

## CONDITIONS GENERALES

*Dernière mise à jour le 19/07/2023*

### 1. PREAMBULE - OBJET

CARMEN TRANSACTIONS IMMOBILIERES (CTI), SAS au capital de 2 292 381 €, dont le siège social est situé 6 rue de Poutillenea 64122 URRUGNE, immatriculée sous le numéro SIREN 912 695 111 au RCS de BAYONNE, représentée par la SAS HETZI, en sa qualité de Présidente, elle-même représentée par la SAS DHI, représentée par Daniel HIRIBARREN en tant que Président, ci-après désigné « la société » qui propose une plateforme internet nommée «Le Concierge immobilier» permettant à des propriétaires désigné « le Propriétaire » la mise en location de courte durée de biens immobiliers. En complément «la société » délivre des services destinés à faciliter la gestion de leur patrimoine soit en conciergerie complète, soit en conciergerie à la carte. Pour ces différentes missions ou prestations, «la société » peut agir directement ou faire appel à des prestataires extérieurs.

Les présentes conditions générales sont conclues d'une part entre la Société désignée ci-dessus et toute personne physique ou morale désignés « le propriétaire ».

Les biens désignés en conditions particulières sont loués à titre de location meublée de tourisme.

#### *Définitions*

*Meublés de tourisme* : Les meublés de tourisme sont des villas, appartements, ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et qui n'y élit pas domicile (article D. 324-1 du code du tourisme).

*Concierge* : un concierge est un salarié de la société ou un prestataire extérieur en charge de la réalisation des services choisis par le propriétaire. Il réalise les évaluations qualité, organise le réceptif et exécute les tâches.

### 2. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales ont pour but de fixer les droits et obligations de chacun, les modalités et conditions des différents services. Elles annulent et remplacent tout accord, contrat ou document écrit antérieur. Dès leur acceptation, matérialisée par une case à cocher, les présentes conditions générales fixent l'accord des parties sur l'intégralité des conditions et services exprimés ci-après. Elles sont accessibles et imprimables à tout moment en page d'accueil du site. Le propriétaire déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les accepte expressément.

Ces conditions s'appliquent sans condition ni réserve à l'ensemble des services et prestations proposés ci-après. Toutefois, «la société » se garde le droit de déroger à certaines conditions dans les conditions particulières, lesquelles prévaudront sur les conditions générales en cas de contradiction.

La Société pourra être amenée à modifier à tout moment les présentes Conditions Générales afin de s'adapter à l'évolution de l'environnement technologique et commercial et afin de se conformer à la réglementation en vigueur. Toute modification sera et mise à jour sur le site internet [www.leconciergeimmobilier.fr](http://www.leconciergeimmobilier.fr) et notifié au propriétaire. Les Conditions Générales modifiées s'appliqueront dès leur mise en ligne sur le site internet.

### 3. ELIGIBILITE DES LOGEMENTS

Le marché de la location saisonnière connaît depuis quelques années de profondes mutations, une concurrence exacerbée et de nouvelles exigences des vacanciers. Pour se démarquer, une évaluation qualité de chaque logement sera faite par «la société ». « La société » se réserve le droit de ne pas retenir un logement. Par exemple, les biens ne répondant pas aux exigences minimales de qualité et/ou dont la situation n'entre pas dans le périmètre d'intervention du concierge immobilier ne pourront être retenus.

Dans le cas où le bien désigné correspond aux exigences minimales de location, un concierge dédié sera affecté à votre location.

Dans le cas où le bien se situe en dehors du secteur d'intervention du concierge immobilier seule la prestation de commercialisation pourra être proposée. Le propriétaire n'aura dans ce cas pas la possibilité de compléter son offre avec des services à la carte.

Un logement à louer est une unité privative, indépendante et inaccessible à des tiers, avec séjour, salle de bains, toilettes, lits, cuisine et élément de cuisson. Pour être louée l'habitation doit répondre aux critères de décence (*Décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent*), être entretenue, le mobilier fonctionnel et les installations conformes aux exigences normales. L'aménagement intérieur doit être harmonieux, confortable et en bon état et propre.

#### Environnement

- Extérieurs (jardin, pelouses, terrasses,) doivent être régulièrement entretenus.
- Meubles de jardin ou de terrasse (autant d'assises que de couchages)

#### Maison/immeuble

- Portes, fenêtres, serrures hermétiques et en bon état.
- Cage d'escalier/ascenseur/murs, etc., bien entretenus.

#### Aménagement intérieur

- Toutes les pièces avec fenêtre (exception tolérée cuisine, salle de bains/WC) et porte
- Sols, murs, plafonds etc. propres et en bon état
- Eclairage suffisant dans toutes les pièces
- Au minimum 1 WC pour 6 personnes
- Prises de courant dans toutes les pièces
- Eau chaude en quantité suffisante – les appareillages doivent être révisés selon les normes en vigueur et adapté à la capacité d'hébergement
- TV couleur (matériel et taille adaptés à la capacité de l'hébergement – écran plat conseillé)

#### Chambre(s) à coucher

- Couchages conformes, sommiers confortables et en bon état
- Matelas, protège-matelas (molletons) et protège-oreiller propres avec housses de propreté
- Oreillers et couettes propres et en nombre égal au nombre de couchages proposé avec housses de propreté

#### Cuisine

- Tous les appareils électroménagers doivent être en parfait état de fonctionnement (notice ou mode d'emploi à fournir)
- Au moins 2 plaques électriques ou 2 brûleurs
- Réfrigérateur suffisamment grand pour le nombre de personnes
- Four encastré ou combiné ou mini-four (selon la capacité du bien)
- Four micro-ondes
- Lave-linge (facultatif en dessous de 4 couchages)
- Lave-vaisselle (facultatif en dessous de 4 couchages)
- Petit électroménager : 1 cafetière électrique, 1 grille-pain, 1 presse-agrumes, 1 fer à repasser avec sa planche à repasser

#### Piscine (si disponible)

- Installations professionnelles pour tout ce qui touche à la piscine et alentours
- Entretien bi hebdomadaire.
- Système de sécurité aux normes en vigueur

#### Sécurité

- Toutes les barrières et balustrades sécurisées
- Escaliers raides, galeries et descentes avec rambarde de protection
- Détecteur autonome de fumée installé (DAAF) en nombre suffisant et en état de fonctionnement
- Tous les sols intérieurs et extérieurs stables
- Installations électriques (appareils, prises, fils électriques, lampes, etc.) en parfait état et fonctionnels
- Installations concernant le gaz, le mazout, l'huile de chauffage prêtes à l'emploi et aux normes de sécurité.
- Lits superposés solidement montés et dotés d'une barre de protection
- Place et installations de jeux sûres et sans danger

#### Matériels obligatoires (au minimum et en fonction du nombre de couchage)

- Ustensiles de nettoyage : 1 balai-brosse par WC, 1 Seau + 1 balai-serpillière, 1 poubelle, 1 balai + pelle, 1 aspirateur, 1 séchoir à linge avec pinces à linge
- Ustensiles de cuisine : Tire-bouchon, passoire, économe, râpe, fouet, louche, ouvre-boîte, couteaux de cuisine, planche à découper, 2 saladiers, couverts à salade, essoreuse à salade, 3 poêles, 3 casseroles, 2 spatules en bois, 2 maniques pour le four, 3 plats allant au four
- Vaisselle (non dépareillée et au moins 2 fois le nombre de couchages) : Couteaux, fourchettes, cuillères à soupe, cuillères



## Le CONCIERGE IMMOBILIER

à café, verres, services à café, bols, assiettes plates, assiettes creuses, assiettes à dessert.

- Rangements : cintres obligatoires dans chaque placard ou penderie

Trois jeux de clés du logement concerné doivent être remis au concierge immobilier dans le cadre de la conciergerie complète.

Le propriétaire autorise également la société à remplacer, à ses frais, tout matériel défectueux ou manquant, figurant dans la liste des équipements minimums tels que définis ci-dessus.

### 4. ACCES AUX SERVICES :

Pour accéder aux services, le propriétaire doit fournir les documents permettant de justifier de la propriété du bien ou de son droit de louer.

4.1 Le propriétaire déclare que la destination de l'immeuble permet la location meublée de tourisme, qu'aucune disposition légale ou réglementaire, ni aucun arrêté municipal ne limite sa capacité à louer son bien.

Le propriétaire déclare, sous sa responsabilité, ne faire l'objet d'aucune mesure de protection de la personne (curatelle, tutelle...) ni d'aucune procédure collective, et notamment de redressement ou de liquidations judiciaires, et que les biens, objet des présentes, ne font l'objet d'aucune procédure de saisie immobilière.

Le propriétaire s'oblige également à faire connaître à la société toute modification se rapportant à la propriété du bien (démembrement, usufruit, etc.) intervenant au cours du présent mandat.

4.2 : Le propriétaire s'oblige à fournir l'information du classement du bien au sens de l'article D. 324 2 du code du tourisme. Dans le cas d'un logement classé, l'arrêté ou la décision doit faire l'objet d'un affichage dans le logement, conformément à la réglementation en vigueur.

4.3 : Le propriétaire s'engage à déclarer son activité auprès de l'administration fiscale et a effectué toutes les démarches obligatoires selon la loi en vigueur. Le propriétaire s'engage également à transmettre à la société tous les documents obligatoires

4.4 : Le propriétaire reconnaît avoir été informé par la société :

- de son obligation de déclaration préalable en mairie de la location du bien objet du mandat à titre de meublé de tourisme en application de l'article L. 324 1 1 du code du tourisme.
- de son obligation d'obtenir l'autorisation préalable de changement d'usage du bien objet du mandat pour le louer de manière répétée pour de courtes durées à une clientèle de passage prévue par les articles L. 631-7 et suivants du code de la construction et de l'habitation. Le propriétaire déclare sur l'honneur avoir satisfait à ces obligations.

Dans l'hypothèse où l'une de ces déclarations serait remise en cause ou non honorée, la société se réserve le droit de mettre immédiatement fin aux présentes conditions générales.

4.5 : Le propriétaire déclare détenir tous les diagnostics obligatoires ainsi que tous documents indispensables à l'information du locataire.

4.6 : Le propriétaire déclare qu'à sa connaissance les biens objet des présentes n'ont subi aucun sinistre ayant donné lieu au versement d'une indemnité d'assurance garantissant les risques de catastrophes naturelles, visés à l'article L. 125 2, ou technologiques, visés à l'article L. 128 2 du code des assurances.

### 5. DESCRIPTIONS DES SERVICES

#### 5.1. GESTION DU LOGEMENT



## Le CONCIERGE IMMOBILIER

Dans le cadre de la gestion du logement le propriétaire dispose d'un accès à un espace propriétaire à usage strictement personnel. Un identifiant de connexion et un mot de passe seront transmis. L'outil de gestion est nécessaire pour pouvoir utiliser les services. Également, il permet la création et la gestion de vos réservations personnelles ou blocage divers, la visibilité du planning unique de réservation, il donne accès aux documents, à la comptabilité, aux statistiques. Toute commande de service ou prestation doit être faite via l'interface

### 5.1.1 Accompagnement Déclarations administratives :

La société accompagne le propriétaire dans toutes les démarches administratives obligatoires auprès des différentes administrations (déclaration en mairie et changement d'usage, classement ...). Ce service n'est accessible que dans le cas de l'adhésion au service de conciergerie complète.

### 5.1.2 Photos professionnelles :

La société missionnera un photographe professionnel de son choix pour réaliser les photos du bien désigné, elle détermine librement le nombre et la qualité des photos. Dans le cadre de la conciergerie complète, les photos seront la propriété de la société. Le propriétaire ne sera pas autorisé à les réclamer ni à en disposer librement. La société insère les photographies du bien choisit librement.

Dans le cadre de l'offre commercialisation à la carte, Le propriétaire pourra transmettre ses photos en nombre suffisant et de qualité.

La société détermine seule si les photos sont de qualité et en nombre suffisant pour être insérées à l'annonce. A défaut, elle proposera l'intervention d'un photographe professionnel pour réaliser les photos et facturera le propriétaire. En cas de refus de cette intervention, le logement ne pourra pas être mis en diffusion tant que des photos adaptées ne seront pas fournies.

### 5.1.3 Conservation des clés et gestion des retraits (hors check-in) :

Les clés du logement sont conservées dans un local de proximité.

Gestion des retraits : la remise et la récupération des clés (au locataire, prestataire, famille...) se feront directement dans le local où elle sont conservées. A chaque retrait, une notification sera faite au propriétaire dans son interface.

Pour tout retrait à l'initiative du propriétaire, celui-ci devra au préalable informer la société via son espace sécurisé en indiquant l'identité et les coordonnées de la personne à qui les remettre ainsi que les dates d'entrée ou de sortie des clés.

### 5.1.4 Check-in ou Check-out à l'agence de proximité :

Le check-in comprend :

- contrôle du logement,
- la prise de contact et accueil du locataire pour remise des clés en agence, en boîte à clés accessible 7 jours/7 et 24h/24h ou chez un tiers partenaire,
- l'information sur le fonctionnement du logement (selon informations fournies par le propriétaire si à la carte),
- la notification de l'arrivée au propriétaire.

Le check out correspond à la récupération des clés en agence ou boîte à clés, au contrôle du logement après départ locataire et à la notification au propriétaire.

### 5.1.5 Gestion de la caution et de la taxe de séjour en conciergerie complète :

Ce service comprend :

- L'encaissement et la restitution de la caution ; La caution sera collectée par tout moyen de paiement disponible



## Le CONCIERGE IMMOBILIER

- Le calcul de taxe en fonction de la durée du séjour, du nombre d'occupant et du tarif de la taxe, la collecte et l'encaissement des sommes auprès des voyageurs, la déclaration sur la plateforme de la commune du bien ou de l'EPCL (établissement public de coopération intercommunale), le règlement.

Certaines plateformes partenaires peuvent se charger de collecter et de reverser la caution et la taxe de séjour.

En conciergerie à la carte sans caution détenue par la Société, la réalisation de l'état des lieux général d'entrée et de sortie de chaque locataire, se limite à la vérification du bon état général du Bien, et notamment vérifier que le Bien n'a subi aucun dommage conséquent et visible. Le cas échéant, la Société informe le Propriétaire des dégradations éventuelles constatées ;

### 5.1.6 Gestion de problématiques 7j/7 /dépannage uniquement en conciergerie complète :

Ce service comprend la prise en charge de la demande (analyse et réponse) et le déplacement dans le logement si nécessaire.

En cas de panne ou d'incident technique, si la société ne peut solutionner le problème, elle missionnera une entreprise. Le propriétaire sera informé via son espace sécurisé ou par tout moyen digital. Le « société » se chargera des demandes de devis, de la gestion des factures et du règlement du prestataire. Une notification sera envoyée au propriétaire une fois la réparation effectuée.

Dans le cas où la société ne serait pas en charge de la conciergerie complète du bien et qu'elle serait malgré tout amenée à gérer une problématique locataire et/ou un dépannage, il sera alors facturé au propriétaire des frais d'ouverture de dossier ainsi que des frais de déplacement et les factures des différents prestataires intervenus.

### 5.1.7 Ouverture ou fermeture d'un logement après période sans occupation (hors option ménage) :

Ouverture logement : Aération, mise en route des compteurs (électricité, gaz, eau), mise en route des équipements (chaudière, chauffage, ouverture alimentation machine, mise en route frigo, VMC), ouverture volet, sortie mobilier extérieur, vérification propreté (logement, équipement, vaisselle, couette)

Fermeture logement : couper les compteurs (sauf contre ordre du propriétaire), couper les équipements, fermeture volets, rentrer mobilier

### 5.1.8 Ménage (en conciergerie à la carte, ce service ne peut être commandé qu'en complément de la prestation check-in/check-out ou ouverture/fermeture d'un logement) : Planification, demande d'intervention selon un cahier des charges, remise des clés à l'intervenant récupération des clés et contrôle par le concierge, facturation du demandeur et règlement de l'intervention. Ménage proposé en début, en fin et en cours de séjour.

### 5.1.9 Linge : (draps =housse de couette, drap plat, 2 taies), Kit serviette (une grande et une petite), tapis de bain Planification, préparation du stock demandé, Dépose dans le logement et récupération

## 5.2 COMMERCIALISATION DE LA LOCATION

### 5.2.1 La commercialisation est incluse dans la conciergerie complète.

La commercialisation comprend :

- Rédaction de l'annonce commerciale avec traduction automatique en plusieurs langues
- Diffusion exclusive de l'annonce commerciale du bien désigné en conditions particulières sur tous sites partenaires revendeurs
- Optimisation des tarifs



## Le CONCIERGE IMMOBILIER

- Gestion des appels et mails de renseignement avant-vente, demande de devis, 7 jours /7, relance des devis
- Gestion des réservations avec paiement sécurisé (encaissement des acomptes et récupération du solde) et édition des documents relatifs au séjour
- Notification dans l'espace propriétaire

### 5.3 Exécution des services ou prestations :

La société dispose librement et sans restriction des périodes contractuellement ouvertes à la location. Le propriétaire s'engage à ne pas annuler une période de location du bien dès qu'une réservation est enregistrée par la société. S'il annule néanmoins la location pour ladite période, il reconnaît avoir été informé que la société lui facturera des frais d'annulation dont le montant est indiqué sur le site [www.leconciergeimmobilier.fr](http://www.leconciergeimmobilier.fr) ainsi que la totalité des coûts de relogements induits en réparation du préjudice subi par le client.

La société se réserve le droit de poser un stop vente s'il juge que le bien ou son environnement le nécessite, sans accord préalable du propriétaire

Le mandataire se réserve la possibilité de louer de manière fractionnée, à savoir minimum 2 nuits et arrivées possible tous les jours.

Le propriétaire reste libre d'annuler des périodes de disponibilité du bien pour les jours pour lesquels aucune réservation n'est enregistrée par la société. Le propriétaire devra effectuer son annulation via son espace propriétaire ou en envoyant un mail à [bonjour@leconciergeimmobilier.fr](mailto:bonjour@leconciergeimmobilier.fr). Dans le cas où la demande d'annulation se ferait par mail, la société se réserve le droit de la valider ou pas sous 48H.

Pour passer commande, le propriétaire s'engage à réserver la prestation au moins 48H avant la date de réalisation. Il devra donner les informations précises au concierge pour que celui-ci réalise correctement la prestation. Le propriétaire devra effectuer la réservation de sa prestation via son espace propriétaire ou par mail [bonjour@leconciergeimmobilier.fr](mailto:bonjour@leconciergeimmobilier.fr). Toute prestation réservée doit être réglée à la commande. Une validation de la société doit confirmer la bonne prise en charge de la prestation. Celle-ci ne pouvant être tenu responsable de la non réalisation de celle-ci. En cas de défaut de paiement la société se réserve le droit d'annuler la commande, sans qu'aucun dédommagement en cas de préjudice ne puisse lui être demandé.

La société s'engage à tout mettre en œuvre pour que l'abonnement à l'espace propriétaire fonctionne sans interruption, 24H/24 et 7Jours/7, sauf en cas de force majeure ou opération de maintenance

Nos prestations et services sont proposés dans la limite d'une disponibilité de planning chez nos prestataires et de stock disponibles.

Etant ici précisé que chacune des parties s'oblige à assurer les engagements pris (réservations, services, prestations...) avant la date de la résiliation du contrat. Les services ou prestations commandés et réglés d'avance ne seront pas remboursés.

### 6.1 TARIFS ET CONDITIONS FINANCIERES

Le propriétaire a pris connaissance de la grille tarifaire indicative jointe dans les conditions particulières. Les tarifs correspondent au prix bruts et nets propriétaire. La société est habilitée à modifier les périodes de prix tout au long de l'année selon, le taux d'occupation, la saisonnalité et les flux touristiques pour le bon remplissage du bien.

Il est ici précisé que les tarifs affichés sur les plateformes partenaires de réservation sont majorés de frais à la charge de la société et de frais à la charge du voyageur. Les tarifs peuvent varier d'une plateforme à l'autre.

Sauf contre-indication en conditions particulières, Le propriétaire accepte les promotions, à savoir :

- Last minute => réservation 8 jours avant la date d'arrivée du client : le propriétaire autorise le mandataire à procéder à une réduction de 25 % du tarif proposé
- Long séjour => dans le cas d'une vente long séjour d'une durée égale ou supérieur à 3 semaines, le propriétaire autorise le mandataire à procéder à une réduction de 10 % du tarif proposé
- Early Booking => pour une vente faite plus de 6 mois avant la date de séjour, le propriétaire autorise le mandataire à procéder à une réduction de 10 % du tarif proposé

## **6.2 REMUNERATION DU LA SOCIETE**

### **6.2.1 CONCIERGERIE COMPLETE**

Au titre des opérations de gestion, la société percevra des honoraires fixés à 23 % TTC\* (au taux actuel de la TVA à 20%) calculés sur le prix brut propriétaire du tarif de la réservation.

Un forfait annuel de 365 € TTC\* sera dû par le propriétaire au titre des opérations de commercialisation. Cette somme sera facturée à la signature des présentes et prélevée sur la première location. En cas de résiliation anticipée, ce montant sera dû par le propriétaire. Pour les années suivantes, ce forfait sera facturé le 1<sup>er</sup> Janvier.

### **6.2.2 CONCIERGERIE A LA CARTE**

Commercialisation : Un forfait annuel de 365 € TTC\* sera dû par le propriétaire au titre des opérations de commercialisation. Cette somme sera facturée à la signature des présentes et prélevée sur la première location. En cas de résiliation anticipée, ce montant sera dû par le propriétaire. Pour les années suivantes, ce forfait sera facturé le 1<sup>er</sup> Janvier.

Pour les autres services disponibles en conciergerie à la carte, Les tarifs des différentes prestations sont accessibles sur le site [www.leconciergeimmobilier.fr](http://www.leconciergeimmobilier.fr).

## **7 CONDITIONS DE PAIEMENT**

La société est expressément mandatée aux termes des présentes par le propriétaire pour percevoir auprès des sites partenaires ou locataire directement, tous loyers, dépôts de garantie, indemnités, ou toutes sommes ou valeurs relatives aux biens gérés. Les fonds détenus seront versés au compte courant bancaire – ou postal – ouvert au nom de la société et seront garantis pour leur montant.

Le propriétaire perçoit un pourcentage du prix semaine de l'annexe tarifaire défini par le mandataire pour les séjours inférieurs à 7 nuits. Si le propriétaire adhère à des actions de promotion, le prix payé sera réduit en proportion de la ou des actions souscrites.

Le prix dû est calculé en fonction de la date de début de séjour et de la durée, selon les périodes indiquées dans l'annexe tarifaire.

Pour toute annulation, le propriétaire percevra un montant à hauteur des sommes encaissées par la société.

En cas d'annulation(s) de séjour(s) pour force majeure (guerre, catastrophe naturelle, etc.) la société ne pourrait en être tenu pour responsable et le propriétaire ne percevrait aucun dédommagement.

Le propriétaire percevra le montant des loyers effectivement perçus par la société déduction faite des honoraires, abonnement et ou frais de conciergerie indiqué au paragraphe précédent.

Toute compensation versée au locataire correspondant à un problème rencontré pendant la location qui ne serait pas du fait de la Société pourra être déduite du versement fait au propriétaire. Ce que le propriétaire reconnaît et accepte.

Le propriétaire reconnaît et accepte que le montant des loyers nets lui soit versé trente jours fin de mois date d'arrivée par virement bancaire aux coordonnées indiquées par le propriétaire dans son espace personnel. Par exemple, les séjours commencés au mois de juin seront réglés fin juillet.

Les modalités ci-dessus ne concerne pas la conciergerie à la carte.

Pour utiliser les services ou prestations à la carte, le propriétaire devra accepter les conditions générales pour bénéficier de l'outil de gestion.

Chaque commande de prestation devra faire l'objet d'un paiement immédiat. En cas de résiliation anticipée, le service commandé restera dû. En cas de défaut de paiement de la ou les prestations, le mandataire aura la possibilité de procéder à un prélèvement sur le compte bancaire du propriétaire afin de procéder au recouvrement de la dette et assurer le paiement de son fournisseur.

En cas d'annulation de la commande au plus tard 30 jours avant le début de la prestation, elle sera remboursée.

Dans le cas où la demande ne pourrait être assurée par la société sans pouvoir trouver de nouvel accord avec les prestataires ou non accepté par la propriétaire celui-ci sera remboursé du montant payé, sans qu'aucune pénalité de non-exécution ne puisse être demandée à la société.

## **8 OBLIGATIONS DU PROPRIETAIRE**

Le propriétaire s'engage :

8.1.1 À délivrer le bien loué en parfait état d'habitabilité, de propreté (voir paragraphe suivant) et conforme aux règles de sécurité pendant toute la durée de son engagement. Il s'oblige à informer sans délais la société ou le locataire des nuisances venant altérer les lieux, la prestation ou son environnement (chantiers, travaux, pollutions, modification des lieux, des prestations, etc.). En cas de carence ou de retard, il sera tenu pour responsable des conséquences.

8.1.2 Précision concernant la propreté pour la mise en location : nettoyage de l'intérieur et dessus des placards, nettoyage des vitres, nettoyage et/ou dégraissage des équipements électroménagers (four, hotte, frigidaire, plaque de cuisson...), aspirateur vidé, les alèses, matelas, couettes et oreillers propres, vos affaires personnelles rassemblées ou conservées dans un placard fermé, terrasse et mobilier de jardin nettoyées, rideau et voilage propres, dégraissage de l'intérieur et dessus des placards de la cuisine, vaisselle, plat, casserole propres et en état, dépoussiérage général (meubles, plinthes...), moquette shampooinée, pelouse tondue, arbuste taillé. Si ces différents points ne sont pas respectés, la société se réserve le droit de missionner un prestataire sans accord préalable du propriétaire.

8.1.3 Tout ce qui relève de l'usure normale, de la vétusté, de l'entretien courant, de la remise en état annuelle et de l'amélioration courante des prestations incombe au propriétaire. Le propriétaire s'engage à maintenir le logement et ses équipements en parfait état et à réaliser les réparations et travaux nécessaires.

8.1.4 À veiller à la confidentialité de son identifiant et mot de passe. Toute utilisation effectuée avec l'identifiant et le mot de passe du propriétaire sera réputée être effectuée par celui-ci. Le propriétaire est seul responsable

8.1.5 À établir un état des lieux et un inventaire détaillé des installations (en français) et de l'ensemble du mobilier dans les 15 jours de la signature des conditions générales. Ces documents doivent être tenus à jour afin de rester en conformité avec l'état, le descriptif et les équipements du bien. La société doit être informée de toute modification. Il s'engage à fournir un guide d'accueil de son logement contenant toutes les informations, recommandations nécessaires pour l'utilisation et le fonctionnement des équipements du logement.

8.1.6 À informer la société de la mise en vente du bien. Il est expressément convenu entre les parties qu'en cas de mutation (cession, succession ou donation), le propriétaire s'oblige à transférer au nouveau propriétaire la totalité de ses engagements. Il s'oblige à informer tout professionnel et acquéreur potentiel de ses engagements.

Les visites en vue de la vente du bien pourront être effectuées hors période de réservation et après information donnée au concierge en charge du logement.

8.1.7 À honorer toutes les réservations enregistrées et confirmées, et faire en sorte qu'elles se déroulent selon les conditions prévues au mandat. Dans le cas contraire, tous les frais de transfert ou les dédommagements consécutifs à un litige seront à la charge du propriétaire et viendront en déduction sur son compte. Si un désaccord survenait entre le propriétaire et la société au sujet d'un décompte, il ne saurait remettre en cause la poursuite des prestations et les



séjours suivants. Dans le cas où le propriétaire n'honorait pas ses réservations déjà enregistrées, celui-ci s'engagera à supporter les surcoûts liés au relogement des locataires, ce que le propriétaire reconnaît et accepte

- 8.1.8 Lorsque le propriétaire assure lui-même ou par le biais d'une tierce personne mandatée par lui, l'accueil et la gestion des séjours, la société n'est pas responsable des éventuels défauts de réceptif (non remise des clés, défaut de ménage ou d'un équipement ...) et des dommages locatifs. Le propriétaire s'engage à ne pas entraver d'une quelconque manière que ce soit les prestations rendues par la société. Le propriétaire reste responsable du bon accomplissement de toutes les prestations.
- 8.1.9 À prendre toutes dispositions pour assurer la bonne marche et l'entretien des divers services de fonctionnement : eau, gaz, électricité, chauffage. Ces consommables restent à la charge du propriétaire. L'entretien annuel de la chaudière est à la charge du propriétaire.  
à respecter l'obligation d'installation et d'entretien du DAAF : détecteur avertisseur autonome de fumée depuis le 08/03/2015
- 8.1.10 Hors conciergerie complète, le propriétaire s'engage à collecter, déclarer et reverser la Taxe de séjour et ou taxe additionnelle auprès de la commune ou de l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) dont dépend le bien. Le montant de la taxe doit être affiché dans le logement.
- 8.1.11 Hors conciergerie complète, le propriétaire fera son affaire personnelle de la caution. (encaissement / restitution)
- 8.1.12 Le propriétaire s'engage à ne pas proposer son bien sur les mêmes sites que la société. Il garantit la société qu'elle dispose de tous les droits et autorisations nécessaires à la diffusion des contenus et photos en sa possession dans le cadre de ses actions commerciales sur les différentes plateformes partenaires y compris après rupture du contrat pour celles en cours.
- 8.1.13 Le propriétaire s'engage à enregistrer ses réservations personnelles ou période d'indisponibilité du logement sur son planning via son interface. A défaut, le logement est considéré comme disponible à la location.

## 9 DUREE

Les parties s'engagent pour une durée correspond aux dates de la grille tarifaire. Le propriétaire peut mettre un terme à son contrat à tout moment en envoyant un mail à la Société en respectant un préavis d'un mois. La résiliation est effective à l'issue de la dernière réservation programmée au moment de la demande de résiliation. Ainsi, le Propriétaire reconnaît et accepte qu'il est tenu d'honorer toute réservation prise au moment de l'envoi de sa demande de résiliation. Aucune réservation ne pourra être prise à compter de sa demande. Dans l'hypothèse où le propriétaire n'honorait pas les réservations dans les conditions indiquées ci-dessus, la société se réserve le droit de lui facturer des frais forfaitaires ainsi que tous les surcoûts liés au relogement, ce que le propriétaire reconnaît et accepte.

En cas de manquement à l'une des obligations découlant des présentes conditions générales, la société se réserve le droit de résilier par email l'accès du propriétaire aux services avec effet immédiat. La résiliation prendra effet à la date d'envoi sans mise en demeure préalable. La résiliation entraînera la suppression des services et de l'accès à l'interface propriétaire.

## 10 PROTECTION DES DONNES PERSONNELLES

Vos données personnelles recueillies dans le cadre du présent mandat font l'objet d'un traitement nécessaire à son exécution.

Elles sont susceptibles d'être utilisées dans le cadre de l'application de réglementations comme celle relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme.

Elles sont destinées aux Agences CARMEN, les sociétés du groupe HETZI, nos prestataires de services et notamment nos prestataires informatiques et services marketing et publicitaires, les personnes participant ou impliquées dans la mise en œuvre de nos services, et aux organismes légaux ou étatiques dans le cadre de l'exécution de nos obligations légales et réglementaires.

Le responsable du traitement des données personnelles est la SAS HETZI.

Conformément à la loi informatique et libertés, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition et de portabilité de vos données en vous adressant à [contact@carmen-immobilier.com](mailto:contact@carmen-immobilier.com)

Vous pouvez porter toute réclamation devant la Cnil ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).



## Le CONCIERGE IMMOBILIER

Dans le cas où des coordonnées téléphoniques ont été recueillies, vous êtes informé(e)(s) de la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue en faveur des consommateurs (article L. 223-1 du code de la consommation).

### 11 ASSURANCE - RESPONSABILITE

Le propriétaire déclare que le bien désigné dans les conditions particulières est assuré en multirisques habitation avec extension de garantie propriétaire loueur en meublé, de telle sorte que la société ne soit jamais recherchée en responsabilité à ce sujet.

La société bénéficie d'une assurance couvrant les risques de la responsabilité civile professionnelle ;

La société s'engage à tout mettre en œuvre pour l'exécution des différents services étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyen.

Le propriétaire est informé et accepte que la location de courte durée puisse accélérer l'usure du bien. La société ne peut être tenue responsable en cas de de dommage constaté sur le bien, lié à l'usure ou non, éventuellement accentué par une utilisation répétée du bien. Le propriétaire s'engage à ne pas conserver dans le bien des objets de valeurs, la responsabilité de la société ne peut être engagée en cas de vol ou de casse par le locataire

La société ne saurait être responsable de toute annulation d'une réservation par un locataire.

### 12 DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont rédigées en français et soumises au droit français. Les tribunaux français ont compétence pour se prononcer sur tous les litiges susceptibles de naître entre les parties relativement à l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation.

### 13 PROPRIETE INTELLECTUELLE

La Société est la seule titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des éléments de fonctionnement, les marques, ainsi que les contenus (texte, vidéo, photographie, logiciel) assurant le fonctionnement du service et apparaissant sur le site. Ces éléments sont susceptibles de faire l'objet d'une protection au titre du droit d'auteur, droit des marques, brevets ou tout autre droit de propriété intellectuelle.

Toute représentation, reproduction, adaptation ou exploitation partielle ou totale du Site ou des contenus, marques déposées et services proposés par la Société, par quelque procédé que ce soit est strictement interdite et serait susceptible de constituer une contrefaçon au sens des articles L335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

### 14 RENONCIATION

Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application d'une clause des présentes Conditions Générales ou ne conteste pas son inexécution, ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation par cette partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

### 15 MEDIATION

En cas de litige relatif aux présentes conditions générales, le propriétaire a la faculté de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux articles L.152-1 du Code de la consommation.

Une liste des médiateurs agréés est disponible sur le site internet de la médiation de la consommation accessible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.