



YNM BDX CONCIERGERIE PRIVEE YouNeedMe

CONDITIONS GENERALES ET CONTRACTUELLES POUR LES PROPRIETAIRES EN GESTION DES LOCATIONS

PREAMBULE:

L'entreprise individuelle « YNM BDX », dont le siège social est situé au 23 avenue de l'Europe, Appt E303, 33160 BRUGES; propose des services de conciergerie pour particuliers et entreprises délivrés à domicile ou à distance. Elle joue donc le rôle d'intermédiaire entre le client propriétaire et les voyageurs provenant des OTAS (Online Tourisme Agencies) ou réservataires « en direct » ou par n'importe quelle autre source.

Article 1: APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES ET CONTRACTUELLES POUR LES PROPRIETAIRES

Les présentes conditions générales et contractuelles pour les propriétaires sont accessibles sur le site internet www.youneedme-bordeaux.com via l'accès membres, sont transmises aux clients lors de la signature du contrat de prestations de services sur demandes uniquement. En conséquence, toute commande effectuée par le client vaut acceptation, sans restriction ni réserve, aux présentes conditions générales et contractuelles pour les propriétaires, lesquelles prévalent sur tout autre document émis par l'entreprise « YNM BDX ».

Toute autre condition opposée par le client sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse par l'entreprise « YNM BDX », inopposable à cette dernière, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Si l'entreprise « YNM BDX » ne se prévaut pas ponctuellement de l'une des quelconques des dispositions des présentes Conditions Générales et contractuelles pour les propriétaires, cette tolérance ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement desdites conditions.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions Générales et contractuelles pour les propriétaires suivantes avant de passer toute commande de services.

Les Conditions Générales et contractuelles pour les propriétaires sont uniquement transmises par la société YNM BDX lors de la signature d'un contrat avec un client particulier. Pour les professionnels et autres régimes d'activité en tant qu'entreprise individuelle ou micro entreprise, ces mêmes conditions sont disponibles dans l'espace membre sur le site internet de la conciergerie ou sur demande écrite.



Article 2: FORMULES ET CONTRAT

Une seule offre commerciale est proposée et convenue avec les propriétaires des biens sous gestion par l'entreprise « YNM BDX ». Cette formule est convenue et encadrée par un contrat de prestation de services avec les propriétaires d'un bien en location courte ou moyenne durée.

Les contrats avec les propriétaires sont tous assujettis à l'engagement minimum de 1 an soit 12 mois consécutifs et ne peuvent être résiliés uniquement sous conditions de résiliation (voir article.)

Les contrats sont tacitement reconductibles dans leur intégralité à date d'anniversaire sans notification de la part de la conciergerie.

Article 3: COMMANDE DES SERVICES ET PRESTATIONS

Le client peut se renseigner sur les services offerts par l'entreprise « YNM BDX » en utilisant les moyens suivants : le site internet www.youneedme-bordeaux.com et en utilisant la fiche « Contact », en envoyant un courriel à : youneedme.bordeaux@gmail.com, par téléphone au 06.79.34.34.70, par courrier adressé au siège social : 23 AVENUE DE L'EUROPE 33520 BRUGES.

Le client propriétaire peut faire le choix de passer par une plateforme de réservation en ligne afin de trouver des locataires ou par les services de la conciergerie en direct qui se chargera de faire le nécessaire pour la réservation des locataires

Les réservations des voyageurs entraînent de fait les missions inhérentes à la gestion du bien et de ses locations. (Assistance des locataires pour les arrivées et départs et durant le séjour, ménage du bien, nettoyage du linge, ..) et ceux dans les conditions uniquement décidées par la conciergerie.

Pour toute prise de commande, le client propriétaire doit communiquer à l'entreprise « YNM BDX » son adresse personnelle, son adresse électronique, son n° de téléphone, ce qui permettra à l'entreprise « YNM BDX » de le contacter rapidement si le contact n'est pas constant le cas échéant.

L'entreprise « YNM BDX » s'engage à répondre à la demande du client dans les meilleurs délais par les mêmes moyens que ceux cités ci-dessus et à effectuer le service, après la signature du contrat de prestation de service ou du devis.

Le bénéfice des prestations est personnel au client propriétaire et ne peut être transféré au bénéfice d'un tiers sans l'accord préalable expresse de l'entreprise « YNM BDX ». Toute modification ou annulation de prestation faite par le client devra intervenir dans un délai maximum de 3 jours ouvrés pour être prise en considération par l'entreprise « YNM BDX » qui appréciera le cas en fonction de la nature du service considérés.

youneedme

En tout état de cause, toute modification ou annulation de prestations par le client est soumise à l'acceptation expresse de l'entreprise « YNM BDX ». Dans l'hypothèse où l'entreprise « YNM BDX » refuserait de procéder à la modification ou à la résiliation des prestations sollicitée par le client :

- le prix des prestations resterait dû par le client ;
- les sommes déjà versées par le client (prix ou acompte) ne lui seraient en aucun cas restituées.

Certaines prestations demandées par le propriétaire ne faisant pas partie du contrat doivent faire l'objet d'un devis officiel ou d'une trace écrite avec « chiffrage » de la part de la conciergerie YouNeedMe.

Toute demande de prestation en dehors du contrat s'entend sous réserve de disponibilité chez le(s) fournisseur(s) et prestataire(s) de service(s) choisi(s) par la conciergerie.

Si la prestation ne peut être fournie dans les conditions envisagées au moment de la demande, une proposition alternative sera faite au client. Les solutions de remplacement proposées seront mises en œuvre dès réception d'un accord écrit retourné par le client. Dans l'hypothèse où aucune solution de remplacement ne serait trouvée ou acceptée par le client dans un délai de 5 jours ouvrés, l'entreprise « YNM BDX » procéderait à l'annulation pure et simple de la demande. Aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne pourra être mise à la charge de l'entreprise « YNM BDX » par le client de ce fait. Un remboursement pourra malgré tout être envisagé pour les prestations déjà payées mais non honorées. Dans le cas où le fournisseur ne pourrait effectuer la prestation de manière strictement conforme à la demande du client, il appartiendra à ce dernier de se faire rembourser directement par le fournisseur.

ARTICLE : REMBOURSEMENT ET MODALITES DE RESILIATION

Le client pourra résilier son contrat au terme du 12ème mois effectif de l'abonnement et sans préavis (sur simple demande écrite) à condition qu'il ne soit redevable d'aucune somme. Si certains services n'ont pas été réalisés dans l'intervalle de la demande de résiliation et la résiliation effective, aucun remboursement ne sera effectué. L'entreprise « YNM BDX » se réserve le droit de résilier le contrat la liant à son client à tout moment et sans avoir à se justifier. Si des sommes ont été engagées par le client, un remboursement sera alors effectué.

Le client devra s'acquitter d'une pénalité de 10% sur les loyers générés par les réservations à venir si des réservations restent effectives suite à la demande et confirmation de résiliation du contrat avant le terme ou pendant la période d'engagement.

Dans le cas où la conciergerie est seule utilisatrice des comptes d'agence en ligne (OTA) sous la demande du client, celui-ci devra s'acquitter des frais liés aux annulations des réservations si des réservations restent effectives suite à la demande et confirmation de résiliation du contrat avant le terme ou pendant la période d'engagement.



En cas de non-paiement par le client de ses factures aux échéances convenues, l'entreprise « YNM BDX » pourra procéder à la résiliation du contrat sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne soit mise à sa charge.

Article 4: PAIEMENT

Les services seront facturés sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros, lors de la signature du contrat de prestations de services ou devis par l'entreprise « YNM BDX ». Le client s'engage à régler l'entreprise « YNM BDX » avant le délai convenu sur le contrat de prestation par chèque si accepté au préalable, virement, espèces. Toute somme non payée à son échéance portera de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard de 1,5 % par mois, ainsi que l'application d'intérêts de retard au taux légal. En cas de retard de paiement par le client, les prestations en cours pourront être annulées sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action.

Le défaut de paiement d'une facture à son échéance autorise l'entreprise « YNM BDX » à annuler les prestations en cours, sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action et sans préjudice du recouvrement des sommes restant dues par le client. En cas de non-paiement du client sous 5 jours après le délais de paiement convenu dans le contrat de prestation, pour une ou plusieurs prestations, une première relance sera effectuée par l'entreprise « YNM BDX», la suivante fera l'objet d'un signalement a un cabinet de recouvrement la troisième pourra faire office de résiliation du contrat sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne soit mise à sa charge.

Article 5: LIVRAISON, REALISATION ET OBLIGATIONS DE NOTTIFIACION

Les conditions et les délais de livraison ou réalisation des prestations seront définis au moment de la commande. La livraison ou réalisation, via l'entreprise « YNM BDX », des prestations ou services commandés par le client ne fait en aucun cas présumer que la vente est effectuée directement par l'entreprise « YNM BDX » qui n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire dans les rapports entre les clients et les fournisseurs. Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, en qualité d'intermédiaire et dépendant des délais imposés par les fournisseurs l'entreprise « YNM BDX » ne pourra être tenue responsable des dommages ou préjudices causés par un retard lors de la livraison ou réalisation d'un produit ou d'un service. Le non-respect des délais de livraison ou réalisation convenus ne pourra entraîner aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge de l'entreprise « YNM BDX ». Il en va de même pour la qualité des prestations effectuées par les fournisseurs dans le cas où la conciergerie ne vend pas directement le(s) produit(s) ou le(s) services.

Le client propriétaire doit informer la conciergerie au préalable avant d'utiliser son bien ou de venir contrôler la bonne réalisation des livraisons ou prestations. Ce dans le but de ne pas prendre la conciergerie « a revers » et de manipuler une intention de résiliation de contrat.



Article 6: CONFIDENTIALITE

L'entreprise « YNM BDX » s'engage à ne divulguer en aucun cas ni à aucun tiers, toute information recueillie au cours de ses interventions auprès de ses clients, sauf autorisation écrite de ces derniers. Cette clause devient caduque dans les cas où la loi obligerait l'entreprise « YNM BDX » à divulguer ces informations (pédophilie, terrorisme...).

Article 7 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le site internet www.youneedme-bordeaux.com est un site de l'entreprise « YNM BDX ». Le contenu de ce site internet, textes, logos ainsi que leur mise en forme sont la propriété exclusive de l'entreprise « YNM BDX » à l'exception des marques, logos ou contenus appartenant à d'autres sociétés partenaires ou auteurs. Certains graphismes, images, vidéos, gifs et icônes sont la propriété de Wix.com. Toute reproduction, distribution, modification, retransmission ou publication de ces différents éléments est strictement interdite sans l'accord exprès par écrit de l'entreprise « YNM BDX » et de Wix.com.

Pour toute demande d'autorisation ou d'information, le client enverra un courriel à youneedme.bordeaux@gmail.com

Article 8 : DROIT DE RETRACTION

Conformément à l'article L.121-20 du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai de sept jours francs pour faire valoir son droit à rétractation, auprès de l'entreprise « YNM BDX », et ce à compter de la réception, pour les biens, ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services. Lorsque le délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce droit de rétractation peut être exercé sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Il pourra donner lieu soit à un échange, soit à un remboursement de la part de l'entreprise « YNM BDX ». En tout état de cause, aucun retour, échange ou remboursement ne sera accepté après le délai de 7 jours à compter de la livraison, pour les biens, ou de l'acceptation de l'offre, pour les prestations de service. Les frais d'envoi et de retour restent à la charge exclusive du client et seul le produit ou le service acheté sera remboursé. Seuls les produits retournés en parfait état et dans les délais pourront être échangés ou remboursés. Les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne seront ni repris, ni échangés. Les retours sont à effectuer à l'adresse du fournisseur, dont les coordonnées :

- pourront être mentionnées dans le contrat de prestations de services qui sera adressé par l'entreprise « YNM BDX » au client suite à l'acceptation du devis ou du contrat lui même.
- seront fournies sur demande formulée auprès de l'entreprise « YNM BDX » par lettre recommandée avec accusé de réception.



Ce droit de rétractation ne s'applique ni aux prestations de service de nature touristique, ni aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

ARTICLE 9: RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

Les fournisseurs de l'entreprise « YNM BDX » conserveront la propriété des produits jusqu'à leur paiement intégral. Les produits commandés voyageront toutefois aux risques et périls du client, aucune dérogation ne pouvant être apportée à cette règle. En cas d'avaries, de pertes ou d'objets manquants, il appartient au client de faire toutes les réserves utiles auprès du transporteur. L'entreprise « YNM BDX », en qualité de simple intermédiaire, sera, en tout état de cause, exonérée de toute responsabilité relative au transport et à la livraison du produit ou service commandé.

ARTICLE 10: RESPONSABILITE

Dans le cas ou YNM BDX est intermédiaire

Le client admet expressément que l'entreprise « YNM BDX », en qualité de mandataire et plus généralement de simple intermédiaire, n'est tenu qu'à une obligation de moyens. L'entreprise « YNM BDX » ne saurait par conséquent encourir, quel que soit le motif, aucune indemnité de quelque nature que ce soit, seule la responsabilité du fournisseur pouvant être engagée dans ce cas de figure.

Le client s'adressera donc directement au fournisseur du service ou produit concerné pour toute demande de dédommagement ou toute autre demande relative au produit ou service commandé par l'intermédiaire de l'entreprise « YNM BDX » pour réclamer réparation dans ce cas de figure.

L'entreprise « YNM BDX » est exonérée de toute responsabilité relative à l'exécution du contrat de vente et à la livraison des produits et services commandés dans ce cas de figure. L'entreprise « YNM BDX » pourra transmettre au fournisseur les lettres de réclamation ainsi adressées par le client dans ce cas de figure.

En tout état de cause, l'entreprise « YNM BDX » ne saurait être tenue pour 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, panne informatique, etc... (liste non exhaustive).

En cas d'intervention au domicile du client, ce dernier déclare ne pas avoir d'argent liquide, de bijoux ou tout autre objet de valeur à son domicile.

Si le client décide de confier un jeu de clés de son domicile à l'entreprise « YNM BDX » afin d'effectuer une prestation en son absence, le fait que le client paye les services d'un fournisseur par l'intermédiaire de l'entreprise « YNM BDX » ne rend en aucun cas l'intermédiaire responsable des agissements potentiellement dommageable.



Dans le cas ou YNM BDX est directement l'intervenant

La conciergerie YNM BDX de son nom commercial « YouNeedMe », engage sa pleine responsabilité sur la bonne livraison ou réalisation de(s) produit(s) ou de(s) service(s) uniquement si elle intervient directement.

La conciergerie YNM BDX de son nom commercial « YouNeedMe », engage sa pleine responsabilité sur la tenue des conditions convenues au préalable concernant de(s) produit(s) ou de(s) service(s) uniquement si elle intervient directement.

Le client propriétaire devra notifier la conciergerie par écrit avec accusé de réception si des mécontentements sont constatés sur l'application des conditions convenues au préalable et/ou la bonne livraison ou réalisation de(s) produit(s) ou de(s) service(s) uniquement si elle intervient directement.

En tout état de cause, l'entreprise « YNM BDX » ne saurait être tenue pour 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, panne informatique, etc... (liste non exhaustive).

En cas d'intervention au domicile du client, ce dernier déclare ne pas avoir d'argent liquide, de bijoux ou tout autre objet de valeur à son domicile.

Si le client décide de confier un jeu de clés de son domicile à l'entreprise « YNM BDX » afin d'effectuer une prestation en son absence, la conciergerie sera tenue responsable d'engager son assurance responsabilité civile professionnelle en cas de dommage engendré par son ou ses actions.

ARTICLE 11: PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES (CNIL) ET LOI R.G.P.D

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles qui le concernent. Pour cela, il suffit que le client en fasse la demande à l'entreprise « YNM BDX », par courrier, en indiquant ses nom, prénom et adresse.

Concernant la loi R.G.P.D, l'entreprise YNM BDX s'engage à ne collecter que les informations personnelles des clients strictement nécessaire à la réalisation de sa mission. La conservation de ces informations par nos services peut être portée a votre connaissance et vous pouvez demander a les voir supprimer de notre banque de données.

ARTICLE 12: CLAUSE DE NON CONCURRENCE ET AUTORISATION DE TRAVAIL EN DIRECT AVEC LES PRESTATAIRES DE LA CONCIERGERIE

Le client propriétaire peut faire la demande écrite a la conciergerie YouNeedMe de travailler en direct avec son ou ses prestataires ou bien la conciergerie se réserve le droit de lui autoriser à le faire de sa propre initiative. Cette demande peut avoir lieu pendant et après l'application du contrat où de la collaboration en générale.



ARTICLE 13: LOI APPLICABLE AU CONTRAT

L'entreprise « YNM BDX » est une entreprise de droit français. La loi applicable aux relations contractuelles est la loi française exclusivement.

ARTICLE 14: LITIGE

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des conditions générales de vente est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les tribunaux civils compétents

Fait à Bordeaux le 16/05/2018

Conciergerie YouNeedMe SASU YNM BDX