



Conditions Générales de Vente

I. PREAMBULE

La société KERALOC S.A.R.L., société au capital de 8000€, immatriculée au RCS de Fort-de-France et dont le siège social se trouve au 14 rue , Morne Morissot 97200 Fort-de-France (ci-après la « Société ») a conçu et édité les services de conciergerie vendus sous forme de packages. Elle commercialise à la fois des hébergements en location saisonnière et des services de conciergerie pour des propriétaires de logements (ci-après les « Hôtes ») ainsi que pour des locataires 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.

II. SERVICES AUX PROPRIÉTAIRES

1. CHECK-IN:

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 21h sur rendez-vous uniquement et à votre hébergement. Veuillez noter qu'en cas d'arrivée tardives de vos voyageurs, l'agence appliquera des frais supplémentaires. Il sera demandé à vos voyageurs de régler cette somme en espèce lors du Check in. Les check in se font sur rendez-vous uniquement. Il faudra ainsi que l'hôte transmette toutes les informations nécessaires et valides pour contacter son voyageur. De la même manière l'hôte s'engage à communiquer à son voyageur les coordonnées de notre agence à savoir:

- notre mail : contact@keraloc.fr
- notre téléphone : 06 96 116 113.

En cas d'absence de communication avec le voyageur, où l'hôte l'agence ne pourra assurer sa prestation et aucun remboursement ne sera consenti. Pour toute prestation réservée note équipe sur place ne pourra attendre votre voyageur que 30 minutes. 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 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 21h et 10h du matin).

2. LE MÉNAGE:

Correspond à un ensemble de Prestations dans le cadre de l'entretien du bien loué par l'Hôte. Chaque package comprend un certain nombre d'heures de nettoyage de l'hébergement. 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.

3. CHECK-OUT:

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 vérifié deux fois ; une fois par nos équipes de check in check out. Une deuxième fois par la société de nettoyage. 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. 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 15h. Dans ce cas aucun remboursement de package acheté ne sera remboursé.

4. FOURNITURE ET ENTRETIEN DU LINGE:

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.

Est compris par location le linge suivant :

- 1 kit de draps complet (drap plat, housse de couette, 2 taies par lit)
- 2 serviettes de bains par personne
- 1 tapis de bains par salle de bains
- 2 torchons par cuisine

Toute demande supplémentaire de linge fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

5. 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 2 jeux de clés:

- 1 jeu pour les voyageurs
- 1 jeu conservé par l'agence obligatoirement

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 70€ sera offerte à l'Hôte quelle que soit le nombre ou la valeur des clés ou des trousseaux perdus ou volés.

6. ANNULATION:

L'annulation est possible, jusqu'à 7 jours 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.

7. 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 majeure 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 d'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.

8. 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, autres outils nettoyage.

- 7- remplacement des ampoules, piles et autres éléments pouvant nuire à la bonne utilisation des éléments

III. SERVICES AUX LOCATAIRES

1. ARRIVEE ET DEPART DANS LES LOGEMENTS:

Arrivée : 15h00.

Nous mettons tout en œuvre pour que votre logement soit disponible dans les meilleurs délais et au plus tard à 21h00.

Départ : 11h00.

Le jour du départ le logement doit être libéré au plus tard à 11h00.

Veuillez, s'il vous plaît, nous communiquer votre heure approximative d'arrivée.

2. MÉNAGE DANS LES LOGEMENTS:

Lors de votre départ, assurez vous que le logement ne soit pas sale au-delà d'une utilisation normale. Le ménage est compris mais nous vous demandons de vider les poubelles et faire la vaisselle.

3. RÉSERVATION ET PAIEMENT DU SÉJOUR :

Le montant total du séjour est réglé à la réservation.

4. INTERVENTION / RÉPARATION :

Si en cours de séjour KERALOC doit faire intervenir à la demande du client des entreprises pour remettre en état des équipements détériorés (canalisations bouchées, appareils ménagers abîmés, bris de vitre) et si sa responsabilité n'est pas en cause, ces interventions seront facturées. En cas de pertes de clés, le remplacement des clés et de la serrure seront facturés au client.

5. CAUTION :

Une caution est prévue afin de couvrir d'éventuels dégâts occasionnés par le locataire. Cette caution n'est pas prélevée mais nantie grâce à notre partenaire Crédit Mutuel. En cas de dégâts avérés, cette somme sera encaissée intégralement.

Nous nous gardons le droit de fermer les accès à la location si la caution n'est pas réglée le jour de l'arrivée.

6. ÉTAT DES LIEUX :

Le logement aura été contrôlé avant votre arrivée par un membre de l'équipe KERALOC. Si vous constatez un dysfonctionnement ou une dégradation du logement, veuillez s'il vous plaît nous le signaler immédiatement par mail à contact@keraloc.fr. A défaut, votre responsabilité pourrait être engagée pour les problèmes découverts à l'issue de votre séjour.

7. RESPONSABILITÉ :

Tous les logements ont été contrôlés et examinés par un membre de l'équipe KERALOC. Les descriptions indiquées sont conformes à la réalité et ont été rédigées en bonne foi. En cas de réclamation, le vacancier s'engage à prévenir dans les 48 H par e-mail. Le client s'engage à collaborer avec KERALOC afin d'essayer de résoudre le problème. Faute de communication écrite et d'autorisation explicite de la part de KERALOC, le client qui abandonnera son logement avant la date convenue, perdra le droit d'un éventuel remboursement du montant de la location. Les éventuelles réclamations notifiées après la fin du séjour ne donneront lieu à aucun remboursement. KERALOC se réserve le droit de résilier le contrat avant ou pendant son exécution si des circonstances imprévisibles ou un cas de force majeure rendraient la jouissance du logement impossible. KERALOC se réserve le droit de lui attribuer un autre logement doté de caractéristiques similaires ou supérieures. Si le client refuse le transfert de la réservation, KERALOC lui rembourse l'intégralité des sommes versées au titre de la réservation, dans ce cas aucune indemnité ne sera accordée.

8. RÉSEAUX INTERNET / WI-FI :

L'accès au réseau internet / Wi-Fi est inclus dans la location.

9. LINGE :

L'ensemble du linge de maison est fourni : draps, serviettes de toilette, tapis de bain. Un changement de linge de maison en cours de séjour est proposé en supplément.

10. FUMEUR :

Il est formellement interdit de fumer dans les parties communes et à l'intérieur des appartements.

11. DÉFAUT DE PAIEMENT :

A défaut de paiement aux échéances fixées ou en cas d'inexécution d'une des clauses du présent engagement et cinq jours ouvrés après une simple sommation par lettre recommandée restée infructueuse, le présent contrat sera immédiatement résilié et le bailleur pourra se prévaloir de l'article 1590 du code civil pour conserver les arrhes versées à titre des premiers dommages intérêts.

12. CLAUSE RÉSOLUTOIRE :

Les biens immobiliers meublés désignés ci-après font exclusivement l'objet d'une location saisonnière, à titre de résidence secondaire du preneur uniquement. A ce titre, la présente location est exclue du champ d'application de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989.

13. RÈGLEMENT INTÉRIEUR :

La location est strictement réservée au locataire et à sa famille. Nous vous demandons de respecter le logement comme si celui-ci était le vôtre et vous prions de nous restituer le logement dans l'état dans lequel vous l'aurez trouvé.

14. ANNULATION :

Annulation plus de 7 jours avant la date d'arrivée: remboursement total

Annulation moins de 7 jours avant la date d'arrivée: aucun remboursement ne sera effectué.

IV. 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, le client est invité à prendre contact avec le service client de la Société à l'adresse email suivante : contact@keraloc.fr . Le client 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. Le client 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 du client, 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 le client 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.