

« Conditions Générales de Vente de conciergerie »

Kleis Paris – Siret 513 836 692 00030

L'agence Kleis Paris (ci-après le prestataire), immatriculée au RCS de Pontoise, sous le numéro de Siret 513 836 692 00022, domiciliée au 30 bis rue du vieil abreuvoir, 78100 Saint germain en Laye, propose des services de conciergerie locative courtes et longues durées & évènementielle.

Elle intervient, selon l'accord des Parties et en fonction des compétences requises, en qualité de Prestataire direct ou en qualité de prestataire intermédiaire, pour des services ponctuels ou réguliers, délivrés à domicile ou à distance.

Les services proposés :

- CHECK-IN (avec relevé et prises de photos éventuelles)
- CHECK-out (avec relevé des dommages causés et prises de photos éventuelles)
Ces prestations ne peuvent être assimilées à un état des lieux
- États des lieux d'entrées et de sorties
- Remise de clés
- Visites
- L'entretien & maintenance
- Prise de vue 360° et reportage photos
- Rédaction et publication des annonces
- Mise en valeur du bien

Prestations évènementielles

- Organisation d'évènements à domicile ou dans des lieux spécifiques

Prestations annexes

- Service de conseils et d'accompagnement pour les loisirs & activités
- Prises en charge des réservations

Toute commande de Prestations fait l'objet d'une proposition tarifée envoyée par Kleis Paris qui s'engage à mettre en place tous les moyens possibles afin d'exécuter la commande en bonne et due forme.

Kleis Paris se réserve le droit de refuser librement la prise en charge d'une commande qui dépasserait le cadre habituel de ses compétences ou qu'elle jugerait illicite ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;

Acceptation d'une commande

Les prestations retenues par le Client seront précisées sur le devis.

Aucune prestation n'aura lieu sans qu'un devis ne soit signé par le client.

La signature du devis vaut pour acceptation des prestations citées, initie la commande et implique irrévocablement l'adhésion du client aux présentes CGV.

La commande ne sera donc validée et considérée comme définitive que lorsque le devis aura été confirmé par sa signature.

Pour chaque demande de prestation nécessitant de connaître le fonctionnement ou les particularités de la résidence ou du logement, une visite sera effectuée en amont et en présence du client (sauf dans le cas d'un autre accord pris au préalable).

Annulation de commande

Toutes demandes de modification ou d'annulation d'une commande par le Client, devra intervenir au moins trois 3 jours ouvrables avant le début des Prestations.

Si celles-ci interviennent après le délai défini à l'alinéa précédent, elles peuvent être rejetées par le Prestataire et demeurent soumises à l'appréciation de celui-ci.

Dans ce cas, le prix de la commande restera dû par le Client et les sommes déjà versées ne seront pas restituées.

Conditions particulières pour les Prestations pour lesquelles l'entreprise intervient en tant qu'intermédiaire

L'agence Kleis aura le droit de déléguer des prestations à des professionnels extérieurs uniquement lorsque que les services demandés requièrent des qualités particulières.

Dans ce cas, Kleis Paris s'engage à choisir des prestataires de qualités et veillera à ce qu'ils aient l'expérience professionnelle requises pour l'accomplissement des tâches qui leurs seront assignées.

Cependant, en tant qu'intermédiaire, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour dommages ou préjudices de quelque nature que ce soit liés à la qualité des produits ou des services livrés ou réalisés par un Prestataire et/ou Fournisseur extérieurs. (y compris le respect des délais et/ou du cahier des charges, les retards de livraison/réalisation ou la non-conformité)

Les retards de réalisation n'emportent ni annulation, ni modification de la commande.

Responsabilité & Assurance

Le non-respect du contrat ou des délais de livraison convenus n'entraîneront aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge de Kleis Paris et il en va de même pour la qualité des prestations effectuées.

En aucune circonstance, le Prestataire ne sera tenu d'indemniser les dommages immatériels ou indirects, tels que, notamment, pertes de marché, préjudice commercial, pertes de profit, etc.

En toute hypothèse, la responsabilité du Prestataire sera limitée aux dommages matériels directs occasionnés par une faute prouvée de sa part et ne saurait excéder 30% du montant de la commande concernée.

Kleis Paris ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure définie par l'article 1218 du Code Civil, et notamment en cas de grève totale ou partielle, inondation, incendie, panne informatique etc... (liste non exhaustive).

Aucune responsabilité ne peut être attribuée au prestataire dans le cas de dégradations qui n'auraient pas été relevées lors du service de Départ.

Le prestataire est assuré pour les dommages qui pourraient être causés par lui-même au domicile de ses clients et ne sera tenue pour responsable des dommages dû à la défectuosité du matériel ou des produits fournis par le client.

Police d'assurance contrat n° 971 0001 68019 A30.

Le Client quant à lui, s'engage à souscrire à sa charge à une assurance habitation couvrant tous risques et dommages directs ou indirects pouvant affecter l'ensemble de tous ses matériels et installations et déclare qu'il est et sera, pendant toute la durée des présentes, couvert par toutes polices d'assurance conformes aux usages en la matière, notamment au regard de sa responsabilité civile à l'égard des tiers.

Il déclare, en outre, qu'il dispose des connaissances, des compétences et des ressources, humaines et techniques, requises pour l'utilisation des Services de location et qu'il a procédé à toutes les déclarations notamment celles relatives aux autorisations nécessaires pour la location et imposées par la réglementation en vigueur. En aucun cas le Prestataire ne saurait être responsable du non-respect par le Client de ses obligations légales ou fiscales qu'elle n'est tenue qu'à une obligation de moyens.

Engagement du client

Le client devra commander une prestation au minimum 48h avant son exécution et devra être prémuni de tous les éléments inhérents à la location (coordonnées caution, attestation d'assurance, ...). Le prestataire ne sera pas tenu responsable de tous manquements du locataire envers le client ou du client envers le locataire.

Pour la réalisation des états des lieux et/ou des checks-in, le client devra fournir l'inventaire des mobiliers, équipements, matériels, objets, textiles...

Dans certains cas, le prestataire pourra faire lui-même le relevé mais ne sera pas tenu responsable des éventuels manquements.

Le client devra aussi s'assurer de mettre à disposition du prestataire à chaque location tous les éléments utiles à la bonne réalisation de la prestation (clés & badges vérifiés et leurs identifications, linges, recommandations, particularités du logement, moyens d'accès, informations relatives à l'arrivée du locataire, documents, ...), via un formulaire de renseignements et signaler dès que possible tous changements et s'engage à communiquer au locataire les coordonnées du prestataire.

Il devra aussi équiper son logement d'un détecteur de fumée.

Le client s'engage à rester joignable lors de l'exécution des prestations par le prestataire. Dans le cas contraire le prestataire pourrait prendre, à sa seule discrétion, les mesures nécessaires afin de garantir l'entrée du locataire.

Si le prestataire est dans l'impossibilité d'exécuter la prestation du fait des manquements du client, (informations incomplètes, erronées, en particulier liées aux conditions d'accès au logement) le prix de la prestation ainsi que les frais de service resteront dus.

En tout état de cause, le prestataire n'aura aucune obligation de pallier au manquement du client.

Des sommes supplémentaires pourront être facturées par le prestataire au client au cas par cas en fonction notamment des frais exposés par ce dernier.

Engagement du prestataire

Le prestataire s'engage à réaliser la prestation telle que décrite dans le devis et à rester à la disposition du client jusqu'à la fin de sa mission ainsi qu'à fournir tous les éléments, outils & intervenants nécessaires à la bonne exécution de sa mission.

Il se devra aussi adopter un discours neutre lors d'un désaccord intervenant entre locataire & client et informera expressément le client de tous litiges ou problèmes qui pourraient survenir.

-Etats des lieux

L'état des lieux sera réalisé de manière numérique depuis un logiciel spécialisé présentant chacune des pièces individuellement, avec le constat des dégradations éventuelles et photos associées. L'état du logement sera déterminé en différentes catégories (neuf, bon état, usage avancé, dégradé ...) Seuls les logements n'ayant jamais été habités seront considérés comme neufs. Dans le cas de travaux, ne pourront être notés en neuf que les équipements ayant fait l'objet d'une information préalable de la part du client.

L'état du mobilier, bibelots et appareils électro-ménagers seront évalués mais pas déplacés ou manipulés. Certains appareils électriques seront testés (interrupteurs et éclairage, volets, ...) d'autres comme le four, le lave-vaisselle, lave-linge, prises, cumulus, seront notés en non vérifiables. (sauf cas particuliers).

L'index des compteurs et leurs identifications seront relevés dans la mesure du possible.

Le Compte-rendu sera remis au client au plus tard 48 h après son exécution.

En cas d'oublis identifiés, une modification du document pourra intervenir uniquement sur accord des parties et au plus tard 10 jours après son édition.

En cas d'absence du locataire le jour J, une procuration et pièce d'identité du représentant du locataire seront obligatoirement demandées.

-Clés

Les clés seront remises aux locataires à l'entrée dans les lieux, récupérées à la sortie et restituées ou conservées suivant les consignes données par le client.

Elles seront stockées individuellement et identifiées aux coordonnées du client. Elles pourront aussi le cas échéant et en fonction des demandes et des besoins être remises dans des points relais spécifiques ou des agences immobilières.

Une preuve écrite devra être rédigée pour tous transferts de clés. (Mail, document spécifique, codes de transmission ...)

Le prestataire ne peut être tenu responsable qu'en cas de perte et vol de clés dont elle était le dépositaire. Dans ce cas, une indemnisation forfaitaire de 70€ sera offerte à l'Hôte quelle que soit le nombre ou la valeur des clés ou des trousseaux perdus ou volés.

-Check-in & check-out, visites

Les relevés, commentaires et photos éventuelles, seront transmis au client par mail.

De manière générale, pour toutes les missions confiées, le prestataire fournira au client des comptes-rendus détaillés de chacune de ses interventions et le tiendra informé de tout élément nécessaire à la bonne gestion de ses biens.

Tarifs et règlements

Formule à la carte ou au forfait

Les Prestations seront facturées sur la base des tarifs définis dans la proposition établie par le Prestataire pour le Client.

Pour les Prestations facturées à l'heure par la Société, toute demi-heure commencée restera due dans son intégralité.

Après accord des Parties, les Prestations pourront être facturées sur une base mensuelle en cas de Prestations régulières ou récurrentes.

Cependant, un acompte devra toujours être versé à la signature du devis (qui vaut pour accord et bon de commande).

Dans le cas du non-paiement des prestations telles que citées ci-dessus, le prestataire se réserve le droit de ne pas honorer la prestation.

Les tarifs ne comprennent pas (et feront l'objet d'un complément de facturation)

- Les interventions et frais inhérents en dehors des services mentionnés ci-dessus.
- Les frais d'arrivée et départ tardifs (entre 20h30 et 8h du matin) (uniquement sur les locations saisonnières)
- Les frais d'attente dans le cas où le locataire a plus de 30 minutes de retard.

Pour toutes demandes d'intervention à plus de 25 km, des frais kilométriques pourront être facturés selon le barème en vigueur.

Dans le cadre de l'organisation d'un événement, les prestations seront régies par des CGV spécifiques à la place ou en complément de celles-ci. Les modalités de règlement pour un événement requièrent 50 % à la commande, le solde 48 h avant l'évènement.

Confidentialité

Le Prestataire et le Client s'engagent, à respecter la confidentialité des informations communiquées avant, pendant ou après la réalisation des Prestations sauf aux prestataires externes ou fournisseurs si cela s'avère nécessaire.

Aux fins du présent article, on entend par « informations confidentielles », toutes informations commerciales, financière & personnelles.

Droit applicable – Tribunaux compétents

Le présent contrat est assujéti au droit français En conséquence, la version française des présentes CGV, prévaudra sur toute autre version traduite.

En cas de réclamation concernant les présentes CGV, le client est invité à prendre contact avec le prestataire.

Il peut recourir à une médiation conventionnelle et à l'amiable sous réserve d'avoir soumis au préalable au prestataire, son différend conformément à l'article L.612-2 du Code de la consommation.

En cas d'échec de la médiation, Tout litige qui résulterait de son exécution sera soumis aux tribunaux dont dépend le siège social du Prestataire.