# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

(v.2026/08/15)

## Préambule et désignation des parties

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les relations contractuelles entre Les clés d'or, entreprise située 389 rue du Buhot – 50380 Saint-Pair-sur-Mer – France, (ci-après dénommée le PRESTATAIRE),

et

Toute personne physique ou morale, propriétaire d'un bien immobilier ou d'un bateau, agissant à titre non professionnel, ayant recours aux services du PRESTATAIRE, (ci-après dénommée le CLIENT).

Le PRESTATAIRE et le CLIENT sont ci-après désignés ensemble les PARTIES.

Les voyageurs, locataires temporaires du bien du CLIENT, ne sont en aucun cas parties au contrat liant le CLIENT et le PRESTATAIRE.

## Application des CGV

Les présentes CGV constituent le socle unique de la relation contractuelle entre les PARTIES.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le PRESTATAIRE fournit au CLIENT des prestations de conciergerie privée, notamment dans le cadre de locations saisonnières de courte durée, ponctuelles ou récurrentes, concernant des villas, appartements, cottages ou bateaux.

Toute commande de prestation implique l'adhésion pleine et entière du CLIENT aux présentes CGV, à l'exclusion de tout autre document.

Le PRESTATAIRE se réserve la faculté de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de la signature du devis.

## Définition des prestations de conciergerie

Les prestations proposées peuvent notamment inclure, dans la limite des prestations expressément confiées au PRESTATAIRE et sans que cette liste soit limitative :

- Accueil et départ des voyageurs
- Remise et récupération des clés
- États des lieux d'entrée et/ou de sortie
- Coordination du ménage et du linge
- Suivi des interventions techniques courantes
- Assistance des voyageurs pendant le séjour
- Gestion logistique liée à la location saisonnière

Sauf prestation expressément prévue dans le devis, le contrat ou le bon de commande, le PRESTATAIRE n'est en aucun cas chargé de l'entretien, de la maintenance ou du fonctionnement des espaces extérieurs du bien confié. Sont notamment exclus du périmètre des prestations de conciergerie, sauf accord écrit contraire : l'entretien des jardins et espaces verts, la tonte, la taille, le désherbage, l'arrosage, l'entretien des fleurs et des

plantations, qu'elles soient en pleine terre, en pot ou en jardinière, ainsi que l'entretien et la maintenance des équipements extérieurs tels que piscines, spas, jacuzzis, saunas, barbecues, planchas, mobiliers de jardin et, plus généralement, tout équipement ou installation situé à l'extérieur du bien.

Le CLIENT demeure seul responsable de l'entretien, de la maintenance, de la mise en service, de la surveillance et de la conformité de ces espaces et équipements, ainsi que de leur bon fonctionnement et de leur sécurité.

Lorsque l'intervention d'un professionnel ou d'un prestataire spécialisé est nécessaire, le PRESTATAIRE peut, sur demande du CLIENT, en assurer la mise en relation ou la coordination, sans que cette intervention n'emporte transfert de la responsabilité de l'entretien ou de la maintenance au PRESTATAIRE.

Toute prestation d'entretien ou de maintenance des extérieurs ou équipements qui serait exceptionnellement confiée au PRESTATAIRE devra faire l'objet d'un accord préalable et être expressément mentionnée dans le devis, le contrat ou le bon de commande.

Le détail précis des prestations confiées au PRESTATAIRE figure :

- soit dans un devis accepté,
- soit dans un contrat ou abonnement de conciergerie,
- soit dans un bon de commande.

En l'absence de mention expresse dans ces documents, une prestation ou une intervention n'est pas réputée comprise dans les prestations de conciergerie.

En cas de contradiction, le devis ou le contrat signé prévaut sur toute autre communication.

## Rôle d'intermédiaire - Limites

Le PRESTATAIRE agit en qualité de prestataire de services et d'intermédiaire, notamment lorsqu'il coordonne des intervenants tiers (ménage, maintenance, prestataires techniques, etc.).

Le PRESTATAIRE n'est pas partie :

- aux contrats conclus entre le CLIENT et les voyageurs,
- ni aux contrats conclus entre le CLIENT et les prestataires tiers.

À ce titre, la responsabilité du PRESTATAIRE ne saurait être engagée pour les manquements, retards ou fautes imputables aux voyageurs ou aux prestataires tiers.

## Devis

Lorsque la prestation donne lieu à l'établissement d'un devis :

- Les devis sont établis gratuitement
- Leur durée de validité est fixée à un (1) mois, sauf mention contraire
- Le devis devient contractuel dès sa signature par le CLIENT

Toute modification demandée après acceptation devra être formulée par écrit et pourra donner lieu à un devis rectificatif.

## Commande - Durée

La commande est réputée ferme :

- à la signature du devis,
- ou à la souscription d'un abonnement ou d'une prestation sans devis préalable.

Pour les prestations récurrentes, le contrat est conclu pour la durée définie au devis ou au contrat.

## Tarifs - Commission

Les tarifs sont exprimés en euros TTC.

La rémunération du PRESTATAIRE peut prendre la forme :

- d'un forfait,
- d'un tarif unitaire par prestation,
- ou d'une commission, selon les modalités définies au devis ou contrat.

Toute modification de la fiscalité applicable sera répercutée sur le prix final.

## Conditions de règlement

Les factures sont exigibles au comptant, sauf conditions particulières convenues par écrit. Toute contestation de facture devra être formulée par écrit dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de sa réception.

## Obligation du CLIENT

Le CLIENT s'engage notamment à :

- Fournir des informations exactes sur le bien confié
- Mettre le bien en conformité avec la réglementation applicable
- Être titulaire d'une assurance couvrant la location saisonnière
- Garantir l'accès au bien dans des conditions normales
- Informer le PRESTATAIRE de toute particularité utile
- Garantir être autorisé à transmettre au PRESTATAIRE les données personnelles des voyageurs nécessaires à l'exécution des prestations

## Responsabilités - Assurance

Le PRESTATAIRE est tenu à une obligation de moyens.

Sa responsabilité ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée et est strictement limitée au montant TTC facturé au titre de la prestation concernée.

Le PRESTATAIRE ne saurait être tenu responsable :

- des dommages causés par les voyageurs,
- des dégradations, vols ou pertes survenus dans le bien,
- des dommages indirects ou immatériels (perte de revenus, préjudice commercial).

Le PRESTATAIRE déclare être régulièrement assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle.

## Annulation - Résiliation

### Annulation ponctuelle

Toute annulation devra être notifiée par écrit. Les prestations déjà réalisées ou engagées restent dues.

### Résiliation des prestations récurrentes

Chaque PARTIE peut résilier le contrat avec un préavis de trente (30) jours, sauf stipulation contraire.

## Réclamations

Toute réclamation devra être formulée par écrit dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la découverte du fait générateur.

## Confidentialité

Les PARTIES s'engagent à conserver strictement confidentielles les informations échangées dans le cadre de l'exécution du contrat.

## Données personnelles - RGPD

Les données personnelles sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Les modalités de traitement sont détaillées dans la Politique de confidentialité du PRESTATAIRE.

Les données des voyageurs sont transmises au PRESTATAIRE par le CLIENT, sous sa responsabilité, exclusivement aux fins d'exécution des prestations de conciergerie.

## Force majeure

Aucune des PARTIES ne pourra être tenue responsable en cas d'inexécution résultant d'un événement de force majeure tel que défini par la jurisprudence française.

## Droit applicable - Litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les PARTIES s'efforceront de rechercher une solution amiable. À défaut, le CLIENT pourra saisir le tribunal compétent conformément aux règles du Code de la consommation.

## Acceptation du CLIENT

Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve.

--- Fin du document ---