

# Conditions Générales de Vente (CGV) des Services de Conciergerie de Location Saisonnière

## Objet et Champ d'Application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre la société Conciergerie des cigognes dont le siège social est situé 17 rue du noisetier 67500 HAGUENAU, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 94823160000016, et toute personne physique ou morale (ci-après « le Client ») souhaitant bénéficier des services de conciergerie proposés par Conciergerie des Cigognes.

Elles s'appliquent à toute prestation réalisée par la Conciergerie pour le compte du propriétaire d'un bien immobilier.

## Services Proposés et Commande des services

La Conciergerie offre les services suivants :

- Créer et mettre en ligne une annonce sur la plateforme au nom de l'hôte,
- Accepter en son nom et pour son compte les conditions générales de la plateforme dont il déclara avoir pris connaissance,
- Proposer un prix pour la location de la Résidence et le faire évoluer en fonction de l'offre et la demande (le cas échéant un prix minimal sera fixé par l'hôte, par écrit)
- Plus généralement représenter l'hôte dans l'ensemble de ses relations avec la plateforme.
- Répondre aux demandes de réservations au nom et pour le compte de l'hôte,
- Organiser l'arrivée de l'utilisateur et la réception des clés de la résidence,
- Gérer les relations avec l'utilisateur pendant l'intégralité du séjour,
- Gérer la propreté intégrale de la résidence (linge de maison) fourni exclusivement par l'hôte ou la conciergerie si besoin.
- Inspection régulière de la propriété pour détecter les dommages ou traces d'usure.
- Après une location organiser l'approvisionnement des petits consommables (papiertoilette, sopalin, sac poubelle, savon pour les mains, produits vaisselle, café, thé, etc...). Ce réassort sera refacturé à l'HOTE par conciergerie des cigognes au prix payé par ce dernier.
- Sélection et contrôle des voyageurs locaux et étrangers
- Prise de cautions, assurances et gestions des dégâts voyageurs
- Approvisionnement des consommables
- « Produits d'accueil d'hygiène, Kit Petit déjeuner, Kit Nettoyage »
- Guides d'accueil Multilingue ( Partenariat Office de tourisme )
- Coordination avec les prestataires de services pour le nettoyage, l'entretien et les réparations.
- La sortie Physique des locataires sera assurée par un agent d'accueil de la Conciergerie des Cigognes.
- De confier à une tierce personne la clé de la résidence en vue d'une remise de clés, ou via un coffre à clés léger sécurisé dans la résidence ou via l'un de ses partenaires afin de diminuer le temps d'attente de l'utilisateur.
- Système de contrôle antiCigarette/ Niveau nuisance sonore
- Déploiement des annonces sur notre site Web/ Réseaux sociaux
- Publication de votre annonce sur un site de réservation directe
- Bon de réduction chez nos partenaires pour vos voyageurs

- Panier d'accueil avec produit local de bienvenue offert à vos voyageurs
- Accueil physique international sur demande des voyageurs (En anglais, Allemand)
- Conseillé par un Gestionnaire de Patrimoine
- Service de bagagerie pour Voyageur
- Espace client où vous pourrez suivre les calendriers de réservations
- Une facturation complète - récapitulatif des réservations - Bilan financier

**Autres :**

- Faire exécuter les travaux d'urgence ainsi que les petits travaux d'entretien inférieur à 50 € (cinquante euros),
- Le cas échéant, vendre des produits et services annexes à l'utilisateur. Étant précisé que ces produits et services ne sont pas des revenus locatifs et ne seront pas inclus dans la reddition des comptes.
- Pour qu'une réservation de prestations soit valide, elle doit être soumise par le l'HOTE à conciergerie des cigognes au moins 48 heures avant l'heure d'exécution prévue des prestations

Le Client peut commander les services :

- Par téléphone au 0624134082
- Par email à [contact@conciergeriedescigognes.fr](mailto:contact@conciergeriedescigognes.fr)
- Via le site internet : [www.conciergeriedescigognes.fr](http://www.conciergeriedescigognes.fr)

Toute commande doit être confirmée par écrit (email ou courrier) pour être prise en compte.

**Tarifs et Paiement**

Frais d'entrée correspondant aux honoraires de gestion :

En fonction des caractéristiques de l'appartement et des besoins de l'HOTE, un tarif est établi est dû en sus des commissions dues à Conciergerie des cigognes et définies ci- après sur les revenus locatifs.

**Il correspond à des frais d'entrées et de gestion.**

Les services se décomposent comme suit : Prix (100€,120€,130€) selon quantité de photos effectués par un photographe professionnel • 50€ pour la création de l'annonce sur l'Airbnb • • 50 € pour la création du livret d'accueil • • Prix selon heure/ménage de fond avant la première location, blanchisserie.

Les tarifs des services de conciergerie sont déterminés en pourcentage des revenus bruts de la location :

Pour la formule nid de la cigogne : **20%** des revenus bruts.

Pour la formule l'envol de la cigogne : **23%** des revenus bruts.

Pour la formule la prestigieuse : **25%** des revenus bruts.

Les tarifs des services sont indiqués en euros, TTC. Conciergerie des Cigognes se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, mais les services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

Conciergerie des cigognes facturera des frais pour chaque location afin de préparer la RESIDENCE et d'accueillir les locataires.

- Prix selon heure/ménage
- Dans la mesure du possible, ces frais seront refacturés aux locataires sous la forme de frais supplémentaires ou frais de service via les plateformes.

### **Frais divers :**

Conciergerie des cigognes pourra facturer des frais pour l'accomplissement de prestations nécessaires dans le cadre de son contrat ou demandées par l'HOTE. Les factures de ces prestations, toujours justifiées, seront communiquées par mail.

### **Modalités de paiement :**

Le règlement des honoraires doit être effectué :

- Par virement sous 10 jours après envoi par Conciergerie des cigognes des factures par courriel à l'HOTE ; L'ensemble des factures sera envoyé par mail en fin de mois par Conciergerie des cigognes à L'HOTE

Le paiement est exigible à réception de la facture. En cas de retard de paiement, des pénalités pourront être appliquées conformément aux dispositions légales

### **Droit de rétractation**

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Ce délai court à compter de la validation de la commande.

### **Responsabilités du Propriétaire**

Le Propriétaire doit :

- S'il est propriétaire de sa RESIDENCE, il déclare pouvoir librement en disposer ;
- S'il est locataire, il déclare avoir obtenu en tant que de besoin, l'autorisation préalable du propriétaire de sous-louer sa RESIDENCE,
- En tout état de cause, la location de la RESIDENCE est conforme au règlement de copropriété de l'immeuble.
- Aucune disposition légale, réglementaire ou autre ni aucun arrêté municipal ne limite sa capacité à louer sa RESIDENCE, ni à confier à Conciergerie des cigognes le présent contrat ou n'est de nature à empêcher Conciergerie des cigognes de l'exécuter.
- La location n'affecte pas l'usage auquel est destiné la RESIDENCE de l'HOTE et celui-ci a procédé aux éventuelles déclarations imposées par les lois et règlements.
- La RESIDENCE est couverte par une assurance habitation couvrant également les dommages pouvant être causés par des tiers dont l'UTILISATEUR. L'HOTE s'engage en outre à souscrire une assurance spécifique (de type propriétaire non occupant), adaptée à la location de courte durée pour sa RESIDENCE.
- Une attestation d'assurance pour la période concernée par la période de location est remise par l'HOTE à Conciergerie des cigognes à la signature des présentes.
- Il est en règle avec le décret n°2011-36 du 10 janvier 2011 Art. R129-12, imposant l'installation d'un détecteur de fumée normalisé dans les habitations individuelles.

- Il est responsable des démarches administratives : la déclaration d'activité pour obtenir le numéro de Siret, le changement d'usage auprès de mairie qui atteste la validation de la mise en location ainsi que la déclaration de la taxe de séjour et à ce titre, il a créé un compte pour la déclaration de cette taxe sur : <https://taxedesejourems.strasbourg.eu/>. Le numéro d'enregistrement de sa RESIDENCE qui doit être renseigné sur les annonces.
- Il reste responsable de la maintenance de sa RESIDENCE ; pour ce faire, il autorise expressément Conciergerie des cigognes à remplacer le matériel défectueux de la RESIDENCE (balai cassé, aspirateur ne fonctionnant plus ...) en son lieu et place, à l'expiration d'un délai de 72 heures (soixante-douze heures) après qu'il ait été prévenu par Conciergerie des cigognes par tout moyen.
- L'HOTE accepte sans réserve les conditions générales de la Plateforme sur laquelle sa RESIDENCE sera proposée et visée en annexe 1 des présentes.
- Les dates de disponibilité du logement sont transmises par l'HOTE à Conciergerie des cigognes dans les meilleurs délais par courrier électronique ou via le site internet [www.conciergeriedescigognes.fr](http://www.conciergeriedescigognes.fr) en vue de la mise à jour du calendrier des disponibilités sur la plateforme.

Plus généralement, l'HOTE s'engage à :

- Fournir les informations et clés nécessaires à l'accès à sa RESIDENCE ; à cette fin, 3 (trois) jeux de clés au minimum seront remis par l'HOTE à Conciergerie des cigognes.
- Fournir deux jeux complets de linge de maison qui sera utilisé dans sa RESIDENCE ;
- Fournir les produits et outils nécessaires à l'entretien et au nettoyage de la RESIDENCE
- Fournir toute information utile sur le mode d'emploi de la RESIDENCE ;
- Ne pas entraver d'une quelconque manière la réalisation de la présente mission ;
- Répondre sans délai aux demandes formulées par Conciergerie des cigognes par tout moyen (notamment courrier, courriel, téléphone...)
- Régler le prix convenu dans les délais et dispositions convenus à l'article 3.
- L'HOTE déclare, sous sa responsabilité, ne faire l'objet d'aucune procédure collective, et notamment de redressement judiciaire ou de liquidation de biens et que les biens objets du présent contrat ne font l'objet d'aucune procédure de saisie immobilière.
- L'HOTE est responsable de l'ouverture de dates de son calendrier et de l'ensemble de ses disponibilités. Si une réservation est acceptée, l'HOTE aura l'entière responsabilité d'une annulation et des frais découlant de cette annulation.  
L'HOTE autorise par le présent contrat Conciergerie des cigognes à accepter des réservations pour toute date indiquées disponible, y compris des dates ultérieures au terme de ce contrat.
- Dans l'hypothèse où une réservation venait à être annulée à la demande de l'HOTE, des frais d'intervention à hauteur de 50 € TTC par nuitée seront facturés par Conciergerie des cigognes (pour chaque nuit dont la réservation a déjà été confirmée), sans préjudice des frais supplémentaires pouvant être facturés à l'HOTE par les Plateformes, ce dernier devant en assurer l'entière charge.
- L'HOTE est responsable pour le paiement des impôts locaux dont la taxe d'habitation et la taxe foncière de même que l'ensemble des charges de l'appartement dont les charges de copropriété et les contrats d'eau, d'électricité, de gaz, d'internet ainsi que l'assurance habitation. L'HOTE reconnaît expressément que Conciergerie des cigognes ne saurait être tenue responsable au titre des consommations d'électricité, eau ou gaz d'une RESIDENCE.
- L'HOTE s'engage à fournir à Conciergerie des cigognes les 3 jeux de clés évoqués ci-dessus pour accéder à la RESIDENCE avant l'exécution des services ou à minima fournir un accès à la RESIDENCE au moment de l'exécution des services par tout autre moyen.

## Responsabilités du Prestataire

Le Prestataire, à savoir Conciergerie des Cigognes s'engage à :

- Fournir des services de qualité conformes aux descriptions et engagements pris.  
La Conciergerie s'engage à respecter les termes du contrat et à fournir les services décrits de manière professionnelle et diligente.
- Gérer les réservations et la communication avec les locataires.  
La Conciergerie est responsable de traiter les demandes de réservation, de répondre aux questions des locataires et de gérer les annulations et litiges éventuels.
- Organiser et superviser les services d'entretien ménager et de blanchisserie.  
La Conciergerie doit veiller à ce que les services de nettoyage et de blanchisserie soient effectués de manière rigoureuse et selon les standards convenus.
- Conciergerie des cigognes souscrira une assurance spécifique à la casse de clés dans la serrure, perte ou vols de clés, ou remplacement de serrure suite à vol de clés, qui sera refacturé à l'HOTE
- Coordonner les arrivées et départs des invités.  
La Conciergerie est responsable de la gestion des check-in et check-out, assurant ainsi une expérience fluide pour les locataires.
- Effectuer des inspections régulières de la propriété.  
La Conciergerie doit réaliser des visites de contrôle pour s'assurer que la propriété est en bon état et pour détecter tout dommage ou usure.
- Coordonner les réparations et l'entretien.  
En cas de besoin, la Conciergerie doit contacter et superviser les prestataires de services pour les travaux de réparation ou d'entretien nécessaires.
- Assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles collectées.  
Conformément au RGPD, la Conciergerie doit traiter les données personnelles des clients de manière sécurisée et confidentielle.
- Informer le Propriétaire de tout problème ou incident.  
La Conciergerie doit signaler rapidement au Propriétaire tout problème survenu lors de la prestation des services.
- Respecter les réglementations locales et les normes de sécurité.  
La Conciergerie doit s'assurer que toutes les opérations respectent les lois locales et les normes de sécurité en vigueur.
- La Conciergerie s'engage à prendre des photos professionnelles du bien immobilier pour assurer une présentation optimale sur les plateformes de réservation et autres supports de promotion.

## **Équipements et Fournitures**

Le Propriétaire est responsable de la mise à disposition et du bon état des équipements suivants :

- Meubles fonctionnels et en excellent état.
- Fenêtres et revêtements de sol en bon état.
- Cuisine bien équipée, connexion internet wi-fi, ameublement extérieur adéquat.
- Fournitures nécessaires
- Jeux de lits et serviettes

## **Assurances**

Le Propriétaire doit souscrire une assurance couvrant la propriété et son usage en tant que location saisonnière, y compris une police de responsabilité civile. Une attestation d'assurance pour la période concernée par la période de location est remise par l'HOTE à Conciergerie des cigognes à la signature des présentes

## **Confidentialité**

Conciergerie des Cigognes s'engage à respecter la confidentialité des informations fournies par le Client et à ne les utiliser que pour les besoins de la réalisation des services commandés.

## **Protection des Données Personnelles**

Le client s'engage à fournir des informations exactes, complètes, et à jour lors de la réservation, incluant, mais sans s'y limiter, les détails personnels, les exigences particulières, et les éventuels besoins spécifiques en termes de santé et de sécurité. Toute omission ou fourniture d'informations erronées pourrait entraîner une inadaptation des services fournis, sans que conciergerie des cigognes ne puisse en être tenu responsable.

Le client doit souscrire une assurance voyage couvrant les risques médicaux, accidents, annulation, et rapatriement. Cette assurance doit être en vigueur pour toute la durée des services fournis par conciergerie des cigognes. Le client doit également vérifier que son assurance couvre toutes les activités prévues durant le voyage. En cas de sinistre, le client est responsable de déclarer l'incident à son assureur et de suivre les procédures de réclamation appropriées.

En outre, le client s'engage à :

- Respecter les règles et directives fournies par conciergerie des cigognes et les prestataires locaux.
- Se comporter de manière respectueuse et adéquate envers le personnel, les autres clients, et les tiers.
- Prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger ses biens personnels.
- Informer immédiatement conciergerie des cigognes de tout problème ou incident survenant pendant la prestation des services.
- Ne pas engager de comportements pouvant être considérés comme du harcèlement sexuel ou psychologique envers le personnel, les autres clients, ou les tiers. Tout comportement de ce type sera pris très au sérieux et pourra entraîner des conséquences graves, incluant l'exclusion des services sans remboursement.
- Toute violation des présentes obligations par le client peut entraîner l'exclusion des services sans remboursement, et conciergerie des cigognes se réserve le droit de demander réparation pour tout préjudice subi du fait de cette violation.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les données personnelles collectées seront traitées de manière légale, loyale et transparente. Elles seront utilisées uniquement pour fournir les services décrits et conservées de manière sécurisée et confidentielle. Le client a le droit de demander l'accès, la rectification, la suppression ou la portabilité de ses données personnelles, ainsi que de limiter ou de s'opposer à leur traitement, en contactant conciergerie des cigognes à l'adresse suivante : [contact@conciergeriedescigognes.fr](mailto:contact@conciergeriedescigognes.fr). En cas de violation de la réglementation sur la protection des données, le client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

### **Pénalité de retard**

En cas de retard de paiement par le Propriétaire, des pénalités de retard seront appliquées. Ces pénalités sont calculées comme suit :

Paiement à 10 jours. Pas d'escompte pour règlement anticipé.

Les pénalités de retard correspondent à : 24.03% du montant TTC.

## **Réclamation et litiges**

### **Réclamation**

Toute réclamation relative aux services de conciergerie fournis par Conciergerie des cigognes doit être adressée par écrit, soit par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@conciergeriedescigognes.fr](mailto:contact@conciergeriedescigognes.fr), soit par courrier postal à l'adresse suivante : 17 rue du noisetier 67500 HAGUENAU

### **Contenu de la réclamation**

La réclamation doit inclure :

- Le nom et les coordonnées du Client (adresse, téléphone, email)
- Le numéro de la commande ou le contrat concerné
- Une description détaillée et précise des motifs de la réclamation
- Toute pièce justificative pertinente (photos, copies de courriers, etc.)

### **Traitement de la réclamation**

Conciergerie des Cigognes s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de, 7jours à compter de sa réception. La réclamation sera ensuite examinée avec soin, et une réponse sera fournie au Client dans un délai a 30 jours ouvrés à compter de la date d'accusé de réception. En cas de besoin de délais supplémentaires, le Client en sera informé.

### **Résolution amiable**

En cas de litige pour l'interprétation des présentes, les Parties s'obligent avant toute phase contentieuse de trouver un accord amiable. A défaut d'accord amiable, tous les litiges résultants des présentes relations contractuelles et de leurs suites sont soumis aux tribunaux du ressort du siège social de Conciergerie des cigognes, y compris en référé.

### **Médiation**

Si aucune solution amiable ne peut être trouvée, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige. Le prestataire y aura souscrit. Le médiateur peut être contacté aux coordonnées suivantes :

Nom du médiateur : Alsace Mediation

Adresse : **Bureau de Strasbourg**

3, rue du Général Frère

67000 Strasbourg

Email : [alsacemediation.contact@gmail.com](mailto:alsacemediation.contact@gmail.com)

Site internet : <https://www.alsace-mediation.fr/>

### **Tribunaux compétents**

À défaut de résolution amiable ou de médiation, tout litige relatif à l'exécution, l'interprétation ou la résiliation du contrat sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

### **Loi applicable**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont régies et interprétées conformément au droit français. Cette loi s'applique tant aux règles de fond qu'aux règles de forme, sans égard aux principes de conflits de lois.

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des services de conciergerie proposés par Conciergerie des Cigognes, que ceux-ci soient fournis sur le territoire français ou à l'étranger, sauf dispositions spécifiques contraires prévues dans des contrats particuliers.

En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGV, et après une tentative de recherche d'une solution amiable, les parties conviennent de se soumettre aux juridictions compétentes.

À défaut de résolution amiable, compétence exclusive est attribuée aux tribunaux compétents du ressort du siège social de Conciergerie des Cigognes soit les tribunaux de Haguenau.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

### **Modification des Conditions Générales de Vente**

Conciergerie des cigognes se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) à tout moment afin de les adapter aux évolutions légales, réglementaires, techniques ou commerciales.

Les modifications des CGV seront notifiées au Client par tout moyen approprié, incluant mais non limité à, l'envoi d'un email, la publication sur le site internet de Conciergerie des Cigognes ou toute autre forme de communication jugée pertinente.

Les nouvelles CGV entreront en vigueur 30 jours après leur notification, sauf mention contraire. Pendant ce délai, le Client peut résilier le contrat s'il n'accepte pas les modifications. Passé ce délai, les modifications seront considérées comme acceptées par le Client.

En continuant à utiliser les services de conciergerie des cigognes après la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV, le Client accepte d'être lié par les CGV modifiées. Si le Client n'accepte pas les nouvelles CGV, il doit cesser d'utiliser les services de conciergerie des cigognes et notifier sa décision de résiliation par écrit avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

Si le Client n'accepte pas les modifications proposées, il peut résilier le contrat sans pénalité en adressant une notification écrite à conciergerie des cigognes avant la date d'entrée en vigueur des modifications. La résiliation prendra effet à la date d'entrée en vigueur des modifications.

Date de la dernière modification: 30/08/2024