



PROCONCIERGERIE
LOUEZ VOTRE LOGEMENT EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Bienvenue dans les Conditions Générales de Vente (CGV) de Proconciergerie, votre partenaire de confiance pour la gestion de locations de courte durée sur Airbnb. Nous sommes ravis de vous accueillir en tant que propriétaire et de vous offrir nos services professionnels de conciergerie. Ces CGV établissent les termes et conditions qui régissent notre collaboration, garantissant ainsi une gestion transparente et efficace de vos logements. Veuillez prendre quelques instants pour lire attentivement ces informations essentielles, car elles définissent les droits et obligations de chacune des parties concernées. Chez Proconciergerie, notre objectif est de maximiser votre rendement locatif tout en offrant une expérience de qualité à vos voyageurs. Ces CGV reflètent notre engagement envers vous en tant que partenaire immobilier et vous assurent une gestion professionnelle de vos biens.

Dispositions particulières du contrat

1. IDENTIFICATION

Entre la société **Proconciergerie**, SARL au capital de 1000€, représenté par M. DALLERY en qualité de Dirigeant, désigné ci-après comme le « Prestataire » :

- Société immatriculée au RCS de Paris B 978 747 657
- SIRET : 97874765700010
- TVA intra-communautaire : FR21978747657
- Siège social : 61, Rue Galande, 75005 PARIS, France
- Site Internet : www.proconciergerie.com
- Email : contact@proconciergerie.com
- Téléphone : +33 (0)6 58 58 50 95

D'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services de Proconciergerie, Désigné ci-après comme le « Client »

D'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

La société Proconciergerie est une société de prestation de services et de conciergerie à destination des particuliers (retraités, jeunes couples ayant une maison secondaire, investisseurs...) souhaitant confier leur bien (appartement, maison ou villas) en gestion locative de courte durée. Sa mission première est de servir d'intermédiaire entre son « Client », le propriétaire souhaitant bénéficier de services de conciergerie et les vacanciers désignés « Locataires » afin de faciliter la gestion du quotidien autour de toutes les activités et prestations de services liées aux activités touristiques.

La société Proconciergerie est désignée dans l'ensemble des documents contractuels par la formule « Prestataire ». De la même façon, le particulier propriétaire bénéficiant des prestations de Proconciergerie est désigné par la formule « Client », le vacancier est, quant à lui, désigné par la formule « Locataire ».

Les présentes conditions générales sont applicables à tous les services de gestion de locations de courte durée et services de conciergerie délivrés par la société Proconciergerie. Le « Client » déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales de vente avant la commande effective de ses produits ou services. La validation de la commande vaut donc acceptation des conditions générales de vente.

2. OBJET DU CONTRAT

La société Proconciergerie présente sur le site Internet www.proconciergerie.com (désigné ci-après comme le « Site »), propose une gamme complète de services (désignés ci-après comme les « Services ») spécialement conçus pour répondre aux besoins des propriétaires (désignés comme les « Clients ») souhaitant louer leurs biens à des vacanciers (les « Locataires ») pour de courtes durées.

Les « Locataires » effectuent des réservations de biens pour une durée définie, sur des sites partenaires homologués (« Sites Partenaires »).



PROCONCIERGERIE
LOUEZ VOTRE LOGEMENT EN TOUTE SÉRÉNITÉ

En passant une commande (désignée comme la « Commande ») pour les « Services » proposés par Proconciergerie aux « Clients » et aux « Locataires », ces derniers acceptent sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente (désignées comme les « CGV »).

Les « Clients » et les « Locataires » déclarent avoir lu les présentes « CGV » et les acceptent sans réserve.

Le « Client » autorise Proconciergerie à déléguer l'exécution d'un ou plusieurs « Services » à un tiers (désigné comme le « Prestataire Tiers »). Dans ce cas, les conditions générales émises par le « Prestataire Tiers » ainsi que les présentes conditions générales s'appliquent aux services délégués.

Les « Services » sont exclusivement réservés aux personnes juridiquement capables de conclure des contrats en droit français. Les « CGV » en vigueur sont communiquées aux propriétaires « Clients » lors de la signature du contrat, et aux « Locataires » lors de la réservation, par l'envoi d'un courriel de confirmation.

Veuillez noter que les « CGV » sont régulièrement mises à jour et que la version applicable est celle en vigueur sur le « Site » à la date de la souscription.

3. SERVICES & TARIFS

3.1. Description des services

Proconciergerie propose des services de conciergerie de location en courte durée pour les propriétaires de logements. Ces services incluent la gestion des réservations, la communication avec les locataires, la remise des clés, le nettoyage, la maintenance, la gestion des problèmes éventuels, et toute autre prestation nécessaire à la location de courte durée.

3.2. Tarifs des services

Les prix de vente des « Services » de Proconciergerie sont indiqués en Euros Toutes Taxes Comprises et varient en fonction du contexte : type de service, durée du service, nombre d'appartement en location, niveau de personnalisation, service sur-mesure, modification des tarifs prestataires (société de ménage...).

Les prix de vente des « Services » peuvent être modifiés à tout moment et la modification sera alors signalée avant validation de toute « Commande ». Les prix appliqués seront ceux mentionnés dans la « Commande ». Les « Commandes » sont facturées aux prix en vigueur lors de l'enregistrement de la « Commande ».

3.3. Points KeyNest et tarification

Le propriétaire reconnaît et accepte que la garde des clés soit assurée par l'utilisation des points KeyNest. Les frais associés à ce service seront facturés au propriétaire à hauteur de 32€ par mois. Ce montant fera l'objet d'une facturation à la fin de chaque trimestre et est sujet à ajustement en fonction de la politique tarifaire de KeyNest, sans nécessiter d'accord préalable entre les parties.

3.4. Prestations complémentaires

Le « Locataire » a la possibilité de solliciter des prestations complémentaires directement auprès du « Prestataire », lesquelles seront facturées séparément et directement au « Locataire ».

3.5. Modification des tarifs

Le « Client » est tenu, chaque année, de notifier au « Prestataire » la disponibilité du bien pour la location, ainsi que toute éventuelle modification des tarifs à appliquer. Tout changement fera l'objet d'un avenant au contrat en vigueur.

3.6. Responsabilités du client

Le « Client » atteste être pleinement responsable et ne pas être concerné par des mesures de protection légale (telles que la curatelle, la tutelle, etc.) ni être impliqué dans des procédures collectives, y compris des redressements ou des liquidations judiciaires. De plus, les biens couverts par le contrat ne font pas l'objet d'une procédure de saisie immobilière.

3.7. État des biens et modifications

Les biens spécifiés sont inoccupés au moment de la signature du contrat, et les modalités de leur location sont stipulées en annexe ou intégrées dans le présent contrat. Le « Client » s'engage également à notifier au « Prestataire » toute modification concernant la propriété du bien (telles que démembrement, usufruit, etc.) survenue pendant la durée du contrat.



PROCONCIERGERIE
LOUEZ VOTRE LOGEMENT EN TOUTE SÉRÉNITÉ

3.8. Assistance pour la demande de remboursement en cas de dommage par le « Locataire »

En acceptant l'assistance du « Prestataire » pour la demande de remboursement en cas de dommage causé par un « Locataire », vous convenez que le « Prestataire » facturera une commission de 10 % du montant du remboursement accordé correspondant aux frais administratifs. Cette commission sera ajoutée à votre facture mensuelle en cas de succès de la demande. Aucun frais ne sera facturé en cas d'échec de la demande.

3.9. Autorisation concernant les animaux familiers

Le « Client » est tenu de spécifier s'il donne son autorisation ou s'il refuse que les « Locataires » possèdent un animal de compagnie dans le cadre de la convention de location saisonnière.

3.10. Recommandation concernant les affaires personnelles du propriétaire

Le propriétaire de l'appartement loué est fortement encouragé à retirer toutes ses affaires personnelles de l'appartement avant chaque location. Proconciergerie décline toute responsabilité en cas de pertes, vols ou dommages subis par les affaires personnelles laissées par le propriétaire dans l'appartement pendant la période de location. En acceptant les présentes conditions générales, le propriétaire reconnaît et accepte que Proconciergerie ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ces événements.

4. DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat a une durée initiale d'un an à compter de sa signature et est renouvelable par tacite reconduction. Cela signifie qu'il est automatiquement renouvelé à sa date d'expiration et cela pour une période équivalente à celle initialement prévue, soit un an.

Par exemple, si votre contrat a été signé le 20 mai 2022 et qu'aucune modification ou annulation de contrat n'a été exprimé, il est automatiquement renouvelé pour un an dès le 20 mai 2023.

Cependant, chaque partie a le droit de résilier le contrat à la fin de chaque année, à condition d'en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et en respectant un préavis de 3 mois avant la date anniversaire de la signature.

Cela signifie que, dans notre exemple, si vous avez signé votre contrat le 20 mai 2022 et que vous souhaitez y mettre fin, vous devez envoyer votre lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard le 20 février 2023 pour que votre contrat prenne fin le 20 mai 2023.

Cependant, toutes les réservations et les « Commandes » de « Services » conclues sur la période de validité du contrat, c'est-à-dire du 20 mai 2022 au 20 mai 2023, resteront à honorer par la société Proconciergerie.

Il est important de noter que le délai de préavis commence à courir à partir du jour d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi. À la date de l'échéance et si les délais sont respectés, le contrat sera dissout d'un commun accord.

En cas de demande de résiliation du contrat en cours d'année, le « Prestataire » se réserve le droit de refuser cette demande en respectant un préavis de 15 jours. Dans le cas d'un accord de résiliation du contrat en cours d'année, le « Prestataire » a droit à une indemnité correspondant aux honoraires de l'année précédente.

5. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L.121-21-18 alinéa 12 du Code de la consommation, il est précisé que :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ».

Le Locataire et le Propriétaire sont ainsi informés que, conformément à cet article, ils ne bénéficient pas d'un droit de rétractation pour les services mentionnés dans le présent contrat.

6. RÉMUNÉRATION DU PRESTATAIRE

Pour la gestion efficace des locations de courte durée ainsi que la fourniture de services de conciergerie, le « Prestataire » appliquera des honoraires proportionnels correspondant à 20 % TTC des loyers perçus. Dans le cas où les revenus générés par les locations de très courte durée ne suffiraient pas à couvrir les coûts opérationnels du « Prestataire », un tarif forfaitaire minimum par séjour sera établi. Ce tarif sera déterminé sur devis, en tenant compte du temps moyen de travail et des frais de déplacement estimés nécessaires pour assurer des services de qualité. De plus, il convient de souligner que, en cas d'annulation d'une réservation par un vacancier, les honoraires facturés par Proconciergerie demeurent fixes et inchangés. En tant que société de conciergerie spécialisée dans les locations de courte durée, Proconciergerie perçoit des frais pour l'ensemble des réservations effectuées via l'annonce.



PROCONCIERGERIE
LOUEZ VOTRE LOGEMENT EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Les honoraires ne couvrent pas les éléments suivants :

- Les frais de déplacement et d'intervention en dehors des services mentionnés précédemment. Pour toute assistance concernant les problèmes liés à l'hébergement ou au voyageur, tels que les problèmes de plomberie, d'électricité, d'ameublement ou autres, l'agence facturera 70€TTC par heure d'intervention pour accompagner le prestataire devant réaliser les réparations.
- Les frais supplémentaires de nettoyage en cas d'insalubrité de l'appartement.
- Les frais d'arrivée et de départ tardifs qui sont facturés à hauteur de 30€ et 50€ le dimanche.
- Les frais supplémentaires pour le linge.
- Les frais d'attente en cas de retard du voyageur de plus de 30 minutes.
- Le « Client » doit fournir le linge de lit et de bain en quantité suffisante pour permettre trois rotations entre les « Locataires ». Tout remplacement par le « Prestataire » sera facturé d'une majoration de 10%.
- Tous les autres services non inclus dans le tarif seront facturés séparément.

7. FACTURATION AU CLIENT

À chaque début de mois, le « Client » recevra une facture détaillée des prestations de Proconciergerie du mois précédent, comprenant le pourcentage appliqué sur les loyers perçus, les frais de ménage ainsi que les éventuels coûts relatifs à des travaux ou réparations, préalablement convenus avec le « Client ». Cette facture est à régler 30 jours maximum après prestation.

Concernant les modalités de règlement, le paiement peut être effectué par chèque ou par virement bancaire. Le « Client » aura ainsi la possibilité de choisir la méthode de paiement qui lui convient le mieux pour régler les sommes dues en toute facilité et sécurité.

8. POLITIQUE DE RECOUVREMENT

En cas de défaut de paiement d'une facture à sa date d'échéance, Proconciergerie se réserve le droit d'annuler les « Commandes » en cours, sans nécessité de mise en demeure préalable, sans préjudice d'éventuelles indemnités et/ou mesures légales, et sans renoncer au recouvrement des sommes restant dues par le bénéficiaire.

En cas de rejet bancaire, le « Client » est tenu de rembourser les frais facturés à Proconciergerie.

En cas de non-paiement à l'échéance et après réception d'une lettre de relance, le débiteur sera tenu de payer, à titre de clause pénale, des pénalités de retard correspondant à un taux de 5% à compter de la date de règlement indiquée sur la facture. Le non-paiement des factures dans un délai de 8 jours entraînera la résiliation du contrat sans préavis et sans droit à indemnisation.

En cas de recours judiciaire pour le recouvrement des sommes impayées, des frais supplémentaires couvrant au moins l'intégralité des frais engagés, y compris les frais de justice, seront ajoutés. Le montant forfaitaire fixé par décret pour toute facture impayée, en cas de retard de paiement, correspond à une indemnité légale forfaitaire de recouvrement de 40 €, conformément à l'article D.441-5 du Code de Commerce. Si les frais de recouvrement s'avèrent supérieurs au montant de 40 €, une indemnité complémentaire pourra être demandée.

9. ENGAGEMENT DE NON-DISCRIMINATION

Le « Prestataire » rappelle que toute forme de discrimination est strictement prohibée. La discrimination est définie comme toute distinction faite entre les personnes en raison de leur origine, leur sexe, leur situation familiale, leur grossesse, leur apparence physique, leur nom de famille, leur état de santé, leur handicap, leurs caractéristiques génétiques, leurs mœurs, leur orientation sexuelle, leur âge, leurs opinions politiques, leurs activités syndicales, leur appartenance ou non-appartenance, réelle ou présumée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion spécifique. Le « Client » est informé par le « Prestataire » que toute forme de discrimination envers une personne est passible de sanctions pénales, pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et une amende de 45 000 € (conformément à l'article 225-2 du Code pénal).

Par conséquent, les parties s'engagent expressément à ne pas refuser la location des biens à un vacancier sur la base de motifs discriminatoires tels que définis par l'article 225-1 du Code pénal. De plus, le « Client » s'engage explicitement à ne pas donner d'instructions verbales ou écrites au « Prestataire » visant à refuser la location pour des motifs discriminatoires au sens de l'article 225-1 du Code pénal.

10. COMMUNICATION ET RÉFÉRENCES

À moins d'une objection explicite de la part du « Client », communiquée par écrit, ce dernier accepte d'être inclus dans les listes de références de Proconciergerie et que ses prestations soient présentées sur tous les supports développés.

Cette disposition permet à Proconciergerie d'utiliser les références du « Client », telles que son nom, ses biens ou ses témoignages, à des fins promotionnelles et de marketing. Cela peut inclure la mention du « Client » sur le site web de proconciergerie.com, dans des brochures ou des documents publicitaires, ainsi que sur les plateformes en ligne et les réseaux sociaux utilisés par Proconciergerie.

Cette présence sur les supports développés permet à Proconciergerie de mettre en avant les services fournis au « Client », de témoigner de sa satisfaction et d'attirer de nouveaux clients potentiels. Toutefois, il est important de souligner que le « Client » a le droit de s'opposer à cette utilisation en exprimant son refus par écrit à Proconciergerie.

Dispositions générales

1. ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE

Le « Prestataire », Proconciergerie, s'engage à déployer tous les moyens à sa disposition afin d'assurer le bon fonctionnement des services.

1.1. Gestion des annonces, calendriers et communication avec les locataires

Proconciergerie s'engage dans ses prestations à :

- Publier votre/vos annonces de location courte durée sur les différentes plateformes, gratuites et/ou payantes convenues.
- Prendre des photos de votre logement et rédiger des descriptions pour la location.
- Rédiger des contrats de location.
- Répondre aux demandes des locataires, gérer les demandes par e-mails et fournir des informations aux intéressés.
- Mettre à jour quotidiennement les calendriers d'occupation.
- Proposer la possibilité de réaliser des check-in/out physiquement, facturés 30€ (50€ le dimanche).
- Rédiger ou faire rédiger des constats d'état des lieux.
- Utiliser tous les moyens nécessaires pour assurer la location ou la relocation du logement, en mettant en place des publicités efficaces et en utilisant différents canaux en ligne dont les réseaux sociaux.

1.2. Gestion des prestataires de services

Le service de nettoyage est assuré par une société spécialisée qui effectuera le ménage entre chaque location. Par défaut, celui-ci est planifié après le départ de chaque locataire, permettant ainsi la préparation du logement pour la prochaine location et garantissant un accueil dans un environnement propre.

Si des services spécifiques demandés requièrent des compétences particulières ou en cas d'indisponibilité de Proconciergerie, certaines prestations peuvent être confiées à des professionnels extérieurs, soit par délégation soit par sous-traitance. Lorsqu'un professionnel extérieur intervient, Proconciergerie s'engage à sélectionner des prestataires de qualité qui possèdent l'expérience professionnelle requise pour accomplir les tâches assignées et dont les frais seront facturés séparément à hauteur de 10% du montant total de sa facture.

1.3. Gestion des consommables

Le client autorise le « Prestataire » à acheter tous les consommables nécessaires pour l'usage des voyageurs, l'entretien et l'exploitation du bien dans le cadre de la location Airbnb de courte durée. Nous veillons à fournir tous les éléments essentiels tels que le papier toilette, les produits de nettoyage et d'hygiène personnelle, ainsi que les fournitures de cuisine. Notre équipe s'assure que ces consommables soient toujours disponibles et en quantité suffisante pour garantir le confort de vos locataires : kit d'accueil (shampooing, après-shampooing, crème, gel douche), sac poubelle, lessive, liquide vaisselle, savon, ampoules, piles.

1.4. Gestion des loyers, indemnités et dépôts de garanties

Tous les paiements, y compris les loyers, les indemnités et les dépôts de garantie, seront effectués directement au propriétaire, le « Client », ou à toute personne désignée par ce dernier.



PROCONCIERGERIE
LOUEZ VOTRE LOGEMENT EN TOUTE SÉRÉNITÉ

2. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

2.1. Engagements du « Client »

Afin que l'Agence de conciergerie Proconciergerie puisse accomplir sa mission, le « Client » s'engage à :

- Mettre à disposition un hébergement salubre, propre et en parfait état de fonctionnement.
- Permettre l'accès à son hébergement et transmettre les clés et autres dispositifs d'accès : un jeu de clé pour les « Locataires », un jeu de clé pour le personnel de ménage et un jeu de clé pour l'agence.
- Signaler immédiatement à l'agence toute modification d'accès à l'hébergement : changement de code, vigik, bip...
- Faire appel à notre société de nettoyage pour intervenir dans son hébergement et fournir les éléments nécessaires pour son entretien (aspirateur, balai, seaux, serpillères, éponges, produits d'entretien). Le « Prestataire » peut procéder à l'achat ou au remplacement de ces éléments qui seront ensuite facturés au « Client ».
- Communiquer tous les moyens d'accès à son logement ainsi que toutes les informations relatives à l'arrivée du voyageur afin d'établir le livret d'accueil personnalisé (ainsi que les photos).
- Maintenir son bien en bon état général, en assurant notamment la conformité des installations électriques et sanitaires, et en veillant à la qualité du mobilier et de la peinture. En cas d'éléments défectueux, le propriétaire s'engage à les remplacer.
- Rester joignable pendant toute l'exécution des prestations par l'Agence Proconciergerie. Si le « Client » n'est pas joignable, Proconciergerie pourra prendre, à sa seule discrétion et en fonction de ses disponibilités et possibilités, les mesures nécessaires pour garantir un accueil convenable au « Locataire ».
Des frais supplémentaires peuvent être facturés au « Client » au cas par cas.
- Faire intervenir des professionnels ou des techniciens pour résoudre les problèmes dans l'hébergement avant, pendant ou après la location et surtout s'il s'agit d'un cas de force majeure. À cet effet, le « Client » peut fournir les coordonnées de ses propres techniciens pour d'éventuelles interventions. Toutes les factures liées à ces interventions seront directement adressées au « Client ». L'Agence n'est en aucun cas responsable du règlement de ces factures. En cas d'impossibilité pour le « Locataire » de séjourner dans l'hébergement, la conciergerie Proconciergerie pourra proposer une alternative de relogement.

2.2. Obligations du « Client »

- Informer le « Prestataire » en cas de location personnelle du bien pendant la durée du contrat. Tout manquement à cet engagement entraînera la responsabilité financière du propriétaire ainsi que d'éventuels dommages et intérêts réclamés par le « Locataire » exclu.
- Informer le « Prestataire » en cas de demande de location d'un locataire ayant déjà loué le bien par le biais des services de Proconciergerie.
- Informer le « Prestataire » avant de modifier le descriptif de l'inventaire établis conjointement.
- Informer le « Prestataire » en cas de mise en vente du bien et s'assurer que l'acquéreur respecte bien les engagements du contrat en cours pendant toute la durée du celui-ci.
- Honorer les contrats de location établis. En cas de non-respect, une indemnité en réparation du préjudice subi pour être réclamé par le « Prestataire ».
- S'assurer que le bien est assuré en multirisques habitation avec une extension de garantie spécifique pour les locations meublées et touristiques.

2.3. Responsabilité du Client en cas d'incapacité d'exécution de la prestation par le « Prestataire »

Si le « Prestataire » se trouve dans l'incapacité d'exécuter la prestation de service du fait du « Client », le prix de la prestation ainsi que les frais de service demeureront dus.

Les manquements suivants sont particulièrement visés par cette clause :

- La communication d'informations incomplètes, erronées ou fausses concernant les conditions d'accès au logement (absence ou modification non communiquée de digicode, code ascenseur, etc.).
 - L'absence de mise à disposition des clés : un jeu de clés pour le « Prestataire » et un jeu de clés pour les « Locataires ».
 - L'impossibilité pour le logement d'assurer l'exécution de la prestation en raison d'une panne d'électricité, d'eau, de problèmes techniques, de serrures ou d'accès complexes, défectueux ou difficiles à utiliser, etc.
 - L'absence de matériel d'entretien sur place, tels que les produits ménagers, l'aspirateur, le balai, etc.
- En tout état de cause, le « Prestataire » n'a aucune obligation de pallier les manquements du « Client ». Des frais supplémentaires peuvent être facturés au « Client » au cas par cas, en fonction des dépenses engagées par ce dernier.

3. COMMERCIALISATION DU LOGEMENT

Le « Client » accorde au « Prestataire » les autorisations suivantes pour la commercialisation de la location :

- Substituer, faire appel à toute assistance et commercialiser le bien en France et à l'étranger par tous les moyens nécessaires.
- Effectuer toute publicité selon son propre choix (portails internet gratuits et/ou payants, référencement payant...), et mettre en œuvre les moyens jugés nécessaires pour accomplir la mission confiée : louer le logement en location courte durée. Dans le cas de publicité payante, les coûts correspondants seront facturés directement au « Client ».

4. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

Le « Prestataire » décline toute responsabilité dans les cas suivants :

- Les plaintes des « Locataires » concernant l'état vétuste ou non conforme du logement par rapport aux annonces publiées par le « Client ».
- Les dommages matériels, pertes, vols ou destructions causés par les « Locataires ».
- La perte des clés du logement par les « Locataires ».
- Les modifications ou annulations de séjour par les « Locataires », les prestations déjà réalisées restant dues. En aucun cas, le « Prestataire » ne peut être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'exécution du contrat, à moins qu'une faute directement imputable ne soit prouvée. Cependant, le « Prestataire » apportera son assistance et mettra à disposition tous les éléments nécessaires pour défendre les droits du « Client » vis-à-vis des « Locataires ». De plus, le « Prestataire » dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle obligatoire pour couvrir les éventuels dommages ou pertes qui lui seraient imputables.

Le « Client » reconnaît expressément que Proconciergerie, en tant que mandataire et intermédiaire, n'est soumis qu'à une obligation de moyens. Proconciergerie ne peut être tenue responsable de la qualité des produits ou services commandés par le « Client » et livrés par des prestataires externes. De même, Proconciergerie ne peut être tenue responsable de la qualité des produits ou services commandés par le « Client » s'ils sont réalisés, vendus et livrés par des prestataires externes. Le « Client » doit adresser directement au prestataire concerné toute demande de dédommagement ou autre demande relative au produit ou service commandé par l'intermédiaire de Proconciergerie afin de demander réparation. Proconciergerie pourra transmettre la lettre de réclamation ainsi adressée par le « Client » au prestataire concerné.

5. FORCE MAJEUR

Le « Prestataire » n'est pas responsable des événements indépendants de sa volonté et contre lesquels il n'a pas pu raisonnablement se prémunir tels que les événements constituant des cas de force majeure : une grève totale ou partielle, une inondation, un incendie, une panne informatique, une cessation d'activité d'un prestataire ou tout autre événement imprévu. Dans ce cas, les obligations des parties sont suspendues.

6. DROIT APPLICABLE ET LITIGE

Le contrat est régi par la loi française et la langue utilisée est le français. En cas de litige concernant l'interprétation ou l'exécution des Conditions Générales de Vente, le droit français s'applique. Si aucune résolution amiable n'est trouvée, le litige sera porté devant les tribunaux français compétents.

7. PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES (CNIL)

En accord avec la loi du 6 janvier 1978 relative à [l'informatique et aux libertés](#), le « Client » bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition concernant les données personnelles le concernant. Afin d'exercer ce droit, le « Client » peut adresser une demande écrite à Proconciergerie, en mentionnant ses nom, prénom et adresse postale.

8. CONTACT

Pour contacter le Service Client Proconciergerie, le « Locataire » ou le « Client » peut :

- Adresser un courrier à la Société
- Envoyer un mail à l'adresse suivante : contact@proconciergerie.com