**Conditions générales de vente services de conciergerie**

La transaction s'effectue entre le mandataire représenté par la conciergerie ANESTIA située à CHEMIN DU PERE EUGENE SEROUX 13120 Gardanne et le client propriétaire ou prestataire du bien loué.

 **1- PREAMBULE**

L’entreprise ANESTIA, entreprise individuelle au capital de 2000€, immatriculée au RCS de Marseille

sous le numéro 920755592 et dont le siège social se trouve à chemin du père eugene seroux à Gardanne conçu et édité les services de conciergerie vendus sous forme de packages sur le site www.anestia.fr (ciaprès désigné le « Site »). Ce Site est une plateforme internet qui commercialise 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 ou PRESTATAIRE: conciergerie ANESTIA 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 soit par mail soit en format papier dès la signature du contrat de vente 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 par virement bancaire ( RIB transmis avec le contrat de vente )en contrepartie de la Prestation exécutée par l'agence, comprenant les Frais de Service de la Société de 35 euros à payer une fois à la signature du contrat

SERVICE : ensemble des prestations proposées sur le site www.anestia.fr

SITE : ensemble des éléments structurant le site Internet accessible à l’adresse www.anestia.fr, 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. La 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 ANESTIA conciergerie

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 soit sur rendez-vous à votre hébergement avec remise de clé en main propre soit les voyageurs peuvent effectuer une arrivée autonome par le biais d’une boite à clé.

Veuillez noter qu'en cas d'arrivée tardive de vos voyageurs, l'agence appliquera les frais suivants ( uniquement dans le cas d’une remise de clé en main propre) :

- arrivée de 20h à 21h : 40€

-arrivée de 21h à 22h : 70€

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

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 et BLANCHISSERIE**

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

Ménage après chaque départ : 1,10 HT/m² - Ménage intégrale intérieur et extérieur, nettoyage de la terrasse ( entretien piscine et jardon non inclus)

Blanchisserie : forfait fixe à 13 euros par personne

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 vérifier 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. Nous privilégions toutefois l’installation d’une boite à clé pour faciliter les départs autonomes et mieux garantir la sécurité de votre logement. ( boite à clé non inclus dans nos tarifs)

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.

Concernant les départs tardif, appelé également « late check out », sont autorisée si il n’y a pas de réservation le même jour dans ce cas une retenue sera réclamé au voyageur de 50% du prix de la nuit.

**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.

Mise à disposition hebdomadaire du linge : disponible dans les packs Liberté et confort.

Est compris par location le linge suivant :

- 1 kit de draps complet en Percale (drap plat, housse de couette, 2 taies par lit)

- 2 serviettes de bains en coton égyptien 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€HT

- 2 serviettes supplémentaires par personne : 13€HT

- 1 tapis de bains supplémentaire : 5€HT

-1 torchon supplémentaire : 2€HT

-

**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 3 jeux de clés.

-1 jeu pour les voyageurs

- 1 jeu conservé par l'agence obligatoirement

- 1 jeu pour le personnel d’entretien

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 50€ 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- Procédure de réservation d’un package**

Un premier un rendez -vous est nécessaire pour visiter l’appartement afin de validé la conformité de l’appartement à gérer. Au cours de rendez vous un contrat de vente de prestation de conciergerie sera à remplir, l'Hôte doit fournir les informations suivantes via le contrat de prestation :

* 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 de fin de contrat)
* Copie de la carte d’identité recto/verso
* RIB (relevé d’identité bancaire)
* Règlement par espèce ou chèque de 35 euros de frais de démarrage (ces frais serviront à couvrir les distributeurs de savons, compte qr livret d’accueil, impression des consignes ect..)
* Signature avec la mention lu et approuvé pour le consentement de l’exécution du contrat.

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

**10 -Annulation**

L’annulation est possible, jusqu’à 7 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.

• 5- Mise en ligne sur des portails gratuits et/ou payants

• 6- Photos et descriptif de la location,

• 7- Réactualisation des plannings d'occupation chaque jour,

• 8- Réponse aux demandes des voyageurs par mail ou par telephone

• 9- En sus des prestations régulières listées ci-dessus, le Prestataire réalisera les prestations suivantes :

o Vérification de la vaisselle, des tiroirs, vitres, poussières, sols, réfection des lits (s’il y a nécessité) et changement des alèzes si besoin, nettoyage de la terrasse et du mobilier.

• 10 – Yield management : optimisation hebdomadaire des prix mis en ligne

**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, serpillère, saut, 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’hôte autorise l’agence à accéder en doublon au site AIRBNB , BOOKING ou ABRITEL pour la gestion du bien.

•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**

Les tarifs de mise en location pour les périodes de location à courte durées sont précisés dans une grille tarifaire annexée au présent contrat.

Des prestations complémentaires pourront être commandées directement par le voyageur au Prestataire. Ces prestations feront l'objet d'une facturation indépendante directement auprès du Locataire en sus selon les tarifs proposés par les prestataires.

L’agence devra chaque année demander au client la période disponible à la location et, éventuellement, les nouveaux tarifs à appliquer. Ces modifications éventuelles feront l'objet d'un avenant au présent contrat.

L'agence propose différents types de package qui s’applique en pourcentage selon le prix de la nuit.

Les packages sont les suivants :

**Formule essentiel 15%** **(de commission HT a chaque réservation générée sur Airbnb, booking ou Abritel)**

Estimation locative, prise de photo et mise en ligne sur plusieurs plateformes ( booking, abritel, airbnb)

Verification des profils voyageurs, contact voyageurs 7j/7 de 09H à 18H00

Optimisation des tarifs et stratégie commerciale

Gestion des plannings et des réservations voyageurs

Mise en ligne sur notre site internet pour plus de visibilité

**Formule confort 20% (de commission HT a chaque réservation générée sur Airbnb, booking ou Abritel)**

Ce qui est inclus dans la formule essentielle

Check-in, accueil physique de l’arriver client si nécessaire (toutefois l’arrivée autonome avec boite à clé est privilégié)

Check-out, vérifier que l’appartement est en bon état après chaque départ

Rédaction du livret d’accueil en format digitale et mise à disposition aux voyageurs via un QR code

Gestion des plannings de Ménage professionnel et de la blanchisserie ( prestation à charge du voyageur)

Kit d’accueil (produits de bains et thé/café)

**Formule liberté 25% (de commission HT a chaque réservation générée sur Airbnb, booking ou Abritel)**

L’ensemble des services formule liberté

Intervention 24H/24H et 7j/7 en cas de nécessité\*

Linge de lit en percale et serviette de bain en coton égyptien fournis entretien du linge ( 1 parure par lit, 2 serviettes par personnes, 1 tapis de bains par salle de bains, 1 torchons)

Petites maintenance (changement d’ampoule,…)

Fourniture consommable (papiers toilettes, liquide vaisselle capsule machine a laver et lave-vaisselle, éponge, sac poubelle, huile , sel et poivre)

\*Dans la limite de 2 interventions de déplacement par mois

Toutes interventions supplémentaires sera facturé 50 euros par notre agence.

**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 30€ HT/heure d'intervention (ces interventions sont comprises dans le formule liberté dans la limite de 2 interventions par mois)

• 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

**Prestations para hôtelière**

En plus de ces services, l’agence propose l’accès aux voyageurs à des services para hôtelier valables pour l’ensemble des packages mentionnés précédemment.

Ces services sont les suivants :

* Mise en relation avec notre partenaire pour les excursions de groupe ou pour une guide privé à Aix en Provence
* Réservation de transferts privatifs ( tarifs adapté selon destination)
* Location d’équipements sportifs ( tapis, poids , élastique, vélos ( caution demandé ) ) et accès salle de sport à Aix en Provence à 13 euros l’unité pour une entrée.
* Location d’équipement pour enfant : chaise haute 4 euros la journée, baignoire 2 euros la journée, poussette 4 euros la journée, lit parapluie 5 euros la journée, pot 1 euros la journée
* Possibilité de proposé installation de jacuzzi à la location pour la journée par un prestataire attention seulement si accord de l’hôte ( une caution est demandé par le prestataire pour être couvert en cas dommage auprès du voyageur)

**Attention pour toute souscription à un contrat l’agence facture 35 euros de frais de service à payer en une fois.**

**• 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 : contact@anestia.fr

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 :

**• 16 ENGAGEMENT DE NON-DISCRIMINATION**

Il est ici rappelé que constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes en raison de leurs origine, sexe, situation de famille, grossesse, apparence physique , patronyme, état de santé, handicap , caractéristiques génétiques, mœurs , orientation sexuelle, âge, opinions politiques,

activités syndicales, appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation , une race ou une religion déterminée.

Le Prestataire informe le Client que toute discrimination commise à l' égard d'une personne est ainsi punie de trois ans d ' emprisonnement et de 45 000 € d'amende (article 225-2 du code pénal) .

En conséquence, les parties prennent l ' engagement exprès de n 'opposer à un candidat à la location des présents biens aucun refus fondé sur un motif discriminatoire au sens de l' article 225-1 du code pénal.

Par ailleurs, le Client s’interdit expressément de donner au Prestataire des directives et consignes, verbales ou écrites, tendant à refuser la location pour des motifs discriminatoires au sens de l 'article 225-1 du code pénal.

**• 16 COMMERCIALISATION DE LA LOCATION :**

L’hôte autorise le Prestataire :

- à substituer, faire appel à tout concours, commercialiser le bien en France et à l'étranger par tous moyens ;

- à effectuer toute publicité à sa convenance et plus généralement mettre en œuvre les moyens qu'il jugera nécessaires en vue de réaliser la mission confiée et l’insertion dans tout fichier et portail internet.

**• 17 INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Les informations recueillies par l’agence dans le cadre du présent contrat font l'objet d'un traitement informatique nécessaire à l'exécution des missions qui lui sont confiées par le présent contrat. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée , l’hôte bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations qui le concernent. Pour exercer ces droits, l’hôte peut s'adresser à l’agence, aux coordonnées ci-dessus : contact@anestia.fr