

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS

Location saisonnière • Intermédiation • Conciergerie

Professionnel	AGENCE IMMO LCD
Adresse	29 avenue Thiers – 19100 Brive-la-Gaillarde
Contact	07 50 74 26 12 • contact@agenceimmolcd.com • www.agenceimmolcd.com
Version	Septembre 2026

Les présentes conditions encadrent les relations de l'AGENCE IMMO LCD avec les propriétaires qui lui confient un mandat de location saisonnière et avec les voyageurs qui occupent les logements concernés. Elles sont complétées par le mandat, le contrat ou la confirmation de réservation, les conditions de la plateforme utilisée, le règlement du logement et le livret d'accueil.

1. Identification et cadre professionnel

AGENCE IMMO LCD, SARL à associé unique au capital de 1 000 €, immatriculée au RCS de Brive sous le numéro 933 402 000, SIRET 933 402 000 00022, TVA intracommunautaire FR21 933402000, est représentée par sa gérante, Madame Peggy MONVOISIN, nom d'usage DE CARVALHO.

Activité : transaction sur immeubles et fonds de commerce, location courte et longue durée de biens immobiliers nus ou meublés, prestations de conciergerie et services liés à la location. Carte professionnelle n° CPI 1901 2024 000 000 006, délivrée le 29 novembre 2024 par la CCI de la Corrèze et valable jusqu'au 28 novembre 2027. Assurance de responsabilité civile professionnelle : Allianz IARD, contrat n° 41319158, souscrit par l'intermédiaire de Verspieren.

L'agence intervient comme mandataire du propriétaire dans les limites du mandat enregistré. Le propriétaire demeure le loueur et le cocontractant du voyageur pour la mise à disposition du logement.

2. Champ d'application, acceptation et ordre des documents

Les présentes CGV sont consultables à l'adresse <https://agenceimmolcd.com/conditions-generales-de-vente/>. Elles sont acceptées par le propriétaire lors de la signature du mandat. Pour une réservation directe, elles sont acceptées avec le contrat et la validation du paiement. Pour une réservation par plateforme, elles complètent les conditions de la plateforme et les règles communiquées avant la réservation.

En cas de contradiction, prévalent successivement : les dispositions impératives ; les conditions particulières du mandat ou du contrat ; les conditions de la plateforme pour les opérations qu'elle traite, notamment le paiement et l'annulation ; les présentes CGV ; puis le règlement du logement et le livret d'accueil. La version applicable est celle mise à disposition avant l'engagement concerné.

BLOC A — CONDITIONS APPLICABLES AUX PROPRIÉTAIRES

3. Mandat et étendue de la mission

Aucune commercialisation n'est engagée avant la signature et l'enregistrement d'un mandat exclusif de location saisonnière, nécessaire à la centralisation des réservations et à la synchronisation des calendriers. Le mandat précise les pouvoirs confiés à l'agence, notamment la création et la diffusion des annonces, la détermination des tarifs et promotions, l'acceptation, le refus ou l'annulation des réservations, la coordination des voyageurs et prestataires, ainsi que les interventions autorisées.

Le mandat exclusif est conclu pour un an et tacitement reconduit par périodes annuelles. Chaque partie peut refuser son renouvellement par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis d'au moins quinze jours avant l'échéance annuelle. Lorsque le propriétaire est un consommateur, l'agence respecte également l'obligation d'information prévue par l'article L. 215-1 du Code de la consommation. Les dispositions impératives et le mandat signé demeurent applicables.

L'agence décide des prix, promotions, durées minimales, règles de séjour et conditions commerciales dans les limites définies lors de la prise de mandat. Le propriétaire dispose d'un accès de consultation aux réservations lorsqu'il est proposé, sans droit de modification des annonces, tarifs, calendriers ou paramétrages.

4. Déclarations et documents du propriétaire

Le propriétaire garantit son droit à louer le bien en location saisonnière et l'accomplissement de l'ensemble des démarches requises, notamment les déclarations et autorisations préalables, les éventuelles règles de changement d'usage et les règles de copropriété applicables. Pour tout meublé de tourisme, il effectue avant toute mise en location la déclaration soumise à enregistrement prévue par le Code du tourisme et communique à l'agence le numéro de déclaration délivré. Il informe sans délai l'agence de toute modification susceptible d'affecter la validité ou le contenu de cette déclaration.

Il remet avant commercialisation les documents et informations nécessaires : pièce d'identité, titre de propriété, coordonnées, informations fiscales utiles, numéro de déclaration du meublé de tourisme, règlement et autorisations de copropriété utiles, diagnostics ou contrôles applicables, attestation d'assurance PNO couvrant la location saisonnière et toute information utile sur le logement. Avant la publication ou la mise en ligne de l'annonce, il remet également à l'agence une déclaration sur l'honneur attestant du respect de ses obligations de déclaration et, le cas échéant, d'autorisation, indiquant si le logement constitue ou non sa résidence principale, ainsi que les informations permettant d'indiquer dans l'offre le statut du loueur lorsque cette mention est requise. L'agence fait apparaître le numéro de déclaration dans les annonces et peut suspendre toute publication ou réservation tant que les éléments obligatoires ne lui ont pas été fournis.

Les informations communiquées sur le logement, les couchages, équipements, piscines, jacuzzis, espaces privatifs ou partagés, périodes d'ouverture et restrictions doivent être exactes et mises à jour. Le propriétaire répond des conséquences d'une déclaration fausse, incomplète ou tardive.

5. Conformité, sécurité et entretien du logement

Le propriétaire garantit un logement salubre, sécurisé, entretenu, conforme à sa destination et aux réglementations applicables. Il maintient en bon état les installations, équipements, couchages, détecteurs de fumée, dispositifs électriques et de gaz, moyens de chauffage, sanitaires et dispositifs de sécurité des piscines ou points d'eau.

Il assure, directement ou par des professionnels, l'entretien régulier des espaces verts, piscines, jacuzzis, points d'eau et équipements extérieurs. Il remplace les équipements usés ou défectueux et traite sans délai les nuisibles, punaises de lit, rongeurs ou risques sanitaires. L'agence peut suspendre les réservations jusqu'à la remise en état et, si nécessaire, jusqu'à la production d'un justificatif d'intervention.

6. Pack de démarrage et droit de rétractation

Le pack de démarrage est facturé 300 € TTC. Son règlement est effectué de préférence par carte bancaire au moyen du lien Stripe sécurisé transmis par l'agence, à la signature du mandat. Un règlement par chèque peut être accepté à titre exceptionnel, après accord préalable de l'agence. Le pack comprend notamment la visite initiale et les déplacements prévus, les photographies, la création et le paramétrage des annonces et outils de diffusion, la rédaction du livret d'accueil, l'installation et le paramétrage des accès autonomes, ainsi que les instructions et la mise en place destinées aux prestataires.

Lorsque le propriétaire est un consommateur et que le mandat est conclu à distance ou hors établissement, il dispose du droit de rétractation légal. S'il demande expressément le commencement immédiat de la mission, il reste redevable des prestations exécutées jusqu'à sa rétractation. Le droit est perdu après exécution complète du service uniquement

lorsque les conditions légales et les consentements exprès requis sont réunis. Hors rétractation légalement exercée, le pack commencé reste intégralement dû en cas de résiliation à l'initiative du propriétaire.

7. Commission, forfait ménage et circuit des paiements

L'agence perçoit une commission de 24 % TTC calculée sur le montant des nuitées, à l'exclusion du forfait ménage, de la taxe de séjour et des commissions propres aux plateformes. Elle s'applique à toute réservation obtenue pendant le mandat, y compris les réservations directes et celles conclues avec un ancien voyageur pendant sa durée.

Les paiements sont traités par Unlocker, prestataire de paiement et de répartition. Celui-ci reçoit les fonds et attribue directement au propriétaire la part lui revenant et à l'agence sa commission ainsi que le forfait ménage et services associés. L'agence ne détient pas la part des nuitées revenant au propriétaire. Une facture de commission est établie au propriétaire pour chaque réservation.

Le forfait ménage et services associés couvre l'organisation et la réalisation du ménage, la coordination des intervenants, les consommables mis à disposition et les frais techniques associés. Les prestataires facturent leurs interventions à l'agence, qui les rémunère directement.

8. Réservations, annulations et fin du mandat

Le propriétaire doit honorer toutes les réservations confirmées, y compris celles dont le séjour intervient après la résiliation ou l'échéance du mandat. Les commissions et frais convenus restent dus sur ces réservations.

Si une réservation est annulée ou interrompue en raison d'une indisponibilité décidée par le propriétaire, d'un défaut d'entretien, d'une panne connue non réparée, d'un risque sanitaire ou d'une information inexacte, le propriétaire supporte les remboursements, frais de relogement et conséquences financières raisonnables et justifiées. La commission de l'agence demeure due lorsque son travail de commercialisation et de réservation a été exécuté.

À la fin du mandat, les annonces et paramétrages créés et exploités par l'agence sont désactivés ou supprimés selon les possibilités des plateformes. Ils ne sont pas transférés au propriétaire, sauf accord écrit distinct.

9. Occupations personnelles du propriétaire

Le propriétaire communique suffisamment à l'avance toute période d'occupation personnelle ou par ses proches. Il privilégie, dans la mesure du possible, les périodes de moindre affluence et ne peut bloquer une date déjà réservée.

Après une occupation personnelle, le ménage, la blanchisserie, le réassort des consommables et toute remise en état nécessaire avant l'arrivée suivante sont facturés au propriétaire.

10. Pannes, urgences et interventions

Le plafond des interventions pouvant être commandées sans accord complémentaire est fixé par le mandat. En cas de danger immédiat, d'urgence pour les personnes ou de nécessité de conserver le bien, l'agence peut faire intervenir un professionnel sans attendre la réponse du propriétaire. Les frais restent à la charge du propriétaire sur justificatifs.

Pour un défaut non urgent d'entretien ou de remise en état, l'agence adresse au moins deux relances écrites puis un dernier avertissement. À défaut de réponse ou d'action, elle peut missionner un prestataire dans les limites du mandat et suspendre les réservations. Le propriétaire effectue lui-même les déclarations auprès de son assurance ; l'agence lui transmet les éléments dont elle dispose.

11. Prestataires indépendants

Les prestataires de ménage et autres intervenants sont des professionnels indépendants choisis, remplacés et rémunérés par l'agence. Le propriétaire ne leur donne aucune instruction directe ; ses demandes passent par l'agence.

Chaque prestataire répond de ses propres fautes et de ses obligations professionnelles. L'agence coordonne le traitement des réclamations et peut exercer tout recours utile contre le prestataire responsable. Elle ne répond que de ses propres fautes prouvées de sélection, d'instruction ou de coordination.

12. Clés, accès, annonces et contenus

Le propriétaire remet les clés, badges et télécommandes nécessaires, qui peuvent être confiés aux voyageurs et prestataires autorisés. La perte imputable à l'agence, à un prestataire ou à un voyageur entraîne la prise en charge par la partie responsable du coût raisonnable de reproduction. Un remplacement complet de serrure n'est dû que s'il est objectivement nécessaire pour la sécurité et justifié.

Les boîtes à clés, serrures ou dispositifs d'accès autonomes fournis par l'agence restent sa propriété. L'agence gère et modifie les codes et peut désactiver un accès en cas de risque ou de fin de réservation. Ces équipements peuvent être retirés à la fin du mandat, sauf cession écrite.

Les photographies, textes d'annonce, livrets et contenus originaux créés par l'agence demeurent sa propriété intellectuelle. Ils ne peuvent être copiés, transférés ou réutilisés après la fin du mandat sans autorisation écrite.

BLOC B — CONDITIONS APPLICABLES AUX VOYAGEURS

13. Réservation, contrat et paiement

Le propriétaire demeure le loueur ; l'AGENCE IMMO LCD agit en son nom comme mandataire. Toute offre ou tout contrat de location saisonnière est établi par écrit, sur support papier ou électronique durable, et indique le prix demandé ainsi qu'un état descriptif des lieux. Le contrat, la confirmation de réservation et les documents remis au voyageur précisent notamment l'identité et les coordonnées utiles du loueur et de l'agence, l'adresse et le numéro de déclaration du logement, les dates du séjour, le nombre d'occupants et la capacité autorisée, les principales caractéristiques et équipements du logement, le prix total, les taxes et prestations incluses ou optionnelles, les modalités de paiement ainsi que les conditions d'annulation et les horaires d'arrivée et de départ.

Une réservation directe est, par principe, payable à 100 % au moment de la réservation. Elle est confirmée après paiement intégral du montant demandé et acceptation du contrat et des présentes CGV. À titre exceptionnel et après accord préalable écrit de l'agence, la réservation peut être confirmée par le versement d'un acompte dont le montant est fixé au cas par cas dans le contrat ; le solde doit alors être réglé à la date qui y est indiquée. Le paiement par carte bancaire au moyen du lien Stripe sécurisé transmis par l'agence est privilégié. Un règlement par chèque peut être accepté à titre exceptionnel, après accord préalable de l'agence ; dans ce cas, la réservation n'est confirmée qu'après encaissement effectif. Pour une réservation effectuée par une plateforme, les modalités de paiement, d'annulation et de remboursement de cette plateforme s'appliquent aux opérations qu'elle traite.

Les prestations complémentaires ou extras proposés en plus de l'hébergement, notamment lorsqu'ils concernent du linge supplémentaire, un ménage additionnel, un aménagement particulier des horaires ou tout autre service proposé pour le logement, sont facultatifs sauf lorsqu'ils sont expressément inclus dans l'offre. Leur prix est communiqué avant validation et leur commande est confirmée par écrit, dans le contrat, la confirmation de réservation ou un échange ultérieur. Une prestation non exécutée est remboursée lorsqu'elle n'est pas due ; une prestation spécialement commandée ou déjà exécutée peut rester due dans les conditions annoncées lors de sa commande, sous réserve des dispositions légales impératives.

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation de quatorze jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement fournies à une date ou pendant une période déterminée.

14. Annulation et modification d'une réservation directe

Annulation par e-mail à contact@agenceimmoLCD.com ; la réception fait foi. Pour les nuitées : remboursement intégral à trente jours ou plus avant l'arrivée ; 50 % de seize à vingt-neuf jours ; aucun remboursement à quinze jours ou moins. Une situation exceptionnelle dûment justifiée et acceptée par l'agence peut toutefois donner lieu à un remboursement

intégral. La taxe de séjour et les prestations non exécutées sont remboursées lorsqu'elles ne sont pas légalement dues. Restent réservées les dispositions impératives et l'impossibilité du loueur de fournir le logement.

L'absence du voyageur à la date prévue d'arrivée, sans annulation préalable, ainsi que son départ volontaire avant la fin du séjour n'ouvrent pas, par eux-mêmes, droit à remboursement des nuitées non utilisées. L'agence peut néanmoins examiner au cas par cas une situation exceptionnelle dûment justifiée, sans préjudice des dispositions légales impératives.

L'agence peut exceptionnellement accepter un report, sans que le voyageur puisse l'exiger. Le montant retenu est imputé sur un nouveau séjour selon les disponibilités et le tarif des nouvelles dates. Tout supplément reste dû ; la différence n'est pas remboursée si le nouveau séjour est moins cher, dans les limites légales.

Si le logement ne peut finalement pas être fourni en raison d'une décision du propriétaire ou d'une cause qui lui est imputable, les sommes correspondant aux prestations non exécutées sont remboursées au voyageur selon le circuit de paiement applicable. L'agence peut proposer, lorsque cela est possible, un autre hébergement ou un report de séjour, qui ne s'impose au voyageur qu'avec son accord. Cette proposition ne prive pas le voyageur des droits et recours que lui reconnaît la loi.

15. Taxe de séjour et justificatifs

La taxe de séjour est calculée selon la réglementation locale et les informations déclarées sur les occupants. Lorsqu'une réservation est effectuée par l'intermédiaire d'une plateforme qui assure la collecte de la taxe de séjour, celle-ci est perçue et reversée directement par la plateforme selon les règles qui lui sont applicables. Pour les réservations directes, la taxe de séjour est calculée dans le circuit de réservation, acquittée par le voyageur, puis déclarée et reversée par l'agence à la collectivité compétente, notamment au moyen du portail ou de la plateforme de télédéclaration mis à disposition par la commune, l'établissement public de coopération intercommunale ou l'organisme compétent.

Toute modification du nombre ou de l'identité des occupants doit être signalée avant l'arrivée et enregistrée dans le dossier ou sur la plateforme. Elle ne peut dépasser la capacité maximale et peut entraîner une adaptation du prix et de la taxe de séjour.

16. Arrivée, accès et constat de référence

L'arrivée s'effectue à partir de 16 heures et le départ au plus tard à 10 heures, sauf accord écrit de l'agence. Le lien d'empreinte bancaire est normalement adressé la veille et doit être validé avant midi le jour de l'arrivée ou, pour une réservation tardive, avant la délivrance des accès.

À défaut de validation malgré les informations et relances adressées, les codes ne sont pas délivrés et l'accès reste suspendu, sans remboursement lorsque cette impossibilité est imputable au voyageur.

Des photographies horodatées sont réalisées avant l'arrivée et après le départ par les prestataires au moyen de l'outil de suivi. Elles constituent un constat de référence de l'état apparent, sans remplacer un état des lieux contradictoire. Le voyageur signale toute anomalie avec photographies dans les six heures suivant son arrivée ou, en cas d'arrivée tardive ne permettant pas un contrôle raisonnable, avant 10 heures le lendemain matin.

17. Empreinte bancaire et dommages

Le montant de l'empreinte bancaire est fixé pour chaque logement et indiqué avant l'arrivée. L'empreinte est enregistrée sur le compte Stripe du propriétaire et demeure soumise à la durée de validité et aux modalités techniques du prestataire de paiement. En l'absence de dommage, de manquement ou d'anomalie nécessitant son maintien ou sa mobilisation, sa levée est déclenchée automatiquement dans un délai maximal de sept jours suivant le départ du voyageur. Le délai nécessaire pour que l'autorisation disparaisse effectivement du compte ou du plafond de carte du voyageur dépend ensuite des délais de traitement de Stripe, du réseau de carte et de l'établissement bancaire. La libération de l'empreinte ne prive pas le propriétaire de réclamer ultérieurement l'indemnisation d'un dommage dûment justifié.

La garantie peut couvrir notamment les dégradations, objets ou linge manquants, clés perdues, salissures anormales, tabac interdit, animal non autorisé, surnombre, départ tardif ou intervention urgente provoquée par le voyageur. Toute mobilisation intervient au bénéfice du propriétaire, selon les habilitations du compte concerné, sur la base d'éléments tels que photographies, échanges, devis, factures ou factures de remplacement. L'agence peut constituer et transmettre le dossier justificatif sans détenir elle-même le dépôt.

Lorsque le préjudice excède la garantie, le voyageur reste redevable du complément dûment justifié envers le propriétaire, à qui il appartient d'en poursuivre le recouvrement.

18. Occupation, animaux, tabac et événements

La réservation est effectuée par une personne majeure qui demeure présente pendant tout le séjour. Le nombre d'occupants ne dépasse jamais la capacité du logement. Toute personne dormant sur place doit être déclarée.

Les animaux ne sont admis que si l'annonce ou les conditions particulières l'autorisent et doivent être déclarés avant l'arrivée. Le tabac est interdit à l'intérieur ; le vapotage y est autorisé sous réserve de ne causer aucune nuisance ni dégradation. À l'extérieur, les cendriers doivent être utilisés et les mégots ne doivent jamais être jetés au sol.

Les anniversaires, réunions familiales, réunions d'entreprise et événements raisonnables sont admis dans la capacité autorisée, sans nuisance, dégradation ni usage anormal. Les personnes extérieures, réceptions, ventes, tournages, activités commerciales ou professionnelles autres qu'une réunion d'entreprise nécessitent une autorisation écrite préalable. Les séances photographiques privées sont admises ; tout usage commercial doit être autorisé.

19. Calme, sécurité et utilisation responsable

Une période de calme s'applique de 22 heures à 8 heures, notamment dans les extérieurs, piscines et jacuzzis. Les enfants restent sous la surveillance exclusive des adultes. Les dispositifs de sécurité ne doivent jamais être neutralisés ; le verre est interdit autour des points d'eau et les espaces partagés ne peuvent être privatisés ni utilisés au détriment des autres occupants.

Il est interdit de copier les clés, de transmettre les codes ou de donner accès à une personne non autorisée. La recharge d'un véhicule électrique sur une prise domestique est interdite sauf borne ou autorisation expresse. Le chauffage, la climatisation, l'eau et l'électricité sont utilisés raisonnablement ; les équipements ne doivent pas fonctionner inutilement avec les fenêtres ouvertes ou lorsque le logement est inoccupé.

20. Piscines, jacuzzis et équipements extérieurs

Les périodes d'ouverture et règles particulières sont celles indiquées dans l'annonce ou sur place. Leur utilisation dépend des conditions météorologiques, de l'entretien et des éventuelles restrictions administratives. Sauf engagement écrit particulier, aucune température précise de l'eau n'est garantie.

Une température jugée insuffisante en raison des conditions extérieures ou une restriction indépendante des parties ne donne pas automatiquement droit à remboursement. Les droits impératifs du voyageur demeurent réservés si le logement devient réellement inhabitable ou si la prestation principale ne peut être fournie.

21. Départ, rangement et ménage supplémentaire

Avant le départ, le voyageur lave et range la vaisselle, vide le lave-vaisselle et le réfrigérateur, sort et trie les poubelles, remet le mobilier à sa place, nettoie le barbecue ou la plancha et défait puis rassemble le linge de lit selon les instructions. Le forfait ménage couvre le nettoyage normal, non le rangement général ni une remise en état exceptionnelle.

Une salissure anormale, le non-respect manifeste des consignes ou du linge manquant, brûlé, détérioré ou taché de manière irrécupérable peut être facturé sur la base de photographies et d'un tarif annoncé, devis, facture ou justificatif de remplacement.

Tout départ tardif non autorisé entraîne une indemnité de 20 € TTC par heure commencée, à laquelle peuvent s'ajouter les frais exceptionnels réellement occasionnés et justifiés, dans la mesure où ils ne sont pas déjà couverts par cette indemnité.

22. Pannes, interventions et accès au logement

Toute panne ou anomalie est signalée immédiatement à l'agence afin qu'elle puisse organiser une intervention. Une panne mineure n'empêchant pas le séjour n'ouvre pas automatiquement droit à remboursement. Les coupures d'eau, d'électricité, d'Internet ou de réseau provenant d'un fournisseur extérieur ne sont pas imputables à l'agence ; le propriétaire accomplit les démarches nécessaires au rétablissement, avec l'assistance raisonnable de l'agence.

Le voyageur ne commande aucune réparation avec remboursement automatique sans accord écrit. En cas de danger immédiat, d'impossibilité de joindre l'agence et de nécessité absolue, il peut prendre les seules mesures indispensables à la protection des personnes et du logement, conserver les justificatifs et solliciter ensuite leur examen. Aucune facture ne doit être établie au nom de l'agence sans commande de sa part.

Après information raisonnable, l'agence, le propriétaire ou un prestataire autorisé peut accéder au logement pour une intervention nécessaire. L'accès peut être immédiat sans préavis en cas d'urgence, de danger ou de suspicion sérieuse de sinistre.

23. Manquement grave et objets oubliés

Lorsque la situation peut être corrigée, l'agence adresse un avertissement. Le séjour peut être interrompu sans remboursement en cas de danger, violences, activité illégale, nuisances persistantes, refus de respecter la capacité, accès non autorisé ou dégradation volontaire, sous réserve des dispositions impératives. Les forces de l'ordre peuvent être sollicitées si nécessaire.

Les objets oubliés sont conservés pendant 30 jours après information du voyageur. Leur retour intervient après paiement préalable des frais d'emballage et d'expédition. Les denrées périssables, produits ouverts, objets insalubres ou sans valeur apparente peuvent être éliminés immédiatement. Passé ce délai, les objets non réclamés peuvent être remis à un service d'objets trouvés, donnés ou éliminés selon leur nature.

BLOC C — DISPOSITIONS COMMUNES

24. Assurances et responsabilité

Le propriétaire maintient une assurance PNO couvrant expressément la location saisonnière, les équipements, piscines et dépendances. Le voyageur doit être couvert par une assurance responsabilité civile ou villégiature adaptée ; une attestation peut être demandée avant l'arrivée.

L'agence est tenue à une obligation de moyens. Elle ne garantit aucun nombre de réservations, revenu, taux d'occupation, note de plateforme ni absence de commentaire négatif. Elle ne répond pas des informations inexacts du propriétaire, des défauts qu'elle ne pouvait raisonnablement déceler ni de l'entretien relevant de celui-ci, sauf faute propre prouvée.

L'agence n'est pas responsable des vols ou pertes d'effets personnels, sauf faute prouvée de l'agence ou d'une personne dont elle répond légalement. Chaque prestataire répond de ses fautes. Le voyageur doit signaler les difficultés pendant le séjour afin de permettre une intervention ; une réclamation tardive est appréciée au regard de l'impossibilité éventuelle d'y remédier sur place.

25. Force majeure

En cas d'événement échappant au contrôle des parties, imprévisible lors de la conclusion et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, les obligations empêchées sont suspendues ou le contrat est résolu selon l'article 1218 du Code civil. Les restitutions légalement dues pour les prestations non exécutées sont opérées selon le

circuit de paiement et la responsabilité du loueur. Aucune indemnité supplémentaire n'est due par l'agence lorsqu'aucune faute ne lui est imputable.

26. Données personnelles, outils numériques et automatisation

Les données sont traitées pour la conclusion et l'exécution des mandats et réservations, la communication, la sécurité, la preuve de l'état du logement, la facturation, la taxe de séjour et la gestion des réclamations. Elles peuvent être communiquées, dans la mesure nécessaire, au propriétaire concerné, aux plateformes, prestataires de paiement, outils de réservation et de tarification, prestataires opérationnels, assurances, conseils et administrations habilités.

Les photographies horodatées sont utilisées pour le constat de référence, le contrôle des prestations et le traitement des dommages. Les données sont conservées pendant les durées nécessaires aux finalités et obligations légales. Les droits d'accès, rectification, effacement, limitation et opposition peuvent être exercés à contact@agenceimmolcd.com, sous réserve des conditions légales.

L'agence utilise des outils numériques de suivi, de tarification et de messagerie automatisée. Certains messages peuvent être préparés ou assistés par des outils d'intelligence artificielle sous contrôle de l'agence. Aucune décision produisant un effet juridique ou significatif sur une personne n'est laissée à un système automatisé sans intervention humaine appropriée. Lorsqu'un voyageur interagit directement avec un système d'IA, il en est informé clairement et peut demander un contact humain.

27. Réclamations et médiation

Toute difficulté doit être signalée sans délai pendant le séjour. Les réclamations sont adressées par écrit, avec les justificatifs utiles, à contact@agenceimmolcd.com. Cette exigence d'information rapide ne réduit pas les délais légaux d'action.

Après réclamation écrite préalable restée sans solution, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur : MÉDIATION – VIVONS MIEUX ENSEMBLE, 2 impasse de Beauregard, 54000 Nancy, téléphone 06 61 18 50 97, mediation@vivons-mieux-ensemble.fr, www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr, selon les modalités publiées par ce médiateur.

28. Droit applicable, langue et évolution

Les présentes CGV sont régies par le droit français. Les règles impératives de compétence juridictionnelle, notamment celles protégeant les consommateurs, demeurent applicables. Lorsqu'une traduction est fournie, la version française prévaut en cas de divergence d'interprétation.

L'agence peut mettre à jour les CGV pour l'avenir. La version opposable est celle acceptée au jour de la signature du mandat, du contrat ou de la réservation concernée, sauf évolution légale impérative ou accord exprès des parties.