CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) – 2026

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités et responsabilités du service de conciergerie EnjoyKeys (ci-après « la Conciergerie ») dans le cadre de la gestion de biens en location saisonnière pour le compte des propriétaires (ci-après « le(s) Propriétaire(s) »).

2. PRESTATIONS

La Conciergerie propose au Propriétaire de réaliser les prestations (ci-après « Mission ») suivantes :

- Accueil et remise des clés aux voyageurs (check-in) ;
- Ménage du logement loué avant et pendant l'arrivée des voyageurs ;
- Gestion du départ des voyageurs et récupération des clefs (check-out) ;
- Service linge (nettoyage, séchage, pliage et rangement d'un kit de linge de maison) ;
- Mise à disposition d'un kit d'accueil, savon, café thé, sucre, sac poubelle, papier hygiénique etc.

Ces Missions ne sont pas exhaustives :

- Elles peuvent évoluer, être modifiées ou supprimées ;
- Elles peuvent également être intégrées dans des offres/packages ;
- Elles sont décrites plus précisément sur le Site.

La Conciergerie ne réalise pas des Missions d'entretien piscine, jardinage, réparations techniques spécialisées, gros travaux.

Les prestataires extérieurs (piscinistes, jardiniers, artisans) sont mandatés et payés directement par le Propriétaire.

La Conciergerie peut coordonner des passages (créneaux), sans responsabilité de résultat. La présence du Service de Conciergerie durant le passage de ces artisans n'est pas nécessaire.

Le Propriétaire fournit les accès nécessaires (jeu de clés, badges, codes, local technique).

3. ARRIVEES ET DEPARTS

Arrivées et départs assurés par la Conciergerie (ou via boîte à clés lorsqu'elle est en place).

Le check-out est exclusivement réalisé par l'équipe ménage lors de la réalisation de la Prestation.

4. MENAGE (ROTATION SAISONNIERE)

Le ménage est assuré par des prestataires formés, selon une charte qualité.

En cas d'insatisfaction d'un voyageur, une intervention corrective est programmée si celle-ci est justifiée.
Des photos de contrôle (WC, douche, four, frigo, etc.) sont prises après chaque Prestation.

Le ménage réalisé est un ménage de rotation comprenant le nettoyage des sols, des sanitaires (douche, WC, baignoire, lavabo…) et de la cuisine (plaques de cuisson, frigo, évier, plan de travail…).

Il ne s'agit pas d'une prestation de ménage complet du logement.

Les résidences principales louées ponctuellement doivent être préparées par le Propriétaire en vue de l'hébergement des voyageurs avant la mise en location.
Un ménage approfondi peut être facturé en supplément.

Les voyageurs doivent : vider leurs poubelles, laver et ranger la vaisselle, rassembler le linge sale, nettoyer barbecue et four après usage — à défaut, un supplément peut être facturé.

5. DEGRADATIONS – USURE – ASSURANCES

Les éventuelles réclamations voyageuses doivent être réalisée via Aircover (Airbnb) ou via l'assurance plateforme utilisée pour la réservation : la Conciergerie n'est pas décisionnaire de l'issue du dossier.

En cas de dommages imputables à la Conciergerie ou à un prestataire ménage, la Conciergerie a conclu un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle pour couvrir les différents risques rencontrés dans le cadre des Prestations proposées.

6 DEGRADATIONS MINEURES ET USURE NORMALE

La location saisonnière implique une usure normale (mobilier, vaisselle, linge, équipements).

Toutes les dégradations ne donnent pas lieu à réclamation systématique.

En cas de dégradations légères ou de petits dommages constatés dans le logement, dont le montant estimé est inférieur ou égal à 3 % du montant total de la réservation, ces frais seront pris en charge par le Propriétaire.

Certaines détériorations peuvent résulter de l'usure naturelle liée à l'usage normal du logement (mobilier, vaisselle, textile, etc.). Par souci d'équité et de bon sens, il n'est pas souhaitable de faire supporter au voyageur des frais mineurs qui relèvent du quotidien.

Cette disposition permet de maintenir une relation sereine et respectueuse entre hôtes, voyageurs et conciergerie, tout en préservant la qualité et la réputation du logement.

Au-delà de ce seuil de 3 %, la conciergerie se réserve le droit de procéder à une déclaration via la plateforme de réservation ou le propriétaire, auprès de l'assurance du logement.

7. PRODUITS DE REAPPROVISIONNEMENT

Contrôle mensuel des produits convenus (papier WC, savon, éponges, produits ménagers, etc.).

Les propriétaires doivent prévoir un placard sécurisé (fermé à clé) pour stocker les consommables. La Conciergerie procède au réapprovisionnement.

8. PROBLEMES TECHNIQUES

La Conciergerie effectue une première vérification (fuite, électricité, chauffe-eau, internet…) et en informe le Propriétaire.
Le Propriétaire est le seul décisionnaire et le seul à pouvoir mandater l'intervention d'un professionnel pour procéder aux éventuelles réparations (artisan, remplacement).
La Conciergerie peut être présente lors de l'intervention d'un professionnel mandaté par le Propriétaire.

9. TARIFICATION ET MODALITES DE PAIEMENT

- Commission EnjoyKeys : 20 % du montant de chaque réservation ; le Propriétaire perçoit 80 % directement envoyé via la plateforme.
- Frais de ménage : payés par le voyageur sur la plateforme, réclamés au Propriétaire en fin de mois (entre 40 € et 500 € selon la surface et la configuration).
- Facture détaillée envoyée par email en fin de mois.
- Moyens de paiement acceptés : virement ou espèces.
- Relances en cas d'impayé : le 10 et le 15 du mois.
- Retard supérieur à 45 jours : majoration de plein droit des sommes impayées au taux annuels de 15 %, outre 40 € d'indemnité forfaitaire de recouvrement.
- TVA applicable le cas échéant selon le régime fiscal en vigueur.
- Sur Booking/Abritel (versement total au Propriétaire) : règlement à la Conciergerie en fin de mois (commission + ménage).

10. CONDITIONS DE RESERVATION ET D'ANNULATION

Le Propriétaire informe sans délai la Conciergerie de toute réservation/annulation effectuée en direct.

Toute annulation doit être notifiée par écrit. Les frais déjà engagés (ménage, achats, déplacements, coordination) ne sont pas remboursables.

En cas de force majeure, la Conciergerie peut refuser ou annuler une prestation (sans indemnité).

11. ENGAGEMENTS ET HORAIRES DE SERVICE

- Support voyageurs : 7j/7 de 09h à 17h.
- Support propriétaires : Lundi au jeudi de 09h-17h et le Vendredi de 09h-12h.
- Arrivées voyageurs : 15h-18h (arrivée anticipée possible si logement prêt).
- Départs : 08h-10h (départ tardif possible selon faisabilité).
- Le ménage est planifié dans la même journée que le départ pour préparer la prochaine arrivée et check-out.
- Les prestataires ménage utilisent leurs propres produits ; le logement doit être équipé d'un aspirateur et d'une serpillière en état.

12. ENTRETIEN DE LA PISCINE

EnjoyKeys travaille avec des piscinistes indépendants (partenaires recommandés mais non intégrés au service).
La relation (commande, prix, paiement, qualité) est directe entre Propriétaire et pisciniste.

EnjoyKeys ne peut être tenue responsable du résultat de ces prestations. Toute demande d'intervention ou réclamation est adressée au pisciniste concerné.

13. LIMITATION DE RESPONSABILITE

13.1.- Limitation de responsabilité

La responsabilité de EnjoyKeys ne peut être engagée que pour inexécution du présent Contrat.

13.2.- Exonération de responsabilité

La responsabilité de EnjoyKeys ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du Contrat et des Services dus, soit au fait du Propriétaire ou du voyageur, soit au

fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au Contrat, soit à la force majeure (au sens de l'article 1218 du code civil).

13.3.- Limitation de l'indemnisation

La responsabilité totale due par EnjoyKeys en réparation de l'ensemble des préjudicies subis au titre des manquements et négligences dans l'exécution des Services objets du Contrat ne peut pas dépasser la somme totale perçue par EnjoyKeys au titre du Service faisant l'objet d'une réclamation.

13.4.- Acceptation par le Propriétaire de la limitation de responsabilité et de l'indemnisation

Les Propriétaire déclarent avoir pris pleinement conscience des dispositions du présent article et du présent titre, notamment des mises en garde, exclusions, limitation/exonération de responsabilité et indemnisation susvisées, conditions essentielles sans lesquelles EnjoyKeys n'aurait jamais contracté.

EnjoyKeys, agissant en qualité de prestataire logistique, ne peut être tenue responsable :

- des défaillances techniques du bien (internet, électroménager, plomberie, électricité…),
- des critères subjectifs de confort (literie, décoration, vue, exposition…),
- du non-respect des obligations légales, fiscales ou d'assurance par le Propriétaire,
- des pertes/vols/dégradations commises par des voyageurs ou tiers. La responsabilité de la Conciergerie est limitée aux dommages directs et prouvés imputables à sa faute.

13.5 - Sécurité des piscines – Obligation légale

Tout logement mis en location saisonnière et disposant d'une piscine doit obligatoirement être équipé d'un système de sécurité homologué, conformément à la réglementation en vigueur (normes françaises NF).

Les dispositifs de sécurité homologués sont les suivants :

1. Barrière de protection conforme à la norme NF P90-306
2. Système d'alarme (alarme périmétrique ou immergée) conforme à la norme NF P90-307
3. Couverture de sécurité (bâche rigide ou volet roulant) conforme à la norme NF P90-308
4. Abri de piscine conforme à la norme NF P90-309

Lors du démarrage de notre collaboration, un document vous est remis et doit être signé. En le signant, vous attestez que votre piscine est équipée d'un dispositif de sécurité conforme et homologué, et vous vous engagez à en assurer la bonne installation, le maintien et le fonctionnement.

Une fiche explicative ou un manuel d'utilisation du dispositif de sécurité doit obligatoirement être mis à disposition à l'intérieur du logement, afin que les voyageurs puissent comprendre clairement son fonctionnement et l'utiliser correctement pendant leur séjour.

Cette condition est indispensable pour publier votre annonce et accueillir des voyageurs.

En cas d'accident lié à la piscine, la conciergerie ne pourra en aucun cas être tenue responsable, le dispositif de sécurité étant sous la seule responsabilité du propriétaire.

13.5 - Prestations supplémentaires demandées par les propriétaires

Toute prestation complémentaire sollicitée par le propriétaire auprès du service de conciergerie, en dehors des services inclus dans le contrat initial, fera l'objet de **frais supplémentaires**.

14. OBLIGATIONS DU PROPRIETAIRE

Le Propriétaire s'engage à :

- Maintenir le bien et ses annexes en état d'être loués ; respecter la réglementation « meublé de tourisme ».
- Souscrire une assurance adaptée à la location saisonnière (RC Propriétaire + dommages).
- Fournir clés / badges + codes d'accès.

- Retirer / enfermer ses objets de valeur avant chaque séjour.

15. RESILIATION

La résiliation ne prend fin que lorsqu'il n'existe plus de réservations en cours ou à venir gérées par la Conciergerie.

Si le Propriétaire souhaite annuler des séjours futurs, il en assume seul les frais et conséquences (plateformes, voyageurs).

La Conciergerie ne peut être tenue redevable de ces frais.

16. DONNEES PERSONNELLES (RGPD)

EnjoyKeys reste propriétaire de sa base de données et s'engage à ne pas la céder.

Le renseignement des informations nominatives collectées dans le cadre du présent Contrat est obligatoire.

Ces informations sont nécessaires pour le traitement et la bonne exécution des Missions et l'établissement des factures.

EnjoyKeys s'engage à prendre toute mesure technique et opérationnelle appropriées et conformes à l'état de l'art pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des informations ou données auxquelles elle a accès ou qui lui sont confiées ou dont elle a connaissance dans le cadre du Contrat.

EnjoyKeys s'engage à respecter l'ensemble des dispositions de la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Dans tous les cas, le Propriétaire dispose d'un droit d'accès de modification, d'opposition et de suppression des données personnelles le concernant en écrivant soit à l'adresse mail de la Société enjoykeys.pro@gmail.com soit par voie postale au siège de EnjoyKeys en indiquant ses noms, prénoms, email et adresse.

Conformément à la règlementation en vigueur, toute demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du requérant et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse.

Une réponse sera alors adressée à l'expéditeur dans le délai d'un mois suivant la réception de la demande.

17. PROPRIETE INTELLECTUELLE

EnjoyKeys est titulaire exclusive des droits intellectuels sur le site et notamment de l'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations, vidéos et images, qu'ils soient visuels ou sonores, reproduits sur le Site ainsi que ses bases de données dont elle est le producteur.

Toutes ces créations intellectuelles sont partagées au titre du droit d'auteur, du droit des marques, du droit des brevets, du droit sui generis des bases de données et droit à l'image.

Ces créations sont la propriété pleine et entière de EnjoyKeys.

Toutefois, celui-ci accorde aux Propriétaires une licence leur permettant de reproduire et d'afficher les contenus du site, mais uniquement et strictement à leur usage personnel dans le cadre de la visualisation de ce site et de l'utilisation des services.

Cette licence exclut toutefois le droit des Propriétaires de modifier, copie, traduire, diffuser, publier, transmettre, distribuer, produire, afficher ou céder les droits de tout contenu apparaissant sur le site et par l'intermédiaire de celui-ci.

A ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives de ce code, est autorisée.

Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la propriété intellectuelle sauf autorisation préalable de EnjoyKeys.

Toute forme de copie totale ou partielle, d'inspiration et de reproduction de la base de données produite et exploitée par EnjoyKeys sur le Site est formellement interdite sans son accord écrit et préalable.

ENJOY KEYS
conciergerie

18. INDEPENDANCE DES PARTIES

Aucun lien d'association, de mandat commun ou de subordination n'est créé entre la Conciergerie et le Propriétaire.

19. DROIT APPLICABLE – LITIGES

Le contrat est régi par la loi française, toute difficulté née de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes sera soumise à l'appréciation des juridictions françaises compétentes, les seules lois applicables étant les lois françaises.

Par ailleurs, en cas de litige, avec un commerçant ou professionnel, la compétence exclusive sera celle du tribunal de commerce de Salon de Provence.

Je confirme avoir lu et accepté les Conditions Générales de Vente.

Fait à _____, le ____/ ____/ _____
Signature précédée de la mention : **« Lu et approuvé »**

Signature :