



Conditions générales de vente services Conciergerie

La transaction s'effectue entre le mandataire représenté par l'agence HappyFEW Properties située au 143 rue de France à Nice et le client propriétaire ou prestataire du bien loué.

1- PREAMBULE

La société HAPPYFEW PROPERTIES S.A.S, société par actions simplifiée au capital de 7500€, immatriculée au RCS de Nice sous le numéro 51124700018 et dont le siège social se trouve au 143 rue de France, 06000 Nice (ci-après la « Société ») a conçu et édité les services de conciergerie vendus sous forme de packages sur le site www.happyfew-properties.com (ci-après désigné le « Site »). Ce Site est une plateforme internet qui commercialise à la fois des hébergements en location saisonnière mais également des services de conciergerie pour des propriétaires ou des loueurs de logements (ci-après les « Hôtes ») vendus sous forme de packages.

L'Hôte déclare par les présentes qu'il a procédé, préalablement à la souscription par ses soins aux Services, à la vérification de l'adéquation desdits Services à ses besoins.

L'Hôte reconnaît avoir été informé que la Société n'est qu'un prestataire de services de conciergerie et que la Société ne peut s'apparenter directement ou indirectement à un organisme de travail intérimaire ou de portage salarial.

L'Hôte déclare, en outre, qu'il dispose des connaissances, compétences et des ressources, notamment humaines et techniques, requises pour l'utilisation des Services et qu'il a procédé à toutes les déclarations nécessaires notamment les autorisations nécessaires à la location saisonnière et imposées par la réglementation en vigueur ou l'autorisation de sous-location lorsque l'Hôte est lui-même locataire du logement. La Société ne pourra être tenue responsable d'un manquement à une quelconque obligation notamment d'information à ce titre. Il appartient à l'Hôte de se renseigner sur les conditions dans lesquelles ce dernier peut procéder à la location temporaire de son logement.

2 – DEFINITIONS

Dans les présentes CGV, il est convenu que les expressions ou mots suivants, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

CGV: les présentes conditions générales de vente.

AGENCE: société HappyFEw Properties qui sera mandatée par l'hôte pour effectuer sa mission de conciergerie.

HOTE :désigne l'utilisateur qui offre à la location un logement et qui souhaite faire appel à nos services de conciergerie.

FORMULAIRE DE RESERVATION : fiche de renseignements que l'Hôte doit remplir en ligne au moment de l'achat du package et dans lequel il fournit l'ensemble des renseignements nécessaires à l'exécution des Prestations.

PRESTATION : désigne l'ensemble des prestations de services proposées par notre service de conciergerie, conformément à leurs descriptions publiées sur le Site .

PRIX : rémunération globale que l'Hôte s'engage à payer via le Site par l'intermédiaire de la plateforme de paiement sécurisé CIC 3D Secure en contrepartie de la Prestation exécutée par l'agence, comprenant les Frais de Service de la Société.

SERVICE : ensemble des prestations proposées sur le Site www.happyfew-properties.com

SITE : ensemble des éléments structurant le site Internet accessible à l'adresse www.happyfew-properties.com, ainsi que l'ensemble du contenu créé dont notamment : la charte graphique, les frames, les bannières, les animations flash et vidéo, le code source, code HTML et programmation.

VOYAGEUR : désigne la personne séjournant dans le logement offert à la location saisonnière par l'Hôte et bénéficiant de l'exécution, par notre agence, d'une Prestation dans le cadre de son séjour.

3 OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de régir les conditions d'accès au Site, aux Services et aux Prestations par l'Hôte, ainsi que les droits et obligations de l'Hôte dans le cadre de l'exécution des Services.

4-ACCEPTATION

La souscription aux Services proposés par la Société aux Hôtes implique l'acceptation sans réserves des présentes CGV.

L'Hôte déclare et reconnaît, en conséquence, avoir lu les présentes CGV préalablement à la souscription du Service. L'hôte doit être soit le propriétaire de l'hébergement soit son mandataire.

Notre Service est exclusivement réservé aux personnes majeures ayant la capacité juridique, en droit français, de conclure des contrats.

Il est précisé en tant que de besoin, que l'Hôte peut sauvegarder ou imprimer les présentes CGV, avant toute souscription au Service.

5. VALIDITE

Le Site ainsi que les présentes CGV ont été élaborées en français dans le respect des lois françaises et du droit en vigueur. En conséquence, la version française des présentes CGV, prévaudra sur toute autre version traduite.

Le fait que l'agence ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

6. MISE A JOUR DES CGV

L'agence est susceptible de modifier et/ou mettre à jour les présentes CGV en fonction de certaines nécessités légales. Ces modifications ne prendront effets que pour la souscription de Services postérieure à la communication des nouvelles CGV, à moins que cette modification ne résulte d'une obligation imposée par une loi impérative immédiatement applicable sur le territoire français.

L'agence se réserve le droit de modifier les caractéristiques des Services, sans que lesdites modifications n'entraînent de modifications substantielles. Une copie des CGV sera alors disponible à l'Hôte, dans leur version en vigueur à jour des dernières modifications. Lesdites

modifications ne prendront effet que pour la souscription de Services postérieure à la communication des nouvelles CGV.

7. LES SERVICES PROPOSEES PAR L 'AGENCE

Les services de conciergerie proposés et commercialisés par l'agence HappyFEW Properties comprennent:

A- le CHECK-IN ou ARRIVEE qui correspond à un ensemble de Prestations dans le cadre de l'accueil et de la préparation du séjour du Voyageur. Ce check in s'effectue tous les jours de l'année de 14h à 20h sur rendez-vous uniquement et à votre hébergement. Veuillez noter qu'en cas d'arrivée tardives de vos voyageurs, l'agence appliquera les frais suivants :

- arrivée de 20h à 21h : 60€

-arrivée de 21h à 22h : 100€

Il sera demandé à vos voyageurs de régler cette somme en espèce lors du Check in.

Les check in se font **sur rendez-vous uniquement**. Il faudra ainsi que l'hôte transmette toutes les informations nécessaires et valides pour contacter son voyageur. De la même manière l'hôte s'engage à communiquer à son voyageur les coordonnées de notre agence à savoir

-notre mail : booking.happyfew@gmail.com

- notre téléphone : **04 93 98 29 26.**

En cas d'absence de communication avec le voyageur, où l'hôte l'agence ne pourra assurer sa prestation et aucun remboursement ne sera consenti.

Pour toute prestation réservée note équipe sur place ne pourra attendre votre voyageur que 30minutes. A défaut de se présenter dans ce délai ou de pouvoir commencer la Prestation, le voyageur sera redevable des frais de reprogrammation de la Prestation d'un montant de 30€ et celle-ci sera reprogrammée en fonction de la disponibilité du personnel en charge de la Prestation. En tout état de cause, aucune reprogrammation ne pourra être exigée par l'Hôte pour les Prestations de Check-in ou Check-out tardives (entre 20h et 10h du matin).

B Le MENAGE qui correspond à un ensemble de Prestations dans le cadre de l'entretien du bien loué par l'Hôte.

Chaque package comprend un certain nombre d'heures de nettoyage de l'hébergement. Si votre voyageur restitue votre hébergement en très mauvais état et que notre service de nettoyage doit passer plus d'heures que cela est nécessaire, l'agence devra facturer en supplément cette prestation à raison de 22€/heure. Une facture vous sera adressée directement.

C- CHECK-OUT ou DEPART qui correspond à un ensemble de prestations rendues à l'occasion du départ du Voyageur. Ces prestations ne peuvent pas être assimilées à un état des lieux de sortie. Afin d'éviter de passer à côté de dommages causés par vos voyageurs, les check out demandent du temps et pour cela nous vérifions les appartements à la suite du départ des locataires sans obligations de valider le check out immédiatement. Votre hébergement sera ainsi vérifié deux fois ; une fois par nos équipes de check in check out.

une deuxième fois par la société de nettoyage.

Pour cela nous demanderons à vos voyageurs de laisser les clés et autres éléments permettant l'accès à votre hébergement, sur la table à manger et de claquer la porte.

Lors de ce check out, l'agence sera en mesure de vous transmettre les éventuels dommages causés par le voyageur et des photos pourront être envoyées.

Aucune responsabilité ne peut être attribuée à l'agence dans le cas de dégradations qui n'auraient pas été relevées par l'agence lors du service de Départ.

Notre agence ne pourra en aucun cas gérer les retenus sur caution.

Les check out se font avant 11h. Pour tout check out tardifs, c'est à dire au-delà de 11h, notre agence ne pourra pas garantir la prestation de service le jour même si l'arrivée est à 14h. Dans ce cas aucun remboursement de package acheté ne sera remboursé.

D-Fourniture et entretien du linge qui correspond à un ensemble de prestations rendues à l'occasion de l'exécution de la Prestation telles que la collecte, le nettoyage, le séchage, le pliage et le rangement ou encore la location du linge.

Est compris par location le linge suivant :

- 1 kit de draps complet (drap plat, housse de couette, 2 taies par lit)
- 2 serviettes de bains par personne
- 1 tapis de bains par salle de bains

- 1 torchons par cuisine

Toute demande supplémentaire de linge fera l'objet d'une facturation supplémentaire à savoir :

- 1 kit de drap complet supplémentaire : 20€TTC

- 2 serviettes supplémentaires par personne : 13€TTC

- 1 tapis de bains supplémentaire : 5€

-1 torchon supplémentaire : 2€

Ces Prestations peuvent être accompagnées de certaines options (ci-après les « Options ») selon les besoins et les choix opérés par l'Hôte lors de la réservation de la ou des Prestations sur le Site, à savoir :

-possibilité de réserver un transfert pour son voyageur depuis notre site. Le coût est de 30€ TTC par voiture pour une course dans Nice. Chaque voiture peut accueillir jusqu'à 3 voyageurs. Le tarif est valable pour une arrivée tous les jours de 10h à 20h uniquement. Un chauffeur attendra votre voyageur sur la zone du dépose minute de l'aéroport/gare de Nice et le conduira devant votre hébergement.

8. Premier rendez-vous et remise des clés

L'agence pourra convenir d'un premier rendez-vous à votre hébergement afin de pouvoir prendre les renseignements nécessaires à sa mission et vous transmettre le package adapté à votre hébergement.

L'agence demandera à l'hôte de lui laisser au minimum 2 jeux de clés.

-1 jeu pour les voyageurs

- 1 jeu conservé par l'agence obligatoirement

En tout état de cause, l'Hôte est tenu de fournir un jeu de clés supplémentaire exclusivement réservé à la Société pour des raisons logistiques. La Société ne peut être tenue responsable qu'en cas de perte et vol de clés dont elle était le dépositaire. Dans ces 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. En toute état de cause, l'Hôte reconnaît qu'aucune demande d'indemnisation ne pourra être acceptée par la Société dans le cas où l'Hôte procéderait au changement de la serrure.

9- Réserveation d'un package depuis notre site internet

Au moment de sa réserveation, l'Hôte doit fournir les informations suivantes via le Formulaire de réserveation :

- le nom et prénom de l'hôte ;
- l'email et téléphone de l'hôte ;
- l'adresse de son hébergement
- les dates de l'exécution de la Prestation (date de départ et/ou d'arrivée du Voyageur par exemple) ;
- nom, prénom, adresse email et numéro de téléphone du Voyageur en s'assurant obligatoirement avoir recueilli son autorisation préalable pour transmettre ses données personnelles à HappyFEW PROPERTIES ;

Sans ce formulaire, l'agence ne pourra accomplir sa mission correctement.

Chaque prestation demandée est payable d'avance sur le site par carte visa/mastercard grâce à notre interface de paiement 3D secure de notre banque CIC.

10 -Annulation

L'annulation est possible, jusqu'à 7 jours avant la date de la Prestation réservée. Dans ce cas la prestation peut-être reportée à la prochaine arrivée. Pour une annulation dans les 7 jours avant la date de la prestation l'intégralité du Prix sera facturée sous réserve des dispositions de l'article 10 des présentes CGV relatif au droit de rétractation.

11. MISSION DE L AGENCE

Afin que l'Agence puisse accomplir sa mission, l'hôte lui donne les pouvoirs suivants :

- 1- Accéder à son hébergement et transmettre les clés et autres bips au voyageur.
- 2- faire intervenir notre société de nettoyage au sein de son hébergement.
- 3- Transmettre toutes les informations relatives à son hébergement et son voyageur.
- 4- En cas de force majeur faire intervenir un corps de métiers ou autres techniciens en cas d'éléments défectueux dans l'hébergement avant, pendant, ou à la suite d'une location. L'hôte pourra, à cet effet, nous transmettre les coordonnées de ses techniciens pour des éventuelles interventions. Pour toute intervention, les factures seront directement adressées à l'hôte. L'agence ne pourra en aucun cas régler ces factures. En cas d'impossibilité de votre voyageur à séjourner dans votre hébergement, l'agence pourra proposer un relogement.

12. OBLIGATIONS DE L'Hôte

L'hôte s'engage à :

- 1- mettre à disposition un hébergement salubre et propre et en parfait état de fonctionnement.
- 2- envoyer le formulaire entièrement rempli en donnant tous les moyens d'accès à son hébergement ainsi que toutes les informations relatives à l'arrivée du voyageur.
- 3- maintenir son bien dans un très bon état général à savoir électricité et plomberie aux normes, mobiliers et peinture en bon état. En cas d'éléments défectueux, le propriétaire s'engage à les remplacer.
- 4- Signaler immédiatement à l'agence les éventuelles modifications d'accès à l'hébergement (changement de code, vigik, bip,...)
- 5- vérifier que tous les moyens d'accès fonctionnent avant la réservation du premier package
- 6- fournir les éléments suivants dans son appartement/villa : aspirateur, balais, autres outils nettoyage.
- 7- remplacement des ampoules, piles et autres éléments pouvant nuire à la bonne utilisation des éléments

Si l'agence est mis dans l'impossibilité d'exécuter la Prestation du fait de l'Hôte, le prix de la Prestation ainsi que les Frais de Service resteront dus. Sont notamment visés au sens par la présente clause les manquements suivants :

- la transmission d'informations incomplètes, erronées ou fausses s'agissant en particulier des conditions d'accès au logement (absence ou modifications non communiquées de digicode, code ascenseur etc.) ;
- l'absence de mise à disposition des clés à savoir un jeu de clé laissée à l'agence et un jeu aux voyageurs.
- le logement qui n'est pas en mesure d'assurer l'exécution de la Prestation (manque d'électricité, d'eau, dégâts techniques, serrure ou accès compliqués, défectueux ou de difficile utilisation, etc.)
- l'absence de matériel d'entretien sur place (produits ménagers, aspirateur, balai, etc.)

En tout état de cause, l'agence n'aura aucune obligation de pallier au manquement de l'Hôte.

L'Hôte s'engage à rester joignable lors de l'exécution des Prestations par l'agence. Dans le cas où ce dernier ne serait pas joignable, l'agence pourrait prendre, à sa seule discrétion et selon ses disponibilités et possibilités, les mesures nécessaires afin de garantir un accueil convenable au Voyageur.

Des sommes supplémentaires peuvent être facturées par l'agence à l'Hôte au cas par cas en fonction notamment des frais exposés par ce dernier.

- **13- TARIFS**

L'agence propose différents type de tarifs en fonction du nombre de chambres de l'hébergement.

Le Tarif comprend :

- les check in sur place 7j/7 toute l'année à votre hébergement et sur rendez-vous.
- la prestation de nettoyage à la suite du séjour du voyageur pour un hébergement rendu dans un état de saleté « normal » à la suite de son séjour. L'hôte devra avertir son voyageur, le jour de son check out de vider ses poubelles et laver sa vaisselle. En cas de non accomplissement de ces deux tâches un supplément vous sera demandé.
- la fourniture et entretien du linge (1 parure par lit, 2 serviettes par personnes, 1 tapis de bains par salle de bains, 1 torchons)
- l'accès à notre espace de conciergerie sur lequel le voyageur pourra réserver des services et activités.

Le tarif ne comprend pas :

- les frais de déplacements et intervention en dehors des services mentionnés ci-dessus.

Pour tout problème de connexion internet, déplacements pour résoudre un problème lié à l'hébergement ou au voyageur à savoir problème plomberie, électricité, ameublement ou autres l'agence facture 70€TTC/heure d'intervention

- les surplus de nettoyage en cas d'insalubrité de l'appartement
- les frais d'arrivée et départs tardifs
- le linge en supplément
- les frais d'attente dans le cas où le voyageur a plus de 30 minutes de retard.
- Tous les autres services qui ne sont pas compris dans le tarif

- **14 ATTRIBUTION DE JURIDICTION - DROIT APPLICABLE**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

En cas de réclamation concernant les présentes CGV, dans un premier temps, l'hôte est invité à prendre contact avec le service de la Société à l'adresse email suivante : booking.happyfew@gmail.com

L'Hôte peut, en tout état de cause, recourir à une médiation conventionnelle sous réserve d'avoir soumis au préalable à la Société, son différend en vue de son règlement amiable conformément à l'article L.612-2 du Code de la consommation.

L'Hôte peut ainsi solliciter une procédure de médiation notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends dans le délai d'1 (un) an à compter de la réclamation adressée à la Société à peine d'irrecevabilité.

Le Médiateur ne peut être saisi si une action contentieuse a été ou est engagée.

En cas d'échec de la médiation, le Tribunal compétent sera au choix de l'hôte, conformément aux dispositions des articles R.631-1 et suivants du Code de la consommation, outre les juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile à savoir notamment, celui du lieu du siège social de la Société, du lieu où demeure l'hôte au moment de l'acceptation des présentes CGV ou du lieu de la survenance du fait dommageable.

La langue utilisée pour toute procédure de résolution de litige ou toute procédure sera le français

- **15 FORMULAIRE DE RETRACTATION**

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'une Prestation.)

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation de la Prestation portant pour la prestation de services ci-dessous :

Commandé le (*)/

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

