

CONDITIONS GENERALES DES SERVICES POUR L'ACCUEIL DE VOS LOCATAIRES 2022

PRESENTATION

- ✚ La société LITTORAL SERVICES PRO, est une structure de conciergerie pour les résidences secondaires destinée à la gestion locative. Nous préparons votre locatif et mettons à disposition les clefs pour vos locataires.
- ✚ Les remises de clefs sont réalisées à l'aide de nos consignes automatiques, concept « REFLEXE BOX ».
- ✚ Sur votre demande et à titre exceptionnel des accueils physiques peuvent être réalisés.
- ✚ Le personnel intervenant fait partie intégrante de la société. Nous ne sous-traitons aucune prestation d'intendance. Nous avons professionnalisé l'accueil à l'aide de procédures internes, d'un suivi et d'un contrôle qualité permanent.
- ✚ La Ste LITTORAL SERVICES PRO est titulaire de la carte professionnelle permettant l'activité de gestion immobilière N° CPI 2201 2020 000 0044 237. A ce titre nous pouvons réaliser de la gestion locative ainsi que la perception de caution ou de loyer.

GESTION ADMINISTRATIVE

- ✚ Il n'y a pas d'engagement contractuel entre Littoral Services PRO et vous.
Nous réalisons un devis personnalisé. La signature de celui ci implique l'acceptation de nos conditions générales de services.
- ✚ Nos tarifs de services et de remise de clefs ne varient pas en fonction de la haute ou basse saison.
- ✚ Lors de la prise de vos clefs nous renseignons une fiche descriptive détaillée de votre locatif.
- ✚ 3 trousseaux minimum par locatif vous sont demandés.
- ✚ Afin d'optimiser notre charge de travail (programmation du ménage décalée) nous vous remercions de nous informer si en l'absence de locataires, vous prenez possession du logement.
- ✚ En cas de désistement de vos locataires, LITTORAL SERVICES PRO ne sera en aucun cas tenue pour responsable. Aucune facturation ne vous sera adressée.
- ✚ Veuillez préciser dans votre contrat de location nos coordonnées téléphoniques (fixes uniquement), postal et mail. N'oubliez pas les particularités de votre locatif : codes d'accès, place de parking, numéro d'appartements, code Wifi...Etc.
- ✚ Si votre locatif n'est pas équipé de télévision, internet, divers électroménager, manque d'équipement... Etc, il est important de le faire apparaître dans votre contrat pour éviter toute déconvenance et dans un souci de transparence.
- ✚ Pour fidéliser vos locataires, vous pouvez proposer dans vos contrats nos services, location de linge, ménage, sans oublier d'actualiser nos tarifs.

- ✚ Pour vous ainsi que pour vos locataires, nous restons disponibles par transfert d'appel. Veuillez communiquer uniquement le téléphone fixe des agences d'Etables-sur-mer ou Perros Guirec nous vous invitons à laisser un message. N'utilisez nos portables uniquement qu'en cas d'extrême urgence.
- ✚ Les week-end ou jours fériés ne pas nous envoyer d'emails.
- ✚ Nos prestations d'intendance sont réalisées entre 10 heures et 17 heures. Notre charge de travail étant conséquente en saison, toutes les locations qui ne sont pas réservées seront présent en charge la semaine suivante.
- ✚ Le document nommé « **tableau récapitulatif location** » (n°24) est le seul support **indispensable entre vous et LITTORAL SERVICES PRO** pour enregistrer vos demandes d'accueils et de services. Celui ci est téléchargeable sur notre site internet, rubrique « Propriétaire ».
- ✚ Toutes prestations d'intendances notifiées sur ce tableau reste a votre charge.
- ✚ Nos prestations ménage sont forfaitisé

PRESTATIONS DE SERVICES

- ✚ Il est prévu une seule ouverture et une fermeture de votre résidence par saison. De ce fait, pour toutes ouvertures et fermetures supplémentaires, celles-ci vous seront facturées, sauf si adhésion au plan d'abonnement (voir tarifs).
- ✚ Votre locatif sera ouvert et refermé à votre demande. Vous serez informés de nos interventions ou remarques durant la saison.
- ✚ Vous pouvez souscrire à un « plan d'abonnement » pour des interventions mineures. En cas d'interventions majeures, nous pourrions vous établir un devis.
- ✚ Veuillez intégrer un coût d'intervention ménage dans le montant de votre location, afin de palier à un manquement de la part de vos locataires.
- ✚ La gestion des ordures ménagères est un souci permanent. Veuillez sensibiliser vos locataires au tri sélectif et à l'évacuation de ces dernières. Vous pouvez le préciser dans votre contrat. Vous pouvez mentionner les points de collecte dans votre livret d'accueil.
- ✚ Si nous devons en fin de séjour nous charger de l'évacuation des ordures ménagères de vos locataires, cela entraînera une facturation. Pour l'éviter nous vous recommandons de condamner vos containers poubelles.

ACCUEIL

- ✚ Pour le confort de vos locataires, pensez à mettre à leur disposition dans votre locatif, un livret d'accueil dans lequel vous préciserez : particularités de votre électroménager, code wifi, points de collecte des ordures ménagères, informations touristiques...Etc.
- ✚ Nos remises de clefs sont réalisées à l'aide d'une consigne appelée « REFLEXE BOX ». Nous contactons vos locataires 48 heures avant leur date d'arrivée. Pour le bon déroulement de leur accueil nous privilégions un échange téléphonique. Nous leur communiquons un code de retrait à usage unique par SMS 24 heures avant l'arrivée. A leur départ les clefs sont à redéposer dans notre boîte aux lettres postale.
- ✚ A l'ouverture de leur consigne, ils se verront remettre en plus des clefs de votre locatif un cadeau d'accueil composé de « friandises bretonnes » et de renseignements touristiques.
- ✚ En cas d'accueil physique sur rendez-vous, les locataires sont tenus d'appeler LITTORAL SERVICES PRO ½h avant leur arrivée sur les lieux afin de programmer au plus juste leur accueil. Veuillez l'indiquer dans vos contrats.
- ✚ Toutes prestations réalisées les dimanches, jours fériés et après 18 heures sera facturées avec une majoration de 50%.
- ✚ Votre locatif est vérifié avant l'arrivée de vos locataires, Ils auront 24H pour nous faire part de leurs commentaires. Passé ce délai et en cas d'anomalies, (manquement ménage, casse...) nous vous préviendrons afin de retenir tout ou partie de leur caution.
- ✚ En cas de problème, et après votre accord, nous intervenons dans votre locatif afin d'effectuer les « travaux » nécessaires au bon déroulement de leur séjour.

QUALITE

- ✚ Il vous incombe de mettre en place, des protèges matelas et protège oreillers propres. En cas de manquement, nous fournirons des alèses jetables à votre charge.

- ✚ Veuillez prévoir un stock minimum de produits de premières nécessités (huile, vinaigre, sel, poivre, sacs poubelles, papier toilette, essuie tout et éponges propres). Cet ensemble peut être stocké dans un local fermé à clef si besoin.

- ✚ Nous attirons votre attention sur l'entretien de votre résidence (jardin, ménage, entretien technique, literie...). Pour éviter des remarques de vos locataires nous préconisons un « ménage à blanc » en début ou fin de saison (dessus et intérieur des placards, déplacer les meubles...).

- ✚ Dans un souci permanent de faire évoluer notre métier, l'ensemble de ces conditions générales évoluent afin de permettre une parfaite collaboration. Cette dernière est téléchargeable sur notre site internet, rubrique propriétaire.

- ✚ Par la signature de notre devis réactualisé annuellement, vous acceptez ces conditions générales de services et nous nous engageons au respect de votre locatif, au bien être de vos locataires et de vous-même. Pour votre tranquillité, Littoral Services PRO est le seul interlocuteur de vos locataires pendant leur séjour.

- ✚ L'ensemble de nos interventions est accompagné de procédures dans le cadre d'une charte qualité. Mettre sa résidence secondaire en locatif saisonnier entraîne une certaine perte de contrôle sur votre bien, dans la limite du raisonnable et d'accepter certains changements d'habitudes et d'une utilisation différente (objets déplacés, placards réorganisés)

Charte Qualité

→ Nos missions :

- Écouter et conseiller
- Préparer des résidences principales ou secondaires
- Remettre les clefs de votre locatif saisonnier
- Assurer des prestations d'intendance de services

→ Nos engagements :

- Respect de la confidentialité
- Devis personnalisés
- Respect des délais d'interventions
- Tarifs et services maîtrisés
- Contrôles qualité réguliers

→ **Réactivité, disponibilité, professionnalisme**

Nos agences :

Etables-sur-mer 22680

ZI des Isalandais
14 rue de l'Europe
02.96.70.90.76
contact@littoralservices22.com

Perros-Guirec 22700

9, rue Pors Nevez
0.953.453.344
contactperros@littoralservices22.com

www.littoralservices22.com