire dans la mesure où La Conciergerie Ti Benèze 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 9.

Le Client reste toujours le décisionnaire final tant du Prix, tant 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 de La Conciergerie Ti Benèze 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, La Conciergerie Ti Benèze 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 à La Conciergerie Ti Benèze d'effectuer des prestations relevant du domaine réglementé des professions de l'immobilier.

## **Communication avec les Locataires :**

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

## **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.

Le locataire peut aussi en accord avec le prestataire arriver en toute autonomie à partir de 16 heures.

L'heure d'arrivée est préalablement convenue en accord avec les Locataires, dans le cadre des horaires de travail définis par La Conciergerie Ti Benèze, à savoir arrivées à partir de 16h00 et départ à 10h00 maximum.

Ces horaires pourront être modifiés le jour de l'arrivée, selon les aléas inhérents à l'activité du Prestataire ou des éventuels retards des Locataires. Les arrivées tardives, usuellement au-delà de 20h00, sont possibles de manière autonome et sans frais supplémentaires, à l'aide de boîtes à clefs sécurisées et de manuels d'accès rédigés et illustrés par nos soins.

Également, il ne pourra en aucun cas être demandé à La Conciergerie Ti Benèze de réaliser un inventaire ou un état des lieux d'entrée écrit, ni de collecter un quelconque dépôt de garantie, ou toute autre prestation relevant du domaine réglementé des professions de l'immobilier.

Le départ ou check-out des locataires se fait en toute autonomie avec dépôt des clés dans la boîte à clés ou boîtes aux lettres en fonction de la situation. La conciergerie Ti Benèze s'engage à une vérification générale de l'état de propreté et du respect du Règlement Intérieur du logement.

Cela n'impacte nullement les possibilités d'un recours auprès du service client de la plateforme de location en cas de litige avec un Locataire.

Également, il ne pourra en aucun cas être demandé à La Conciergerie Ti Benèze de réaliser un inventaire ou un état des lieux de sortie écrit, ni 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, La Conciergerie Ti Benèze 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, La Conciergerie Ti Benèze 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 le service client de la plateforme de réservation, en joignant tous les éléments utiles à sa disposition dans le but de faire valoir les droits du Client auprès de la plateforme de réservation en cas de litige.

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.

### **Ménage :**

La prestation de ménage est réalisée par défaut après le départ des Locataires afin d'assurer la préparation des lieux pour la prochaine location, faciliter les réservations de dernière minute et l'accueil des Locataires dans un logement propre.

Des prestations supplémentaires, telles qu'un ménage supplémentaire avant séjour en cas d'inoccupation prolongée ou un nettoyage occasionnel plus poussé, pourront faire l'objet d'une Commande, ponctuelle ou récurrente et pourront faire l'objet d'un nouveau devis si nécessaire. Les cas particuliers liés au ménage et aux séjours personnels sont décrits à l'article 8.1

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

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.

La prestation ménage s'entend dans le cadre d'un logement laissé dans un état d'utilisation convenable et respectueux du Règlement Intérieur. En cas de manquement ou d'abus de la part des Locataires, La Conciergerie Ti Benèze pourra ouvrir un litige auprès du service client de la plateforme dans le but d'obtenir le paiement d'un supplément. Ce supplément étant en général versé sur le compte bancaire du Client par la plateforme de réservation, le supplément sera refacturé ultérieurement au Client.

### **Linge de maison :**

La Conciergerie Ti Benèze dispose de linge adapté aux différentes tailles et configurations standards de literies, ainsi que les serviettes éponges nécessaires à l'équipement des salles d'eau. Le linge de maison est renouvelé pendant le ménage, après chaque départ, lors de la préparation de l'appartement en vue de la prochaine location. Dans le cas d'un déplacement pour la mise en place de linge de maison dans un logement en dehors du cadre habituel du ménage, cette prestation pourra faire l'objet d'un devis et d'une facturation supplémentaire.

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, les équipes de nettoyage de La Conciergerie Ti Benèze pourront 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 La Conciergerie Ti Benèze ne pourrait être tenue pour responsable de l'usure ou de la vétusté de ces éléments.

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.

### **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, éponge neuve, liquide vaisselle, sacs poubelle, papier toilette...) à destination des Locataires est effectué par La Conciergerie Ti Benèze selon des kits prédéfinis. La composition de ces kits est susceptible de varier selon la demande générale et les disponibilités de nos fournisseurs. Ces informations seront à tous moments disponibles sur simple demande.

Il est possible de proposer un panier d'accueil plus fourni (produits régionaux...) sur demande après devis.

### **Intendance :**

La petite intendance (changement d'ampoules, de piles, achats de petits accessoires...) est généralement assurée par La Conciergerie Ti Benèze. Ces petites interventions étant fréquentes et nécessaires, La Conciergerie Ti Benèze pourra intervenir librement dans l'achat et remplacement de petits accessoires dans la limite de 30€, au-delà l'accord écrit du client sera requis.

La petite intendance est habituellement réalisée de manière gracieuse et sans surcoût, seules les dépenses engagées sont reportées sur la facturation. Cependant, si cette petite intendance fait l'objet d'une ou plusieurs interventions dont la durée totale dépasse deux heures par mois, elle pourra être facturée.

En cas de problème nécessitant l'intervention d'un spécialiste ou d'un artisan, La Conciergerie Ti Benèze 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 de La Conciergerie Ti Benèze ne saurait être recherchée sur ce point.

Plus généralement La Conciergerie Ti Benèze ne pourra aucunement être considéré comme un maître d'œuvre coordonnant l'intervention de différents corps de métier, ni auprès du Locataire, ni auprès du Client.

### **Article 1.2 – Services à la prestation :**

#### **Réception et départ des Locataires :**

La prestation est facturée à 15 euros.

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.

Le départ ou check-out des locataires se fait en toute autonomie avec dépôt des clés dans la boîte à clés. La conciergerie Ti Benèze s'engage à une vérification générale de l'état de propreté et du respect du Règlement Intérieur du logement.

Pour plus de précisions, se référer à l'article 1.1

**Ménage :**

La prestation est facturée 20 euros de l'heure.

La prestation de ménage est réalisée par défaut après le départ des Locataires afin d'assurer la préparation des lieux pour la prochaine location, faciliter les réservations de dernière minute et l'accueil des Locataires dans un logement propre.

Pour plus de précision se référer à l'article 1.1

**Linge de maison :**

Pour la literie, la location est facturée 10 euros par lit et par réservation (linge et nettoyage) :

- Le drap housse adapté à la taille du lit
- La housse de couette adapté à la taille du lit
- 2 taies d'oreiller
- Grande serviette de bain (pour 1 ou 2 personnes)
- Petite serviette de toilette (pour 1 ou 2 personnes)

Pour le linge de maison, la location est facturée 3 euros par réservation (linge et nettoyage) :

- 1 tapis de douche (1 par salle de bain)
- 1 torchon
- 1 essui main

Pour le nettoyage sans location de linge, la prestation sera de 20 euros par réservation.

**Kits et paniers d'accueil :**

Le contenu du panier et la quantité sera à convenir entre La Conciergerie Ti Benèze et le Client, le prix sera fixé sur devis.

**Article 2 – Commande :**

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la Commande par le Prestataire. Préalablement à cette date, et conformément aux dispositions des articles L. 112-1, L. 112-2 et L. 141-9 1 du Code de la consommation, les présentes Conditions Générales de vente sont mises à la disposition de tout acheteur à titre informatif sur le site <https://tibeneze.com/conciergerie-ti-beneze/>.

Toute Commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales de prestation de Services qui prévalent sur toutes les autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément et par écrit par le Prestataire.

Le fait que le Prestataire ne se prévale pas à un moment de l'une quelconque des présentes Conditions Générales de prestation de Services, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions

### **Article 3 – Devis et Conditions Générales :**

#### **Article 3.1 – Modalités générales du devis :**

Chaque Commande du Client est généralement précédée d'un devis gratuit, établi par La Conciergerie Ti Benèze, sur la base des besoins indiqués par le Client.

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 (adresse, composition)
- Les Prix détaillés des Services
- Les majorations éventuelles des Prix

Le devis est accompagné d'une copie des présentes Conditions Générales. Pour confirmer sa Commande de manière ferme et définitive, le Client doit retourner au Prestataire le devis et les présentes Conditions Générales sans aucune modification, soit par courrier postal ou courrier électronique avec la mention manuscrite « bon pour accord » précédant sa signature.

À défaut de réception de l'acceptation du devis et des présentes Conditions Générales, le Prestataire se réserve le droit de ne pas commencer ses prestations.

À défaut de confirmation de sa Commande selon les modalités définies ci-dessus dans le délai indiqué sur le devis ou à défaut dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date d'envoi du devis, ce dernier est réputé caduc.

Une fois le devis valablement signé, il est valable une année entière, uniquement pour le bien décrit dans le devis, à compter de l'acceptation du Client. A l'issue de ce délai, et sans contrevenir aux conditions de résiliation, le devis et les tarifs mentionnés seront tacitement reconduit en l'absence de toute volonté contraire exprimée par le Prestataire ou le Client.

Le Prestataire se réserve la possibilité, après en avoir informé le Client, de majorer les tarifs ou de ne pas exécuter ses prestations dans le cas où le Client ne remplirait pas les obligations édictées par le Contrat ou par l'article 5 de ces présentes Conditions Générales ainsi que dans les cas où les conditions de réalisation des prestations ne seraient pas conformes au Devis.

À défaut d'accord exprès du Client sur ces nouvelles conditions de facturation, le Prestataire se réserve le droit de ne pas débiter sa prestation. Sauf accord contraire indiqué sur le devis, les frais exposés pour la réalisation de prestations annexes (déplacements exceptionnels, achats, envoi de courriers, etc.) sont à la charge du Client.

#### **Article 3.2 – Preuve du devis :**

Aux fins de la preuve de l'existence de cette acceptation de devis, le Client admet de considérer comme équivalent à l'original et comme preuve parfaite, le courrier électronique, la copie et le support informatique.



#### **Article 4 - Obligations du 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 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.

#### **Article 5 – Obligations du Client :**

Le Client, en signant le devis, s'engage à accepter et respecter sans réserve les présentes Conditions Générales.

En souscrivant aux présentes Conditions Générales de vente, le Client atteste être en capacité juridique de contracter et n'être sous le coup d'aucune interdiction légale de le faire, et/ou de disposer de toutes les autorisations légales de le faire.

Préalablement aux obligations suivantes, le Client devra tout au long de la relation contractuelle privilégier la communication par email via les boîtes de réceptions de La Conciergerie Ti Benèze et éviter la transmission d'instructions orales et la dispersion des informations importantes via les diverses messageries instantanées numériques.

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de la non prise en compte d'instructions non transmises par email.

Le Client s'engage à fournir à La Conciergerie Ti Benèze les clefs nécessaires à la bonne exécution de ses prestations, à savoir deux jeux de clefs par appartement qui auront les rôles suivants : un jeu à destination des Locataires et un jeu à l'usage de La Conciergerie Ti Benèze.

Dans le cadre des Services Tout Compris, le Client s'engage à tenir à jour les disponibilités de son ou de ses biens. Par défaut et sans avis contraire écrit, les dates non bloquées sont considérées comme disponibles à la location.

Parallèlement, pour faciliter la gestion des disponibilités, le Client a la possibilité d'établir des limites minimales et maximales de la période réservable sur simple demande auprès de La Conciergerie Ti Benèze.

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, le Prestataire pourra se charger de l'achat ou

du remplacement des ustensiles nécessaires qui seront refacturés au Client dans le cadre de l'Intendance décrite à l'article 1.3

Le Client s'engage également à informer le Prestataire de toute difficulté qui pourrait compliquer, nuire, voir empêcher le Prestataire d'effectuer sa prestation. 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.

#### **Article 6 – Responsabilité :**

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 antérieurement publiées par le Client.
- Des dégâts matériels, pertes, vols, destructions imputables aux Locataires.
- De la perte des clefs du logement par les Locataires.
- Des modifications ou annulations de séjour par les Locataires, en de tels cas le Prix des prestations déjà réalisées reste dû.

En tout état de cause, La Conciergerie Ti Benèze ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des dommages, directs ou indirects, résultant de l'exécution du Contrat dont il ne sera pas démontré qu'ils lui sont imputables directement.

Cependant, La Conciergerie Ti Benèze apportera toujours son concours ainsi que tous les éléments à sa disposition s'il s'avère nécessaire de faire valoir les droits du Client auprès des Locataires ou du service client de la plateforme de réservation et dispose des assurances responsabilité civile professionnelles obligatoires pour tous dommages ou pertes qui lui seraient imputables.

#### **Article 7 – Facturation et Modalités de Paiement :**

Sauf dispositions particulières, la facturation est établie mensuellement et reprend en un document unique l'ensemble des prestations effectuées sur la période. Sauf conditions particulières spécifiées sur le devis, les factures s'entendent établies net, sans escompte et sont payables à réception.

#### **Article 8 – Séjours Personnels, Annulation, Contestation et Cas Particuliers :**

##### **Article 8.1 – Séjours Personnels :**

La prestation de ménage et de préparation de l'appartement étant par défaut réalisée après chaque location, sans avis contraire préalable chaque Client trouvera lors d'un séjour personnel son ou ses logements préparés comme pour une location. Par conséquent, après un séjour personnel, plusieurs alternatives sont possibles :

- Le Client peut demander à ce qu'un nouveau ménage soit programmé après son départ pour que l'appartement soit à nouveau prêt à la location, un ménage supplémentaire est alors facturé.

- Le Client qui le souhaite peut préparer lui-même son bien pour la prochaine location. Du linge de maison pourra être demandé à La Conciergerie Ti Benèze sur simple demande et cette prestation n'est pas facturée. Toutefois, si la préparation réalisée par le Client est incomplète, le Prestataire pourra facturer les services entrepris pour compléter la préparation du logement.

- Le Client qui le souhaite peut également demander en amont que le ménage ne soit exceptionnellement pas réalisé à l'issue de la location préalable à son arrivée. Le ménage sera alors effectué après le départ du Client, en préparation à la prochaine location. Ce simple décalage dans le

temps n'est pas facturé mais n'est possible que si La Conciergerie Ti Benèze est informée par écrit en amont de la réalisation du ménage à décaler.

#### **Article 8.2 – Annulations :**

En cas d'annulation d'une Commande à venir, quelle qu'en soit la cause, signifiée par écrit au Prestataire en amont de son exécution, cette Commande est purement et simplement annulée. En cas d'annulation d'une Commande en cours, quelle qu'en soit la cause, signifiée par écrit au Prestataire, les prestations en cours de réalisation ou déjà réalisées restent dues.

#### **Article 8.3 – Contestation :**

De manière générale, aucune contestation du Locataire comme du Client ne saurait justifier le non-paiement pur et simple d'un Service si celui-ci a été effectué conformément aux obligations du Prestataire.

En revanche, en cas de litige La Conciergerie Ti Benèze se devra de proposer des solutions amiables au cas par cas aux Locataires ou aux Clients.

#### **Article 9 – Engagement et Résiliation du Contrat par le Client :**

##### **Engagement de durée :**

Dans le cadre des Services Tout Compris, la confiance, l'engagement des parties et l'obtention de résultats probants sont indissociables. La saisonnalité de l'activité et les événements externes peuvent également influencer très largement les résultats escomptés. Dans l'optique d'une collaboration fructueuse, le travail nécessaire aux créations et optimisations des annonces n'est pas facturé aux Clients, à condition de respecter un engagement d'au moins un an.

Le Contrat de Services Tout Compris n'est pas soumis à obligation d'engagement dans la durée mais dans le cas d'une résiliation du Contrat avant le terme de la première année, des frais de résiliation anticipée de 100€ TTC seront facturés, sauf accord amiable au cas par cas entre les parties. Le Client pourra donc demander la résiliation du présent Contrat à tout moment sur simple demande écrite à conditions de respecter un délai de préavis de 3 mois.

En cas de résiliation de Contrat, La Conciergerie Ti Benèze se réserve le droit de faire application de son droit de rétention prévu au 3 de l'article 2286 du code civil sur les clefs du Client jusqu'au complet paiement des prestations accomplies.

#### **Article 10 – Médiation :**

Le Client est informé de la possibilité qui lui est offerte par l'article L.152-1 du Code de la consommation en cas de litige résultant des présentes, de faire appel au Médiateur national des professions du tourisme et du voyage :

Médiateur du Commerce Coopératif et Associé FCA 77 rue de Lourmel 75015 Paris

Le Client est informé que la saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès du Prestataire après réclamation écrite.

## **11 – Droit Applicable – Jurisdiction Compétente :**

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français et doivent être interprétées conformément à celui-ci. À défaut de règlement amiable conformément à l'article 10 ci-dessus, les parties font attribution de compétence exclusive aux tribunaux français pour régler tout litige portant sur la prestation de Services et les présentes Conditions Générales.

Le Prestataire de Services

Le Client

Conciergerie Ti Benèze

Date et Signature précédée de

Date et Signature précédée de

« lu et approuvé »

« lu et approuvé »