



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Table des matières

PREAMBULE.....	2
ARTICLE 1 - DEFINITIONS.....	2
ARTICLE 2 – CHAMP D’APPLICATION.....	2
ARTICLE 3 – LES PRESTATIONS	3
3.1 Prestations Propriétaires et/ou Hôtes.....	3
3.2 Prestations Vacancier /Locataire.....	3
ARTICLE 4 – COMMANDES.....	3
4.1 Prises de commandes.....	3
4.2 Caractère définitif des commandes.....	3
4.3 Caractère personnel des commandes.....	3
4.4 Durée et résiliation du contrat.....	3
4.5 Modification et annulation.....	4
4.5.1 Modification.....	4
4.5.2 Annulation.....	4
4.6 Prestataires Tiers.....	4
ARTICLE 5 – FOURNITURE DES PRESTATIONS.....	4
ARTICLE 6 – TARIFS.....	4
ARTICLE 7 – CONDITIONS DE PAIEMENT.....	5
ARTICLE 8 – DROIT DE RETRACTATION.....	5
ARTICLE 9 – RESPONSABILITE.....	5
ARTICLE 10 – FORCE MAJEURE.....	5
ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITE.....	5
ARTICLE 12 - PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	5
ARTICLE 13 – INFORMATIONS ET LIBERTES.....	6
ARTICLE 14 – COOKIES.....	6
ARTICLE 15 – DROIT APPLICABLE ET LANGUE.....	6
ARTICLE 16 – LITIGES.....	6
ARTICLE 17 – INFORMATIONS PRECONTRACTUELLE – INFORMATION CLIENT.....	6

PREAMBULE

L'entreprise ISLAND KEYS MANAGEMENT LTD, dont le siège social est situé Résidence Corail bleu, beau manguier road, Bain Boeuf, Ile Maurice est une société de conciergerie et de prestation de services pour Propriétaires et Locataires de biens immobiliers en location saisonnière ou pour Propriétaires de biens immobiliers non loués.

La société joue le rôle d'intermédiaire entre l'Hôte et les Locataires et également entre le Propriétaire et un Prestataire Tiers.

Dans certains cas, elle peut être le Prestataire direct si le service demandé ne demande pas de qualifications spécifiques.

Chaque partie déclare être en mesure juridiquement de signer et d'exécuter les présentes, de disposer des droits pour proposer un hébergement à la location de courte durée.

Le Propriétaire :

- déclare être en règle avec les réglementations, les législations juridiques et fiscales et devra nous fournir son Tourism Authority licence.
- vérifie auprès de son assureur la couverture satisfaisante dédiée à la location saisonnière de son hébergement et nous fournira une attestation.
- s'engage à fournir les informations nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

De son côté, l'entreprise s'engage à fournir tous les efforts nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Les termes utilisés dans les présentes auront pour l'interprétation des conditions générales de prestations de services et sans qu'il y ait lieu de distinguer, la signification suivante :

- **Hôte / Propriétaire**: appelé aussi Client. Personne propriétaire d'un hébergement proposant ou non à des Vacanciers une location saisonnière et qui souhaite engager Island Keys Management pour l'utilisation de ses prestations.
En cas de location saisonnière, cette location doit être nécessairement meublée et louée pour une durée très variable, à la nuitée, à la semaine ou au mois (et moins d'un an).
- **Vacancier / Locataire** : désigne le particulier séjournant dans les biens immobiliers proposés à la location saisonnière par l'Hôte. Il bénéficie de l'exécution par la Conciergerie GLS, des prestations de services commandées par l'Hôte.
- **Prestataire Tiers** : désigne toute personne morale ou physique effectuant, à la demande du Propriétaire, des travaux, prestations de services ou vente de produits par l'intermédiaire de Island Keys Management.
- **Commande**: désigne tout ordre du Client portant sur les prestations de services proposées par Island Keys Management et accepté par ce dernier dans les conditions définies aux termes des présentes.
- **CGV** : Conditions Générales de Vente.
- **L'entreprise / Société / IKM** : Island Keys Management

ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente et de prestations de services s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des services proposés par Island Keys Management sur son site internet www.conciergerie-maurice.com/, à savoir :

Prestations générales de conciergerie, soit directement pour des interventions ne demandant pas de qualifications particulières, soit par l'intermédiaire de Prestataires Tiers. Dans ce cas, Island Keys Management intervient en tant que simple intermédiaire dans les rapports entre les Clients et les Prestataires Tiers.

Tout autre condition opposée par le Client sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse par Island Keys Management, inopposable à cette entreprise, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Si Island Keys Management ne se prévaut pas ponctuellement de l'une des quelconques dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, cette tolérance ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement des dites conditions.

Conformément à la réglementation en vigueur, Island Keys Management se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes CGV, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de conditions particulières.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Sauf preuve du contraire, les données enregistrées par Island Keys Management constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Les modifications de ces Conditions Générales de Vente sont applicables aux utilisateurs du site à compter de leur mise en ligne.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions Générales de Vente suivantes avant de passer toute commande de services.

La validation de la commande de services par le Client vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales.

Island Keys Management est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de l'exécution de ses prestations.

Dans le cadre du service de gestion intégrale de l'hébergement, l'Entreprise n'a pas d'obligation de résultats et ne saurait en aucun cas être poursuivie en cas d'absence de réservation.

L'Hôte reste le seul décisionnaire et responsable des critères de choix des Prestataires Tiers, de ses Locataires, de la fixation du prix de l'hébergement, de la durée de location de son hébergement et des dates de mise en location.

Island Keys Management ne répond en aucun cas aux dégradations ou vols d'objets occasionnés lors d'une location ou de travaux effectués par un Prestataire Tiers.

ARTICLE 3 – LES PRESTATIONS

La société Island Keys Management propose un accès à ses services de conciergerie et de gestion de location saisonnière sous forme de gestion intégrale ou prestations « à la carte », qui feront au préalable l'objet d'un devis gratuit.

3.1 Prestations Propriétaires et/ou Hôtes

Island Keys Management propose son assistance aux Hôtes et/ou aux Propriétaires, dans le cadre de location saisonnière ou non, pour (liste non exhaustive) :

- La reprise en main, la création, l'optimisation et la mise en ligne d'une ou plusieurs offres de location saisonnière d'un hébergement auprès de tours opérateurs tiers « Airbnb, Abritel-Homeway, Booking... » par l'utilisation d'une adresse mail dédiée et créée par Island Keys Management.
- La communication avec les Locataires en lieu et place de l'Hôte, pour l'intendance des réservations et des demandes d'informations et/ou de renseignements.
- La gestion des arrivées et des départs des Locataires et leur assistance durant leur séjour.
- La réalisation des prestations liées à l'hébergement, ménage, gestion du linge de maison.
- La surveillance des travaux effectués par un Prestataire Tiers.
- Les autres prestations sont accessibles et consultables sur le site www.conciergerie-maurice.com/.

Afin de répondre à des demandes ponctuelles du Client, un accès aux prestations de services de conciergerie « à la carte » est proposé par Island Keys Management et fera l'objet d'un devis préalable ou d'un mail donnant accord si le préavis avant la réalisation de la commande est inférieur à 24h.

Chaque commande (gestion intégrale ou services « à la carte ») fera l'objet d'un bon de commande ou d'un contrat de prestations de services. Un devis gratuit pourra être établi au préalable pour certaines prestations.

Dans tous les cas, le futur Client doit communiquer son identité et ses coordonnées lors de sa demande par téléphone ou par mail.

3.2 Prestations Vacancier /Locataire

Les services de Island Keys Management pour les vacanciers sont accessibles et consultables sur le site www.conciergerie-maurice.com/.

ARTICLE 4 – COMMANDES

Les commandes de prestations de services feront l'objet d'un devis gratuit. Les devis établis par Island Keys Management sont valables pour une durée de quinze (15) jours calendaires à compter de leur établissement.

4.1 Prises de commandes

Toutes demandes de renseignements et/ou demandes de prestations de services proposés par Island Keys Management pourront se faire par le Client selon les modalités suivantes :

- Par internet sur le site : www.conciergerie-maurice.com/
- Par courrier électronique : islandkeysmanagement@gmail.com
- Par téléphone au : (+230) 5252 4480 ou (+230) 5984 5002

Préalablement à toute commande, le Client devra communiquer à Island Keys Management, ses coordonnées personnelles (nom, prénom, adresse personnelle, adresse électronique, n° de téléphone) et/ou professionnelles permettant à la Société de le contacter dans les meilleurs délais.

Tout changement des données personnelles et/ou professionnelles doit être communiqué dans les plus brefs délais par le Client à Island Keys Management.

En tout état de cause, Island Keys Management se réserve le droit de ne pas donner suite à une commande qu'elle estimerait contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

Le Client s'engage à rembourser tous les frais avancés par la Conciergerie GLS dans le cadre des services au Propriétaire et/ou à l'Hôte.

4.2 Caractère définitif des commandes

Les commandes de prestations de services ne seront considérées comme définitives qu'après la réception (par courrier ou e-mail) du devis daté, signé par le Client et portant la mention « Bon pour accord ».

Island Keys Management s'engage à répondre à la demande dans les meilleurs délais par les mêmes moyens évoqués ci-dessus et à effectuer, après la signature du contrat de prestations de services, le service demandé.

4.3 Caractère personnel des commandes

Toutes souscriptions aux services de conciergerie fournis par Island Keys Management sont strictement personnelles.

Le bénéfice d'une commande passée auprès de Island Keys Management est réservé au Client et ne peut être transféré à un tiers sans un accord préalable et express de Island Keys Management.

4.4 Durée et résiliation du contrat

Le contrat de gestion intégrale entre en vigueur le jour de la signature pour une durée de 3 ans.

Sauf dénonciation par courrier ou e-mail avec avis de réception au plus tard sept (7) jours calendaires avant la fin du contrat, celui-ci sera reconduit tacitement.

En cas de manquement contractuel de l'une des parties à une obligation essentielle, le contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre partie, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts.

Dans le cadre de la gestion intégrale de l'hébergement et dans l'hypothèse où l'Hôte met fin au contrat (sauf cas de force majeure), l'Hôte sera redevable d'une commission de 10% + VAT des revenus des réservations effectuées par Island Keys Management, sur les trois (3) mois suivant la date de fin de contrat.

Une facture récapitulative de fin de contrat lui sera envoyée.

4.5 Modification et annulation

4.5.1 Modification

Pour être appliquée, toute demande de modification de commande de prestations par le Client devra parvenir dans un délai minimum de sept (7) jours calendaires à Island Keys Management

Les éventuelles modifications de commande seront soumises à l'acceptation expresse de Island Keys Management et ne pourront être prises en compte par Island Keys Management que dans la limite de ses possibilités et de ses disponibilités.

Le cas échéant, elles donneront lieu à l'établissement d'un nouveau devis, un ajustement du prix et un acompte pourra être demandé en fonction des prestations demandées.

Si la demande de modification parvient à Island Keys Management une fois le délai de 7 jours calendaires dépassé :

- Le prix de la commande initiale resterait dû par le Client.
- Les sommes déjà versées par le Client (prix ou acompte) ne lui seraient en aucun cas restituées.

4.5.2 Annulation

Toute annulation de commande des prestations « à la carte » non annulées au moins 48h à l'avance restent dues pour l'Hôte et les sommes déjà versées par le client (prix ou acompte) ne lui seraient en aucun cas remboursées.

4.6 Prestataires Tiers

Dans le cadre du traitement des commandes transmis par le Client, il est rappelé que Island Keys Management n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre le Client et les Prestataires Tiers.

Pour l'exécution de la mission, Island Keys Management communiquera au nom du Client, directement avec les Prestataires tiers.

Island Keys Management ne pourra être tenue pour responsable quant :

- aux choix Client des Prestataires,
- au non-respect des délais de livraison convenus entre le Client et le Prestataire Tiers,
- à la mauvaise exécution d'une commande par les prestataires tiers, lesquels restent responsables des produits et prestations de services qu'ils proposent.

Aucune indemnité de quelque nature que ce soit ne pourra être mise à la charge de Island Keys Management par le Client.

En cas de réclamation, le Client devra en conséquence s'adresser directement aux prestataires tiers concernés.

Dans le cas où le Prestataire Tiers ne pourrait effectuer la prestation de manière strictement conforme à la demande du Client, il appartiendra au Client de se faire rembourser directement par le Prestataire Tiers.

Si le Client paye les factures du Prestataire Tiers par l'intermédiaire de Island Keys Management, ce fait ne le rend en aucun cas responsable du produit ou du service délivré par le Prestataire Tiers.

ARTICLE 5 – FOURNITURE DES PRESTATIONS

Island Keys Management s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les prestations demandées par le Client dans les délais mentionnés sur le devis et/ou confirmation de commande. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif et un dépassement éventuel ne pourra donner lieu à aucun dommage et intérêt, retenue ou annulation de la commande par le Client.

Le Client reconnaît et accepte que Island Keys Management exécute les commandes dans les termes définis et acceptés par le Client au moment de la transmission de la commande à Island Keys Management. Island Keys Management ne pourra donc être tenue responsable en cas d'erreur dont le Client serait, de quelque façon que ce soit, à l'origine.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réalisation des prestations de services, celles-ci seront réputées conformes à la commande, en quantité et qualité.

ARTICLE 6 – TARIFS

Les prestations de services sont facturées sur la base des tarifs précisément indiqués sur le devis et/ou sur la commande, en euros et/ou roupies mauriciennes (toutes taxes comprises), lors de la confirmation de la commande par Island Keys Management.

Dans l'hypothèse où certaines commandes engendreraient des frais supplémentaires pour Island Keys Management, lesdits frais feront l'objet d'une facturation séparée complémentaire à la facturation initiale et payable à réception.

Island Keys Management se réserve le droit de solliciter du Client le versement d'un acompte qui sera mentionné sur le devis transmis au Client.

Dans le cas de versement d'un acompte, la commande sur devis ne sera considérée comme acceptée et réalisée qu'après versement dudit acompte défini entre Island Keys Management et le Client.

Une facture est établie par Island Keys Management et envoyée au Client dès la fourniture des prestations de services.

Les prestations de services proposées par Island Keys Management sont fournies aux tarifs en vigueur le jour de la confirmation de l'acceptation de la commande, telles que communiquées au Client préalablement à la prestation de sa commande.

Le prix indiqué dans la confirmation de la commande par Island Keys Management est le prix définitif.

Les commandes de prestations de services spécifiques du Client, auxquelles ces tarifs ne peuvent s'appliquer, feront l'objet d'un devis. Rappel : les devis établis par Island Keys Management sont valables pour une durée de quinze (15) jours calendaires à compter de leur établissement.

Les prestations de services seront facturées sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros et/ou roupies mauriciennes, lors de la signature du contrat de prestations de services par Island Keys Management.

Etant obligatoirement sous le régime fiscal des sociétés, les prestations réalisées par l'entreprise Island Keys Management sont redevables de la TVA.

Le montant des prestations est clairement indiqué sur le site web www.conciergerie-maurice.com mis à jour régulièrement.

ARTICLE 7 – CONDITIONS DE PAIEMENT

Les factures sont envoyées au Client dès la prestation effectuée.

Toute facture est à régler à réception soit en espèces ou par virement bancaire.

En cas de non-paiement du Client sous sept (7) jours ouvrables, une première relance sera effectuée par Island Keys Management.

Une mise en demeure sera envoyée le huitième jour pour un règlement immédiat.

Island Keys Management se réserve le droit, en cas de retard de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des prestations de services commandées par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

ARTICLE 8 – DROIT DE RETRACTATION

Le Client dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrés pour faire valoir son droit à rétractation, à compter de l'acceptation de la commande de prestations de services pour annuler celle-ci, auprès de Island Keys Management, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation.

Lorsque le délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvré suivant.

Le remboursement des sommes déjà réglées par le Client sera effectué dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la réception, par Island Keys Management, de la notification de la rétractation du Client.

Ce droit de rétractation peut être exercé sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITE

Le Client reconnaît expressément que Island Keys Management intervient comme un simple intermédiaire (entre lui et le Vacancier ou entre lui et le Prestataire Tiers) et n'est à ce titre tenue qu'à une obligation de moyen.

Il est rappelé que les Prestataires Tiers sont seuls responsables des produits et/ou prestations de services qu'ils proposent, par l'intermédiaire de Island Keys Management. Le Client s'adressera donc directement au Prestataire Tiers du service ou produit concerné pour toute demande de dédommagement ou toute autre demande relative au produit ou service commandé par l'intermédiaire de Island Keys Management pour réclamer réparation.

En tout état de cause, Island Keys Management ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure et notamment en cas de grève totale ou partielle, inondation, incendie, panne informatique, catastrophes naturelles, etc...(liste non exhaustive)..

Lors de la remise des clés de l'hébergement entre le Client et Island Keys Management, une décharge sera signée afin de dégager Island Keys Management de toute responsabilité en cas de litige.

ARTICLE 10 – FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne sera responsable de tout manquement des obligations ou de tout retard résultant d'une force majeure dans le cas où la partie concernée n'aurait pu ni prévenir ni empêcher ledit manquement.

Pour les besoins du présent contrat, un cas de force majeure s'entendra comme un événement imprévisible échappant au contrôle raisonnable des 2 parties, incluant mais ne se limitant pas aux incendies, catastrophes naturelles ou tout événement reconnu par la loi ou par toute décision promulguée par toute autorité du Gouvernement mauricien, civile ou militaire étant un événement de force majeure. Est aussi considéré comme un cas de force majeure le non renouvellement par les autorités gouvernementales d'un permis de séjour, d'occupation, de résidence ou de travail.

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITE

Island Keys Management 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 Island Keys Management à divulguer ces informations.

Le Client et Island Keys Management concluent le contrat en tant que personnes indépendantes, tant juridiquement que financièrement, sans entité commune.

ARTICLE 12 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du site internet www.conciergerie-maurice.com, textes, logos ainsi que leur mise en forme sont la propriété exclusive de Island Keys Management à l'exception des marques, logos ou contenus appartenant à d'autres sociétés partenaires ou auteurs.

Les graphismes, images, gifs et icônes sont la propriété de Island Keys Management.

Toute reproduction, distribution, modification, retransmission ou publication de ces différents éléments est interdite sans l'accord exprès par écrit de Island Keys Management

Pour toute demande d'autorisation ou d'information, le Client enverra un courriel à islandkeysmanagement@gmail.com.

ARTICLE 13 – INFORMATIONS ET LIBERTES

Il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au bon traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Le Client dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

ARTICLE 14 – COOKIES

Un cookie est un petit fichier texte susceptible d'être déposé sur votre terminal à l'occasion de la visite de ce site. Il a pour but de collecter des informations anonymes relatives à la navigation pour mesurer le nombre de pages vues, le nombre de visites ainsi que l'activité des visiteurs sur le site et leur fréquence de retour.

Il s'agit sur ce site de cookies stockés par et pour Google Analytics qui sont transmis aux politiques de protection de la vie privée de Google.

ARTICLE 15 – DROIT APPLICABLE ET LANGUE

Le présent contrat est régi et soumis au droit mauricien. Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 16 – LITIGES

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

ARTICLE 17 – INFORMATIONS PRECONTRACTUELLE – INFORMATION CLIENT

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, préalablement à la conclusion du contrat, des présentes Conditions Générales de Ventes et de toutes les informations et renseignements nécessaires.

Pour l'exécution des présentes, les présentes font l'élection de domicile à l'île Maurice.