

PÉAMBULE

La Conciergerie Montjoie a pour propose des services et conseils principalement auprès de particuliers. Elle s'adresse notamment aux propriétaires bailleurs ayant besoin d'aide dans la gestion de leurs locations saisonnières ainsi qu'à leurs locataires afin de faciliter leur séjour. L'exécution des prestations de service est assurée par la Conciergerie Montjoie elle-même si la demande ne nécessite pas de qualifications particulières et/ou réglementées. La Conciergerie Montjoie peut également agir en tant que mandataire en faisant appel à des professionnels qualifiés suivant les cas.

Article 1 . APPLICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS

Les Conditions Générales de Vente suivantes définissent les modalités applicables à toutes les ventes et autres transactions conclues entre les parties suivantes qui seront dénommées comme suit dans ce document :

- " **la Conciergerie Montjoie** " : Entreprise Individuelle Julien MOLLARD dont le siège social est situé 234 Chemin des Hameaux du Lay 74170 LES CONTAMINES MONTJOIE - conciergerie.montjoie@gmail.com – Tel. : +33(0)634695222.
- " **le client** " : la personne souscrivant à un ou plusieurs services auprès de la Conciergerie Montjoie.

Les présentes conditions générales de ventes sont à la disposition du client sur le site internet de l'entreprise (<https://www.conciergerie-montjoie.com/cgv.pdf>), ce lien est également présent sur chaque devis / contrat envoyé au client. Ainsi, le client n'engage aucune restriction et réserve aux présentes Conditions Générales de Vente. Toutes autres conditions opposées par le client, à défaut d'acceptation écrite préalable expresse donnée par la Conciergerie Montjoie, seront inopposables et ce quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que la Conciergerie Montjoie ne se prévale pas ponctuellement de l'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, ne pourra être interprété comme une renonciation récurrente à ladite condition ou à d'autres conditions mentionnées. Lors de la signature, le client déclare avoir pris connaissance et accepte sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente.

Article 2 . LES FORMULES

La Conciergerie Montjoie vient en aide aux propriétaires bailleurs qui louent leur logement à la saison en leur proposant des formules qui regroupent diverses prestations en rapport avec la mise en location de leur bien. Ces formules sont au nombre de 3 (Formule1, Formule2 et Formule 3) et se différencient par les prestations qu'elles contiennent.

2.1 Informations / Souscription

Le client a la possibilité de s'informer et de manifester sa volonté de souscrire aux services de la Conciergerie via les moyens suivants :

- Téléphone : +33 (0)6 34 69 52 22
- E-Mail : conciergerie.montjoie@gmail.com
- Formulaire web : <https://www.conciergerie-montjoie.com>
- Courrier : Conciergerie Montjoie - 234, Chemin des Hameaux du Lay 74170 LES CONTAMINES MONTJOIE

La Conciergerie Montjoie s'engage à tout mettre en œuvre pour répondre aux demandes de ses clients dans les meilleurs délais. En cas de non-réponse passé quelques jours, il est conseillé de réitérer la demande, si possible en utilisant les autres moyens de contact à disposition.

Pour toute demande de souscription à une formule ou à un pack de formules, le client devra fournir les informations suivantes le concernant :

- Nom / Prénom(s)
- Adresse personnelle
- Numéro de téléphone personnel
- Adresse Email
- Adresse du logement concerné par le service
- Superficie du logement (total et carrez)
- Nombre de couchages (total et en location)

Toute demande de souscription engendre la visite du ou des logements concernés par le service. **Cette visite est gratuite.** La visite a pour but de réaliser un classement du logement (Studio, T1, T2, etc...) et d'estimer le tarif de prestation correspondant. Ce classement sera effectué par la Conciergerie sur la base de ses propres critères qui peuvent différer de ceux utilisés par d'autres professionnels notamment par les professionnels de l'immobilier. Seuls les critères de classement de la Conciergerie Montjoie font foi pour la rédaction de la proposition de services (devis). Le client est libre d'accepter ou de refuser la proposition. La commande est considérée comme validée une fois le devis signé par les 2 parties.

2.2 Règlement

Dans le cas d'une souscription d'une formule à l'unité, le montant de la 1^{ère} formule est à régler à la signature du contrat. Les formules suivantes feront l'objet d'une facturation mensuelle qui reprendra le nombre de formules supplémentaires qui auront été effectuées au cours du mois écoulé.

Dans le cas d'une souscription à un pack de formules, le montant total du pack est à régler à la signature du contrat.

Les factures envoyées au client sont à régler sous 30 jours maximum. Si aucun règlement n'est perçu par la Conciergerie Montjoie dans les 30 jours qui suivent la date d'émission de la facture, une pénalité de retard sera appliquée au taux minimum légal (LME) à laquelle s'ajoute un forfait de recouvrement de 40€ conformément à la réglementation en vigueur à partir du 01/01/2013.

Le défaut de paiement d'une facture dans les délais impartis autorise également la Conciergerie Montjoie à annuler les prestations de services en cours et à venir, sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action et également sans préjudice du recouvrement des sommes restant dues par le client.

2.3 Les moyens de paiement

Pour régler ses factures, le client dispose des moyens de paiements suivants à sa convenance :

- Chèque (par voie postale ou en agence)
- Espèces (en agence)
- Virement Bancaire (sur le RIB est présent sur les factures)
- Carte Bancaire (en agence)

2.4 Modalités d'exécution des formules

Les modalités d'exécution des services contenus dans les formules sont précisées sur la proposition de services signée lors de la commande et sont complétées par les présentes conditions. Ainsi, le client déclare avoir pris connaissance de ces modalités lors de la signature du devis. **Si une ou plusieurs des conditions d'exécution des formules n'étaient pas respectées par le client, la Conciergerie Montjoie se réserve le droit de majorer le prix de la prestation ou de refuser / d'annuler la prestation.**

NB : le propriétaire devra faire en sorte que le service puisse être délivré dans des conditions optimales. Il devra notamment veiller à ce que son logement soit accessible, notamment en hiver (accès et zone de parking déneigée). La Conciergerie se réserve le droit d'annuler sans préavis et sans qu'une compensation puisse être demandée si cette condition n'est pas respectée.

2.4.1 Planning de location & d'occupation : les coordonnées des locataires (Nom, Prénom, Numéro de téléphone), leurs dates de séjour (jour d'arrivée et de départ) et éventuellement les services supplémentaires souscrits (ménage, location

de linge...) doivent être transmis par le propriétaire ou l'organisme de gestion de la location au plus tôt par mail à l'adresse suivante : **conciergerie.montjoie@gmail.com** et de préférence **au moins 1 semaine avant la date d'arrivée des locataires**. Un email accusant la bonne réception du planning ou de la location sera envoyé. Le délai d'une semaine est nécessaire d'un point de vue organisationnel afin que l'arrivée de chaque locataire se fasse dans les meilleures conditions (prise de contact en amont, proposition et organisation des services supplémentaires tels que ménage, location de linge...).

Dans le cas d'une location de dernière minute qui interviendrait moins d'une semaine avant l'arrivée, la Conciergerie Montjoie s'adaptera mais ne pourra garantir un déroulement optimal de la prestation. **La Conciergerie Montjoie se réserve le droit de refuser ou de conditionner toute prise en charge d'une location qui lui serait envoyée moins de 48H avant l'arrivée des locataires**. Il est dans ce dernier cas demandé au client de s'enquérir de la faisabilité en contactant la Conciergerie Montjoie par téléphone et ce sans délai. **Aussi, pour des raisons d'organisation, le client s'engage à communiquer à la Conciergerie Montjoie le planning d'occupation du logement (si celui-ci est occupé en dehors des locations) afin de garantir la bonne organisation des services. Sauf cas de force majeure, toute location annulée moins de 48H avant l'arrivée sera due / comptée.**

2.4.2 Gestion des clés : le client devra remettre **2 trousseaux de clés de son logement à la Conciergerie Montjoie** (1 pour les locataires + 1 pour la conciergerie). Les clés seront gardées à l'agence dans un coffre sécurisé. Le coût du gardiennage est compris dans le montant de la formule. **Pour toute prise en charge, il sera demandé au client de procéder à l'installation d'un coffret à clés à proximité de la porte de son logement.** Le coffret aura notamment pour but de fluidifier les arrivées et les départs lors des samedis des vacances scolaires et pourra également servir pour les arrivées tardives après 19h. Les clés n'ont pas vocation à rester dans le coffret et en dehors des périodes chargées, celles-ci seront gardées en agence.

2.4.3 Prise de contact avec le locataire : la Conciergerie Montjoie prendra contact avec le locataire en amont de son séjour afin de préparer son arrivée et pour lui communiquer / rappeler les modalités et autres informations relatives à son séjour (lieux, horaires, consignes générales et particulières...). **Il est néanmoins demandé au client en charge de la gestion locative de communiquer aux locataires les coordonnées de La Conciergerie Montjoie (Adresse et N° de téléphone) afin que le locataire puisse également contacter la Conciergerie Montjoie de son côté en cas de besoin.** Chaque locataire devra respecter les consignes qui lui seront transmises par la Conciergerie Montjoie notamment par email en amont de sa location et dont un exemplaire sera communiqué au client avec la proposition de services.

2.4.4 Ouverture du logement avant la première location : la Conciergerie Montjoie procèdera si nécessaire à la mise en route de l'eau et de l'électricité du logement avant l'arrivée des premiers locataires de la saison. Cette prestation est incluse dans le montant de la Formule. **Le dépoussiérage et la remise en condition du logement, nécessaire notamment lorsque l'appartement n'a pas été occupé pendant plusieurs mois, ne sont pas inclus dans la formule et peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire.**

2.4.5 Remises des clés : l'accueil de vos locataires peut se faire **7j/7 à partir de 16h**. Les clés seront soit à récupérer en agence, au 234 Chemin des Hameaux du Lay 74170 LES CONTAMINES-MONTJOIE soit via le coffret à clés du logement. Les modalités de récupération des clés seront envoyées au locataire par la Conciergerie Montjoie avant son arrivée.

2.4.6 Gestion de la caution / des soldes / de la taxe de séjour : la Conciergerie Montjoie peut si besoin se charger de récupérer un solde de location, une taxe de séjour et/ou un chèque de caution. Les soldes récupérés peuvent être envoyés au client 1 fois par mois en lettre suivie. Le chèque de caution est détruit et/ou renvoyé au locataire sous 10 jours une fois le constat de sortie effectué et si celui-ci est conforme. Dans le cas contraire (si un problème est constaté), le chèque de caution sera renvoyé au client si celui-ci le demande. Pour tout paiement du solde effectué en espèces par le locataire, la Conciergerie encaissera les espèces et vous enverra un chèque d'un montant équivalent. Les espèces pourront être déduites des factures client émises par la Conciergerie Montjoie. **Cette prestation est proposée en option à un coût supplémentaire.**

2.4.7 Reprise des clés : le jour du départ, il est demandé aux locataires de libérer le logement pour 10h afin que nous puissions procéder au contrôle de celui-ci. Les clés de l'appartement seront soit à rapporter à notre bureau des Hameaux du Lay soit à redéposer dans le coffret.

2.4.8 Horaires : **les horaires contractuels sont les suivants : 16h - 23h pour les arrivées et 10h pour les départs. Ils doivent impérativement figurer sur les annonces et contrats de location.** Dans certains cas, notamment en semaine, en dehors des vacances scolaires et si l'appartement n'est pas occupé précédemment, les remises de clés peuvent se faire avant 16h. Les départs peuvent également se faire exceptionnellement après 10h si personne n'est prévu à l'arrivée le jour même ou hors-saison. **Cependant, toute remise ou reprise des clés consentie en dehors des horaires contractuels se fera uniquement à l'initiative et après accord de la Conciergerie Montjoie avec le propriétaire ou avec le locataire.** **La mise à disposition des clés après 19h se fait via le coffret à clés du logement. La Conciergerie Montjoie reste alors joignable par téléphone à minima jusqu'à 23h et pourra se déplacer en cas de problème majeur ou lié à l'accès au logement.**

ATTENTION : en cas d'erreur au niveau des horaires qui aurait été commise par le client dans la rédaction de ses annonces & contrats et qui obligerait la Conciergerie Montjoie à effectuer une remise ou une reprise des clés en dehors des horaires contractuels (sans accord écrit préalable), un supplément de 25€ TTC sera facturé au client pour une arrivée anticipée ou pour un départ tardif.

2.4.9 Assistance en cours de séjour : en cas de problème dans votre logement, vous et vos locataires disposez d'une permanence téléphonique. La Conciergerie Montjoie s'engage ensuite à intervenir sous 24h maximum et durant les horaires de bureau à savoir entre 9h et 19h. Les interventions en cours de séjour d'une durée inférieure ou égale à 30 minutes sont incluses dans les Formules (changement d'ampoule ou de fusible, débouchage d'évier ou de sanitaires, petites réparations, assistances diverses, etc...). Elles se font à la demande du propriétaire ou du locataire. Au-delà de 30min, l'intervention sera facturée au prix de l'Assistance technique à savoir 30€TTC/h. Dans le cas où des matériaux et/ou des fournitures seraient nécessaires, celles-ci seront facturées au client. Si le montant de ces fournitures est supérieur à 30€, le client sera systématiquement contacté afin qu'il donne son accord. En cas d'urgence, nous restons joignables 24h/24. Les interventions en dehors des horaires de bureau ne concerne que les cas de force majeure. Tout déplacement qui s'avèrerait non-justifié par ce cadre sera alors facturé 75€TTC entre 19h et 22h, 95€TTC après 22h et 135€TTC après minuit.

2.4.10 Etat des lieux : le logement du client sera contrôlé après chaque location. Les contrôles se font de manière visuelle et ne sont pas nécessairement faits en présence du locataire. La Conciergerie Montjoie contrôle à la fois l'état du logement au niveau matériel (pas de dégradations manifeste) et au niveau du ménage (logement rendu propre et rangé ou rendu dans les conditions requises si le ménage est inclus). En cas de problème constaté qui engendrerait une demande de dédommagement ou une surfacturation, des photos illustrant le problème seront prises.

Si le logement est réoccupé le jour même, le contrôle s'effectuera entre 10h et 16h. Les occupants suivants (locataires ou non) pourront donc entrer dans les lieux à partir de 16h. La Conciergerie Montjoie décline toute responsabilité en cas d'entrée dans les lieux avant 16h suite à une location et qui aurait empêché que le contrôle et éventuellement les prestations de ménage ne soient effectuées dans l'intervalle.

Liste non exhaustive des éléments matériels contrôlé : murs, plafond, sol, appliques, luminaires, manivelle de store, prises, interrupteurs, patères, portes et ouvrants, gros mobilier (canapés, lits, tables, tables de chevet, chaises, fauteuils, commodes de rangement), gros électroménager (fours, machine à laver, frigo, congélateur, radiateur), robinetterie, sanitaires (abattant et cuvette WC, paroi et bac de douche, lavabo, bidet), tringles à rideaux.

En revanche, l'intérieur des placards, tiroirs et leur contenu à savoir les petits équipements électrique (enceinte Bluetooth, lampe de poche, outillage...), les jeux de société et les petits ustensiles de cuisine (couverts, poêles et casseroles, autres accessoires...) ainsi que les éléments de décoration (bibelots, tableaux, vases...) ne sont pas des éléments contrôlés de manière contractuelle sauf spécificité qui serait indiquée sur la proposition de services.

2.4.11 Retouche de ménage : dans le cadre d'une formule 1 (et sauf souscription à l'option ménage), il sera demandé aux locataires de rendre le logement propre et rangé, prêt pour les suivants. En cas d'oubli de leur part observé lors du contrôle de sortie (désordre, saleté manifeste, poubelle non sortie, frigo et/ou lave-vaisselle non vidé...), une retouche de ménage sera effectuée afin que les locataires suivants arrivent dans des conditions de propreté correctes. **La retouche de ménage est incluse dans la Formule 1 et ne doit pas excéder 30min sur place.** Seront retouchés si besoin : les sanitaires (WC – Lavabo – Douche / Baignoire), la cuisine (Plaques de cuisson – Plan de travail – Fours – Frigo) et les sols. Les

meubles (canapé notamment) ne sont pas déplacés, la poussière sur les abat-jours et au-dessus des meubles ne font pas partie de la retouche tout comme l'intérieurs des placards et des tiroirs. En cas de dépassement, le temps supplémentaire sera facturé au propriétaire au prorata du temps passé sur place et au tarif majoré de 70€/h divisé par ½ heure (toute ½ heure entamée sera due).

2.4.12 Ménage de fin de séjour : dans le cadre d'une Formule 2 ou d'une Formule 3 ou si l'option ménage est souscrite, la Conciergerie Montjoie se chargera d'organiser et d'effectuer la prestation. Celle-ci inclut le nettoyage des sols, des sanitaires (douche, WC, baignoire, lavabo...) et de la cuisine (four, plaques de cuisson, frigo, évier, plan de travail...). **Reste à charge pour le locataire de faire et de ranger la vaisselle et de sortir les poubelles.** Le locataire devra également veiller à respecter l'agencement du logement en remettant à leur place tous les objets qui auraient pu être déplacés durant le séjour. Les couvertures / plaids devront dans la mesure du possible être pliées tout comme les couettes qui devront être repositionnés sur leurs couchages respectifs. Le locataire devra également veiller à retirer toute nourriture périssable du logement, même si celle-ci n'est pas entamée. Important : si votre logement est équipé d'une cheminée, il est demandé au locataire de ne pas faire de feu à partir de la veille au soir du départ pour que le nettoyage et le traitement des cendres soit possible. **Toute demande d'intervention en option est sujette à disponibilité de la prestation. La Conciergerie Montjoie priorise et ne garantit la disponibilité du service que pour les ménages qui sont inclus avec les Formules 2 et 3.**

2.4.13 Fermeture du logement après la dernière location de la saison : la Conciergerie Montjoie procèdera si nécessaire à la fermeture de l'eau et de l'électricité suite au départ des derniers locataires de la saison. Cette prestation est incluse dans le montant de la Formule.

2.5 Durée de validité

Chaque formule ou pack de formules commandé a une durée de validité limitée. **Concernant les formules à l'unité, le client dispose d'un délai de 1an à compter de la date de souscription pour utiliser la première formule qu'il aura réglé à la signature du contrat. Dans le cas de Pack de formules, la durée de validité est de 1an à compter de l'utilisation de la 1^{ère} formule du pack. La première formule devra être utilisée dans les 1an à compter de la souscription.** Toute formule non utilisée à l'expiration du délai de validité est perdue. Le client ne pourra donc en aucun cas prétendre à un quelconque dédommagement une fois les délais expirés.

2.6 Avantages tarifaires / Formules supplémentaires suite à l'achat d'un pack

Le client qui souscrit à un pack de prestations (pack de 6 ou pack de 12 prestations) bénéficie d'un prix avantageux. Il est protégé de toute augmentation de prix pendant la durée de validité de son pack. Les tarifs des formules supplémentaires consécutives à l'achat d'un pack (à partir de la 7^{ème} et à partir de la 13^{ème}) sont valables uniquement pendant la durée de validité du pack initial à savoir 1an après l'utilisation de la 1^{ère} formule.

2.7 Modification / Rétractation / Remboursement

Une fois la commande passée par le client, celui-ci dispose d'un délai de 14 jours francs pour se rétracter sans justification (article L121-18 du Code de la Consommation). Ainsi, aucun remboursement ne sera accordé au-delà ce délai de 14 jours sauf cas de force majeure. De la même manière, aucun remboursement ne sera accordé si tout ou partie des formules commandées ont déjà été effectuées, quand bien même la commande aurait été passée dans un délai inférieur à 14 jours.

Le client a la possibilité de modifier une commande passée à condition qu'il manifeste son intention auprès de la Conciergerie Montjoie au moins 1 semaine avant la date prévue d'exécution de la commande. La Conciergerie Montjoie adressera alors à son client un accord de modification ou une nouvelle proposition de services que le client devra impérativement signer et renvoyer à la Conciergerie Montjoie afin que la modification soit mise en place. A défaut de réception de l'accord signé ou si le délai d'une semaine est dépassé, la conciergerie se réserve le droit d'exécuter la prestation telle que prévu initialement ou à défaut de l'annuler. Dans tous les cas, le prix de la commande reste dû par le client à la Conciergerie Montjoie.

Article 3 . LES SERVICES DE LOCATION

La Conciergerie Montjoie propose des services de location de mobilier, d'appareils électriques et de divers accessoires en lien avec la location (linge de lit, draps de bains, accessoires de puériculture...) pour le confort du séjour des vacanciers de la station.

3.1 Réservation / Informations

Le client a la possibilité de s'informer notamment pour vérifier la disponibilité des produits et de souscrire à des services de location en contactant la Conciergerie Montjoie via les moyens suivants :

- Téléphone : +33 (0)6 34 69 52 22
- E-Mail : conciergerie.montjoie@gmail.com
- Formulaire web : <https://www.conciergerie-montjoie.com>
- Courrier : Conciergerie Montjoie - 234, Chemin des Hameaux du Lay 74170 LES CONTAMINES MONTJOIE

Afin de commander un ou plusieurs services à la carte le client devra présenter à la Conciergerie Montjoie une pièce d'identité en cours de validité dont une copie sera conservée par la Conciergerie Montjoie.

3.2 Location de mobilier, d'appareils électriques & autres accessoires

Le matériel fourni est réputé propre et en état de marche. Ainsi, sauf réserves émises au moment de la prise de possession du matériel, le client devra rendre le matériel dans les mêmes conditions à la fin de sa location. Si un défaut est constaté dans le matériel retourné, ou si le matériel n'est pas retourné en temps et en heure à la Conciergerie, celle-ci se réserve le droit soit de demander un dédommagement forfaitaire équivalent à 2 fois le montant de la location, et/ou d'encaisser la caution lorsque celle-ci a été demandée au client dans le cadre de sa location. **La Conciergerie Montjoie décline toute responsabilité en cas d'accident et autres incident survenus dans le cadre de l'utilisation de des appareils ou du mobilier qu'elle aura mis à disposition du client.**

La location de mobilier et d'appareils se fait sous réserve de disponibilité. La Conciergerie ne dispose que d'un stock limité.

3.3 Location de linge de maison

Les tarifs de location du linge comprennent le lavage. Le client n'est donc pas tenu de s'occuper du lavage à la fin de son séjour. Le linge de lit est à récupérer au début du séjour et à rapporter en fin de séjour à l'agence située au 234, Chemin des Hameaux du Lay 74170 LES CONTAMINES MONTJOIE.

Pour les clients propriétaires ayant souscrit à une Formule 3 pour leur logement, la Conciergerie se chargera de déposer et de récupérer le linge de maison directement au logement.

La location de linge se fait sous réserve de disponibilité. **La Conciergerie ne dispose pas de stock sur place, c'est pourquoi le linge de maison est à commander au minimum 72h avant l'arrivée.**

3.4 Modification / Rétractation / Remboursement

Une fois la commande passée par le client, celui-ci pourra se rétracter jusqu'au moment de la mise à disposition prévue pour ce qui concerne le matériel. Concernant le linge, le client a jusqu'à 72h avant la date de début de location prévue pour se rétracter. Passé ce délai, aucune rétractation ne sera possible et le montant de la location du linge sera dû.

De la même manière, aucune rétractation ne sera possible une fois que le matériel aura été mis à disposition du client. Ainsi, aucun remboursement ne pourra être accordé en dehors des conditions de rétractation, sauf cas de force majeure. Aucun remboursement, même partiel, ne pourra également être accordé si une partie seulement du matériel loué a été utilisé.

Le client a la possibilité de modifier une commande passée à condition qu'il manifeste son intention par écrit auprès de la Conciergerie Montjoie au moins 48h avant la date prévue de mise à disposition du matériel. La Conciergerie Montjoie adressera alors à son client un accord de modification par écrit également.

Article 4 . LES SERVICES A LA CARTE (Hors Formules)

La Conciergerie Montjoie propose des services à la carte qui s'adressent principalement aux particuliers afin de leur venir en aide aussi bien dans la cadre de leurs locations saisonnières que dans leur vie quotidienne.

4.1 Informations / Souscription

Le client a la possibilité de s'informer et de manifester son intention de souscrire aux services la Conciergerie Montjoie via les moyens suivants :

- Téléphone : +33 (0)6 34 69 52 22
- E-Mail : conciergerie.montjoie@gmail.com
- Formulaire web : <https://www.conciergerie-montjoie.com>
- Courrier : Conciergerie Montjoie - 234, Chemin des Hameaux du Lay 74170 LES CONTAMINES MONTJOIE

La Conciergerie Montjoie s'engage à répondre aux demandes dans les meilleurs délais. En cas de non-réponse passé quelques jours, il est conseillé de réitérer la demande, si possible en utilisant les autres moyens de contact à disposition.

Afin de commander un ou plusieurs services, le client devra fournir à la Conciergerie Montjoie les informations suivantes le concernant :

- Nom / Prénom(s)
- Adresse personnelle
- Adresse du logement concerné par le service (si la prestation nécessite de se rendre sur place)
- Numéro de téléphone personnel
- Adresse E-mail

Toute proposition de services (devis) ainsi que leur validation feront l'objet d'un échange écrit entre le client et la Conciergerie Montjoie.

4.2 Facturation / Règlement

Sauf pour les clients habituels qui seront facturés mensuellement, le règlement des prestations pourra faire l'objet d'un acompte. Les modalités seront décidées au cas par cas et stipulées par écrit.

Pour les prestations de livraison à domicile, le client s'engage à régler la Conciergerie Montjoie au moment de la livraison du service. Le client devra à ce moment la régler l'intégralité de la facture comprenant le montant des achats effectués auquel s'ajoutera le montant de la commission de la Conciergerie Montjoie telle que définie dans le bon de commande.

La Conciergerie Montjoie peut avancer le montant des achats à hauteur de 100€TTC. Au-delà de 100€TTC, le client devra impérativement régler le montant ses achats à l'avance auprès de la Conciergerie Montjoie. Si le client ne connaît pas avec précision le montant, un dépôt de garantie sera exigé.

Une fois les achats effectués, leur montant est entièrement dû par le client tout comme le montant de la commission de la Conciergerie Montjoie et ce qu'il accepte ou non la marchandise.

Si le service inclut l'intervention d'un prestataire qualifié (électricité, plomberie, etc...), les prestations effectuées par le prestataire seront à lui régler directement en respectant ses conditions de règlement.

Tout retard de paiement fera objet de pénalités de retard passé le 30^{ème} jour de créance. La pénalité sera égale au taux de 25% par an calculée sur une base mensuelle.

3.3 Les moyens de paiement

Pour régler ses commandes, le client dispose des moyens de paiements suivants à sa convenance :

- Chèque
- Espèces

- Virement Bancaire
- Carte Bancaire en agence

3.4 Modalités d'exécution

Le Service de Conciergerie est ouvert tous les jours de 9h à 19h, les services qui relèvent exclusivement de la compétence de la Conciergerie Montjoie sont ainsi dispensés durant cette tranche horaire. Cependant, considérant le caractère urgent ou impondérable de certaines situations, La Conciergerie Montjoie peut, dans la mesure du possible, s'adapter et délivrer ses services à toute heure. Ainsi, une majoration du tarif de la prestation s'appliquera pour toute prestation dispensée par la Conciergerie Montjoie en dehors des horaires d'ouverture du service.

La Conciergerie Montjoie propose d'effectuer pour ses clients des achats ou des réservations de produits ou services auprès d'organismes extérieurs à la Conciergerie Montjoie (alimentation, matériel, objets, RDV divers...). Ces achats ou réservations se font exclusivement auprès des commerces locaux et en priorité auprès des commerces des Contamines Montjoie. Les produits et services sont soumis à disponibilité auprès des fournisseurs ou des prestataires. Ainsi, la Conciergerie Montjoie, en tant qu'intermédiaire, n'est tenue qu'à une obligation de moyens et ne saurait être tenue responsable dans les cas suivants :

- Rupture de stock des produits désirés
- Indisponibilité des services
- Modification de la nature ou du service commandé
- Modification du prix du produit ou du service commandé

Le client qui aurait déjà passé commande sera contacté et des solutions de remplacement lui seront proposées si disponibles. Si aucune solution n'est trouvée, la commande sera annulée. Un montant forfaitaire correspondant au temps passé à organiser la prestation pourra toutefois être réclamé au client.

Pour les achats alimentaires, la Conciergerie Montjoie n'est pas responsable de la disponibilité ni de la qualité des produits issus des fournisseurs. L'absence d'un ou de plusieurs produits dans la commande du client ne saurait remettre en cause la prestation tant que tout ou partie des autres produits de la commande sont livrés. Le client devra alors s'acquitter du paiement des produits livrés uniquement en plus du montant de la commission.

Si le service inclut l'intervention d'un prestataire qualifié (électricité, plomberie, etc...), le client autorise la conciergerie à transmettre ses coordonnées au prestataire afin le service puisse être mis en œuvre par celui-ci.

NB : le propriétaire devra faire en sorte que le service puisse être délivré dans des conditions optimales. Il devra notamment veiller à ce que son logement soit accessible, notamment en hiver (accès et zone de parking déneigée). La Conciergerie se réserve le droit d'annuler sans préavis et sans qu'une compensation puisse être demandée si cette condition n'est pas respectée.

3.5 Modification / Rétractation / Remboursement

Les services à la carte étant réalisés de manière ponctuelle, ils ne disposent donc pas du droit de rétractation sauf cas de force majeure ou d'accord expresse.

Article 5 . TARIFS

Le prix des services proposés par la Conciergerie Montjoie sont indiqués en euros Toute Taxes Comprises. La Conciergerie Montjoie se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis. Les services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

Les tarifs affichés ne comprennent pas le prix de l'intervention des prestataires extérieurs si leur concours est nécessaire suivant le service souhaité. En cas de modification des tarifs, la Conciergerie Montjoie s'engage à en informer ses clients dans les plus brefs délais.

Article 6 . SERVICE CLIENT

Pour vous offrir un service optimal, nous vous rappelons que la Conciergerie Montjoie est joignable à tout moment par :

- E-mail via le formulaire de contact ou à l'adresse suivante : conciergerie.montjoie@gmail.com
- Téléphone au +33 (0) 6 34 69 52 22, tous les jours, de 9H à 19h.
- Courrier à l'adresse suivante : Conciergerie Montjoie
234, Chemin des hameaux du Lay
74170 LES CONTAMINES MONTJOIE

En cas de non-réponse passé quelques jours, il est conseillé de réitérer la demande, si possible en utilisant les autres moyens de contact à disposition.

Article 7 . RESPONSABILITÉ

La Conciergerie Montjoie s'engage à tout mettre en œuvre pour honorer les commandes qui lui auront été passées et endosse pleinement la responsabilité des tâches qu'elle exécute elle-même.

Lorsque la Conciergerie Montjoie agit en tant qu'intermédiaire, le client reconnaît que la Conciergerie Montjoie n'est tenue qu'à une obligation de moyens. La Conciergerie Montjoie ne saurait par conséquent encourir, quel que soit le motif, à une quelconque indemnité, seule la responsabilité du fournisseur pouvant être engagée.

En cas de litige avec un fournisseur, le client s'adressera directement au fournisseur du service concerné pour toute demande de dédommagement ou toute autre demande relative au service commandé par l'intermédiaire de la Conciergerie Montjoie en vue de réclamer réparation.

La Conciergerie Montjoie ne saurait être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure définie par le Code Civil et notamment en cas de grève totale ou partielle, inondation, incendie...

Article 8 . PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur le site conciergerie-montjoie.com sont réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. A ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle du site de conciergerie-montjoie.com est strictement interdite sauf accord préalable.

Article 9 . PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées sont destinées uniquement à l'usage de la Conciergerie Montjoie. Elles sont nécessaires au traitement et à la gestion des commandes passées par le client ainsi qu'aux relations commerciales entre la Conciergerie Montjoie et le client. Elles permettent également à la Conciergerie Montjoie de fournir au client des services personnalisés et d'améliorer la pertinence des informations qui lui sont proposées.

Toutefois, dans les cas où le client commanderait une prestation pour laquelle l'intervention d'un prestataire est nécessaire, la Conciergerie Montjoie transmettra les coordonnées du client avec son accord afin que le prestataire puisse traiter directement avec le client.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données le concernant.

Article 10. RECLAMATION ET REGLEMENT DES LITIGES

En vertu de l'Article L. 612-1 du Code de la consommation "Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel."

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'Article L. 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'Article L. 611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Ainsi, en cas de litige, le client s'engage à prévenir la Conciergerie Montjoie par Lettre Recommandée avec Accusé de

Réception afin qu'une solution à l'amiable soit privilégiée avant d'engager une procédure devant les instances juridiques compétentes.

Conciergerie Montjoie
234, Chemin des Hameaux du Lay
74170 LES CONTAMINES MONTJOIE

conciergerie.montjoie@gmail.com
Tel: +33 (0)6 34 69 52 22

Litiges transfrontaliers :

Centre européen des consommateurs France : <https://www.europe-consommateurs.eu/fr/accueil/>

Vous pouvez, à vos frais, vous faire assister par un conseil.

Article 11. DROIT APPLICABLE & LANGUE

De convention expresse entre les parties, les présentes conditions sont régies et soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige. En cas de reproduction de ces conditions sur d'autres supports, seul le texte disponible en ligne à l'adresse – <https://www.conciergerie-montjoie.com/cgv.pdf> et le cas échéant sur les conditions générales figurant sur la proposition de services écrite et signée par le client feront foi.