

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1° **La création de l'annonce et votre profil** : L'annonce est mise en ligne au plus tard dans la semaine suivant la confirmation de notre collaboration et dans la mesure de la mise à disposition du bien afin de prendre les photos devant être utilisées dans l'annonce.
Votre profil est créé à ce moment-là, une validation de votre part pourra être nécessaire afin de communiquer et de valider votre identité.
Les plateformes de réservations mettent à jour régulièrement leurs critères de sécurité et autres paramètres nécessitant parfois des mises à jour des informations sur votre profil sur lequel vous devez être actif.
La création et la gestion de l'annonce reste sous la responsabilité du propriétaire. NicoService intervient uniquement dans le cadre de prestations de services afin d'aider le propriétaire dans sa gestion.
L'option Co-hôte est mise en place afin de faciliter, d'automatiser l'organisation et la réalisation de l'entretien du bien, du check-in et du check-out.
Nous prenons à notre charge la création de l'annonce au-delà de 2 mois de collaboration. Toute création de nouvelle annonce pour un même bien sera facturée 30€.

2° **L'Adaptation des prix** : Les prix sont révisés régulièrement afin de répondre au mieux à la demande et à la tendance du marché. Des remises et promotions pourront être mises en place pour rendre plus attractif le logement, nous restons en contact pour adapter au mieux le tarif à vos attentes. Vous rester seul décisionnaire des tarifs appliqués.

3° **Le contact avec les voyageurs** : Nous nous engageons à répondre dans les plus courts délais aux demandes des voyageurs. Toute communication doit être faite sur la plateforme de réservations afin de garder une trace écrite des échanges. Nous sommes disponibles de 9h à 20h pour les voyageurs tous les jours sur Airbnb. En dehors de cet horaire nous ne répondons pas aux messages.

4° **Choix des voyageurs et validation des réservations** : Le choix des voyageurs restent subjectif, nous pouvons mettre en place des filtres nous permettant de choisir les meilleurs profils, ces filtres peuvent avoir un impact négatif sur le volume des réservations, un profil n'ayant pas eu de commentaires n'est pas forcément un profil à risque. Néanmoins, les voyageurs restent autonomes et responsables de leur comportement pendant leur séjour et ils sont responsables du suivi des procédures et des règles mises en place. Le propriétaire reste décisionnaire dans l'acceptation des réservations. NicoService ne peut être tenu responsable du choix d'un voyageur, le propriétaire pourra demander l'annulation du séjour ou l'annuler de sa propre initiative.
Le procédure de validation des réservations est validée en amont avec le propriétaire. Nous ne nous engageons pas à accepter toutes réservations qui prendront effet en dessous d'un délai de 48h, néanmoins nous ferons notre possible pour les accepter.

5° **Livret d'accueil** : Un livret d'accueil personnalisé est créé et mis à disposition des voyageurs dans le logement. Il résume, les règles de bonnes conduites dans l'appartement, rappelle les différentes règles mises en place, le réseau Wifi et la procédure de check-out.

6° **L'organisation de Check-in / Check-out** :

- **Check-in** : Le voyageur devra communiquer au moment de la réservation son heure d'arrivée.
L'heure de rendez vous est soumise aux disponibilités des 2 parties (voyageur et personne présente pour le check-in). En cas de retard du voyageur supérieur à 30 minutes, le rendez vous pourra être annulé et/ou pourra être planifié à une heure ultérieure, en fonction des disponibilités de chacune des parties, un check-in automatisé pourra être proposé aux voyageurs.

Si le voyageur nous communique son heure d'arrivée le même jour de l'entrée dans les lieux ou la veille, nous pourrons organiser un check-in automatique.

Le check-in consiste à accueillir le voyageur, lui présenter l'appartement, répondre à toutes ses questions et lui remettre les clefs.

L'arrivée est possible entre 15h et 19h.

Après 19h , les arrivées sont réalisées en check-in automatisé.

Dans le cas où une tierce personne se présente pour le check-in, le prénom, le nom et le numéro de téléphone doivent être communiqués en amont. Une pièce d'identité sera demandée. L'accès au logement pourra être refusé si ces conditions ne sont pas respectées.

La mise en place d'un check-in automatisé de façon ponctuelle ne donne pas droit à une quelconque remise.

Les check-in se feront de façon automatisés pour les biens de type studio/T1/T2 et sous condition qu'ils peuvent être organisés.

Pour les check-in automatisés, nous restons disponibles pour répondre aux voyageurs dans les heures prévues à cet effet.

- **Check-out** : Les clefs seront remises dans un endroit approprié (Appartement /Boîte à clés / Boîte aux lettres) pour toutes les réservations sauf avis contraire du propriétaire.

Le check-out pourra être fait de façon personnelle si l'on estime avoir un quelconque doute sur la gestion du bien par le voyageur ou sur demande.

Tout check-out personnel ou état des lieux est facturé 25€/séjour (non compris dans les formules, il fera l'objet d'une facturation supplémentaire), le choix de réaliser des check-out personnel ou des états lieux devra être notifié par le propriétaire.

L'état des lieux ne garantit pas de voir les possibles dégradations causés par le voyageur sur les éléments non visibles.

Nous proposons de faire un vérification complète de l'appartement régulièrement afin de s'assurer du bon fonctionnement de celui-ci en accord avec le propriétaire.

Le check-out consiste à vérifier l'état des murs, des portes, des tiroirs et des sols, à vérifier l'électroménager et les ampoules.

Le check-out doit être fait pour 10h au plus tard.

Le non respect de l'heure de départ pourra faire l'objet d'une demande d'indemnisation

La non réalisation de check-out personnel, ne pourra pas mettre en évidence la responsabilité des dégradations auprès des voyageurs ou d'autres personnes, NicoService ne prendra en aucun en charge les possibles dégradations causées par le voyageur

La prestation de ménage n'est pas une prestation de check-out.

7° **Entretien du bien** : Le ménage est effectué avant chaque nouvelle arrivée, il consiste à dépoussiérer et nettoyer les pièces à vivre, la cuisine , la salle de bain, les toilettes , le sol, préparer les lits et le linge de maison.

Le nettoyage des vitres / murs / Plinthes / Four ne rentrent pas dans l'entretien classique du bien, ils feront l'objet d'une prestation exceptionnelle à 25€/h, sous demande ou lorsque cela s'avère nécessaire suite à un commentaire

Le temps nécessaire pour effectuer la mise en place de l'appartement est soumis à un barème en fonction du type et/ou de la superficie du logement. Le coût de cette prestation est de 25€/h. Ces frais seront ajoutés sur l'annonce en tant que frais supplémentaires à la charge du voyageur.

Nous proposons aux propriétaires d'effectuer un ménage de fond lors de la mise en place du bien et à chaque fois que cela sera nécessaire. Le temps supplémentaire est facturé au propriétaire.

Dans le cas où le bien est laissé par le voyageur dans de mauvaises conditions de propreté et que le temps de ménage est supérieur au temps de ménage déterminé en amont, nous engageons une demande d'indemnisation aux voyageurs sur la plateforme de réservations. Si le voyageur ou la plateforme prend en charge l'indemnisation, celle-ci revient à NicoService, si le voyageur ou la plateforme ne prend pas en charge la demande d'indemnisation le temps de ménage supplémentaire est à la charge du propriétaire.

Lorsque le voyageur reste plus de 10 jours dans l'appartement nous effectuons un ménage en profondeur à la charge du propriétaire.

Toute réclamation du voyageur concernant l'entretien du bien, devra être faite le jour même de son arrivée, aucune réclamation ne sera prise en compte passé ce délai.

Un nettoyage et état des lieux de la cuisine sont proposés pour 25€/h en appui du ménage classique. le délai de mise en place de cette prestation est en accord avec le propriétaire.

Une prestation de ménage n'est pas une prestation de check-out.

Les prestations de nettoyage de tissus tel que les tapis/ matelas / canapé ne sont pas inclus dans la prestation de ménage, celle-ci peuvent être effectuées en extra à votre demande. Tout produit spéciaux tels que les "anti moisissure", produits pour les tissus ou autres sont fournis sur demande est à la charge du propriétaire.

Nous vous invitons à mettre une protection permanente sur le canapé et prévoir des alaises (2/lit) pour les couchages.

Nous pouvons également mettre en place une vérification des ustensiles de cuisine afin de s'assurer que tout le nécessaire est présent, cela permettra également un nettoyage des ustensiles qui sera compté comme une prestation en extra de ménage.

Nous vous invitons à changer ou à améliorer tout élément ne donnant pas une bonne image du bien proposé, cela pourra dégrader l'image de propreté du bien en général. L'environnement où se situe le bien, la cage d'escalier, les finitions de l'appartement pourront également générer une mauvaise appréciation de propreté générale auprès du voyageur.

Le bien doit être proposé dans un bon état général.

Un ménage supplémentaire est effectué à la restitution du bien au propriétaire, facturé au tarif horaire.

8° **La gestion des litiges** : Dans le cas d'un litige NicoService est le médiateur, entre le propriétaire, le voyageur et la plateforme utilisée. Tout objet endommagé par le voyageur est à sa charge. Le voyageur se doit de respecter le règlement intérieur, d'avoir de la bienveillance auprès du bien qu'il utilise et auprès du voisinage, il en a la responsabilité. **En aucun cas, NicoService ou partenaire ne peuvent être tenu responsable du non-respect du règlement intérieur ou de toute règle émanant du bien vivre ensemble du voyageur. Toute dégradation causée par le voyageurs est à sa charge. Airbnb propose une assurance en cas de dégradation mais cela ne garantit pas l'obtention d'une indemnité de façon systématique. Vous pouvez également souscrire à des assurances spécifiques .**

NicoService vous aidera lors d'un litige, il pourra faire une demande d'indemnisation en ligne sur AIRBNB, en aucun cas, il prendra en charge les démarches auprès de votre assurance.

9° **Autres réservations et réservations longues durée:**

Tout déplacement pour un ménage ou Check-in ne faisant pas partie d'une réservation sur une plate-forme de réservation doit être géré par vous-même, celle-ci est soumise à la tarification suivante :
Check-in :20€ entre 15h et 19h, 25€/h de ménage, gestion du linge au tarif en vigueur. Des frais de déplacement seront appliqués si la prestation nécessite un déplacement supérieur à 20 minutes.

Pour les réservations longues durée nous facturons comme tel :

15% TTC du montant du séjour toutes taxes des plateformes déduites pour des locations au mois applicable dès le 2ème mois.

10% TTC dès le 3ème mois ainsi que tous les mois suivants.

10° **Les consommables :**

Les produits fournis n'ont pas pour but de couvrir la totalité des besoins durant le séjour, ils sont en quantité suffisante pour permettre aux voyageurs d'arriver sereinement dans le logement.

Ils ont pour but de couvrir, 1 jour de présence.

Nous facturons la totalité des consommables dès lors qu'un produit est fourni.

11° **Le linge :**

Un set par lit est proposé par séjour .

Tout Linge supplémentaire demandé par le voyageur ou le propriétaire est facturé 20€ charge voyageur à défaut charge propriétaire.

Nous mettons à disposition le linge sous forme de location, le voyageur est responsable de son utilisation et garant de le rendre en bon état, si ce n'est pas le cas nous engagerons une demande d'indemnisation auprès d'Airbnb , à défaut le propriétaire prendra à sa charge les dégradations ,à hauteur de 10€/ linge dégradé.

Le nettoyage des couettes fera l'objet d'une demande de devis, NicoService ne s'engage pas à la réalisation du nettoyage des couettes

12° Maintenance et mise à disposition :

Action immédiate sans que le propriétaire donne son aval jusqu'à un montant de 100€.

Tout élément acheté est à la charge du propriétaire.

Au-delà de ce montant le propriétaire en est informé et doit donner son aval pour la réalisation de la maintenance.

Lorsque nous nous déplaçons pour constater un dommage / réaliser une maintenance / acheter des fournitures cela est facturé comme tel :

20€/déplacement puis 20€/h

Après 20h; week-end et jour férié: 40€/déplacement puis 20€/h

Ces éventuels déplacements seront soumis à notre planning, en aucun cas nous nous engageons à nous déplacer dans les 24h et/ou en soirée.

Ces tarifs sont applicables uniquement si NicoService réalise la prestation, si nous utilisons un prestataire externe les tarifs seront ceux appliqués par ce dernier

Tout déplacement pour un rendez-vous avec un prestataire est facturé.

Toute maintenance est facturée.

NicoService n'a pas pour obligation de se déplacer et de réaliser ces prestations si celles-ci demandent une expertise ou si les prestataires de NicoService ne sont pas disponibles. Avec l'accord du propriétaire, un prestataire spécialisé pourra être mandaté à la charge du propriétaire pour réaliser ces prestations.

La Gestion d'une maintenance par un prestataire autre que NicoService est facturée 15€ qui englobe : La recherche du prestataire / Communication / Organisation et réalisation de la maintenance

L'avance sur frais pour des prestataires externes à NicoService pour la réalisation de maintenance est facturée 20€.

En cas de perte de clef, le voyageur est responsable et devra prendre à sa charge le remplacement de celle-ci. En cas d'impossibilité de se déplacer par NicoService, le voyageur devra prendre à sa charge le serrurier et toute réparation effectuée à ce moment précis, tout déplacement devra être réglé par le voyageur à défaut par le propriétaire.

13° Envoi de colis :

Vous pouvez nous faire livrer des colis pour votre logement :

-un déplacement en point relais ou la poste est facturé 20€,

-si le colis est volumineux et nécessite un déplacement véhiculé pour l'emmener à votre logement, celui-ci est facturé 30€.

14° Elements à fournir:

Le propriétaire s'engage à fournir les éléments demandés pour la bonne réalisation des réservations

15° **Contact** :

Nous répondons aux voyageurs entre 9h et 20h tous les jours sur la plateforme de réservation.

NicoService ne peut être tenu responsable d'une non-réponse aux voyageurs entre 20h et 9h, néanmoins nous faisons notre possible pour répondre à toutes demandes dans les plus brefs délais.

Le propriétaire devra privilégier l'envoi des informations par mail, avec un prise en considération sous 48h hors week-end. Nous répondons à toutes demandes du Lundi au Vendredi de 9h à 18h.

16° **Facturation** :

Le propriétaire s'engage à régler les factures envoyées dans un délai de 15 jours maximum , dans le cas contraire une majoration sera appliquée.

5% de majoration entre le 16ème jour et le 30ème jour avec un minimum de 40€ au-delà une majoration est appliquée de 10% par mois non réglé avec un minimum de 40€. Dès le 16ème jour de non règlement l'annonce est bloquée, aucune prestation ne sera réalisée

Les frais qui seront engagés dans les procédures de relance de paiement seront à la charge du propriétaire.

Toutes demandes de facturation détaillé par séjour fera l'objet d'une facturation de 20€

17° **Résiliation** :

Vous bénéficiez d'un délai de rétraction de 14 jours à la suite de la signature du contrat. Toutes actions engagées , découverte du bien, création de l'annonce , prise de photo , vérification de fonctionnalité de l'appartement seront facturés à hauteur de 80€/annonce.

Si vous souhaitez résilier notre contrat nous demandons un préavis de 1 mois , toutes réservations qui auront été gérées avant et pendant le mois de préavis avec une arrivée au-delà de la date de clôture de notre contrat fera l'objet d'une facture d'un montant de 10% des réservations gérées.

La résiliation devra être faite par lettre recommandée.

80€/par annonce sera facturée pour la création de l'annonce / prise de photo / vérification de fonctionnalité de l'appartement pour une durée de collaboration inférieure à 2 mois.

La remise des clefs se fera après le préavis de résiliation ou lors de l'acceptation des 2 parties d'arrêter la collaboration.

Toute facture devra être réglée lors de la rupture du contrat.

Toutes Les mentions pourront être révisés avec l'accord des 2 parties

NicoService peut être contraint de rompre le contrat si le bien ne répond pas/plus aux exigences moyennes de notation des plateformes utilisées et/ou aux conditions précédemment énumérées avec un mois de préavis et/ou si NicoService n'est plus en mesure de réaliser les prestations pour diverses raisons.

La résiliation devra être faite par lettre recommandée.

18° **Acceptation:**

Le contrat sera valide une fois que les 2 parties auront donné leur accord.

Les conditions générales peuvent évoluer, le propriétaire en sera informé par mail si tel est le cas, il pourra également les consulter sur notre site web.

Champs d'application :

NicoService a uniquement vocation à assister les Hôtes dans le cadre des opérations de Réservation et de location temporaire de leur Hébergement dans le cadre des relations avec des Opérateurs tiers et des Voyageurs.

En conséquence, NicoService ne saurait en aucun cas être considéré comme ni assimilé à un gestionnaire de quelque nature que ce soit comme une entreprise de réservation et/ou de location d'hébergement - au sens large - entre particuliers (Agence de Voyage, Agence Immobilière etc.....

Le signataire du contrat déclare être le propriétaire du bien

L'Hôte (le propriétaire) reste dans tous les cas le seul décisionnaire et responsable du choix tant de ses Voyageurs que du prix, de la durée et de l'éventuelle récurrence de location de son hébergement.

NicoService ne saurait en aucun être recherchée en cas d'absence de Réservations et/ou de locations de l'hébergement.

Le bon fonctionnement de l'appartement et des produits fournis sont sous la responsabilité du propriétaire.

Le propriétaire déclare que tous les appareils sont aux normes en vigueur et en état de fonctionner.

Le propriétaire déclare être en règle avec toutes les normes et la législation en vigueur.

NicoService ne peut être tenu responsable des dégâts subis dans l'appartement pendant un séjour et/ou d'un comportement inapproprié, seul le voyageur en est responsable.

Le voyageur doit informer NicoService dès son arrivée des dommages qu'il aurait pu constater.

NicoService se réserve le droit de stopper ou d'annuler toutes réservations s'il estime qu'il y a un danger immédiat pour les voyageurs .

Les prestations effectuées sont dues quels que soient les évènements qui pourraient découler des réservations .

Pour la bonne exécution de ses Prestations par NicoService, l'Hôte autorise dès à présent NicoService à créer un compte client à son nom (sous la forme nicoservice."nom de rue"@outlook.fr) pour permettre la communication avec les Voyageurs aux lieu et place de l'Hôte et en lien avec lui.

Vous acceptez la diffusion de votre annonce sur la page Facebook et le site web de NicoService.

NicoService pourra proposer des services supplémentaires aux voyageurs ,tels que des services de transferts ,de location de voiture et autres services pouvant être développés par NicoService.

Les CGV sont régulièrement mise à jour et consultable sur le site ncsconciergerie.fr