

Conditions Générales d'Utilisation et de location

TIP TOP NETTOYAGE

LUXTOP 360



Version du 14/03/2020

Bienvenue sur notre Plateforme Luxtop360 !

Notre Plateforme est spécialisée dans la mise en relation de Propriétaires et de Clients souhaitant louer un Bien pour une courte durée.

TIP TOP NETTOYAGE propose également directement la fourniture de certaines Prestations LUXTOP360.

TOUTE UTILISATION EFFECTUEE A QUEL QUE TITRE QUE CE SOIT DE LA PLATEFORME IMPLIQUE OBLIGATOIREMENT L'ACCEPTATION SANS RESERVE, PAR L'UTILISATEUR, DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION.

ARTICLE 1. OBJET

TIP TOP NETTOYAGE (*ci-après « TIP TOP NETTOYAGE » ou « l'Opérateur »*) édite et exploite la plateforme internet LUXTOP 360 accessible à l'adresse suivante : www.luxtop360.com (*ci-après « la Plateforme »*).

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation conclues entre TIP TOP NETTOYAGE (société à responsabilité limitée à associé unique, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 798 495 313, dont le siège social est situé 21 rue Guillaume Apollinaire 93200 Saint-Denis) et l'Utilisateur, ont pour objet de fixer les dispositions contractuelles relatives aux droits et obligations respectifs des Parties dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et de l'ensemble des Services qui y sont proposés.

Il est précisé que la Plateforme propose un service d'intermédiation professionnelle par lequel des Propriétaires professionnels et particuliers (*ci-après « les Propriétaires »*) proposent à des clients consommateurs (*ci-après « les Clients »*) la Réservation d'un Bien.

Dans ce cadre, il est rappelé que TIP TOP NETTOYAGE intervient :

- En tant qu'Opérateur de la Plateforme, comme simple intermédiaire technique. Son rôle est limité à l'hébergement des Annonces des Propriétaires sur la Plateforme et à la mise en relation de ces derniers avec les Clients ;
- En qualité de Prestataire de services lorsque les Prestations LUXTOP 360 sont proposées aux Utilisateurs.

Les présentes Conditions Générales encadrent également la location de bien entre un Client consommateur et un Propriétaire particulier. Elles seront complétées par le courriel récapitulatif adressé par le Propriétaire particulier au Client lors de la Réservation d'un Bien.

Les présentes Conditions générales n'encadrent pas :

- La Réservation d'un Bien effectué par un Client auprès d'un Propriétaire Professionnel ;

- Les relations entre TIP TOP NETTOYAGE et les Propriétaires ;
- La fourniture de Prestations LUXTOP 360 proposées par TIP TOP NETTOYAGE aux Propriétaires et aux Clients.

ARTICLE 2. DEFINITIONS

Les termes, mentionnés ci-dessous, ont dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, la signification suivante :

- « **Annonce** » : désigne la fiche d'information du Bien publiée par le Propriétaire souhaitant louer son Bien par l'intermédiaire de la Plateforme
- « **Back-office** » : désigne l'interface permettant au Propriétaire de publier son Annonce, de gérer ses Réservations et son calendrier.
- « **Bien** » : désigne tout appartement ou maison meublé(e) d'un Propriétaire pouvant être loué(e) pour une courte durée par un Client, par l'intermédiaire de la Plateforme. Les Biens peuvent également être des gîtes, chambres d'hôtes, bungalow, caravane, mobil home ainsi que la location d'une partie de la résidence principale d'un particulier.
- « **Client** » : désigne toute personne physique garantissant avoir la qualité de consommateur, accédant à la Plateforme et procédant à la Réservation d'un Bien.
- « **Conditions Générales d'Utilisation et de Location** » ou « **CGUL** » ou « **Conditions Générales** » : désigne les présentes conditions contractuelles mises à disposition sur la page d'accueil de la Plateforme, afin d'encadrer l'utilisation de celle-ci par tout Utilisateur et la location de Biens entre consommateurs (CtoC).
- « **Compte** » : désigne l'interface dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par le Client ou par le Propriétaire, hébergée sur la Plateforme. L'accès au Compte se fait grâce aux Identifiants. Un même Compte peut être utilisé par un Propriétaire et par un Client : dans ce cas, deux menus différents seront proposés sur le Compte.
- « **Contenus** » : désigne l'ensemble des informations, textes, logos, marques, animations, dessins et modèles, photographies, données, liens hypertextes, et de façon générale tous les éléments et contenus des Annonces du Propriétaire publiées sur la Plateforme selon les modalités, la forme et les conditions qui lui sont proposées dans le cadre des Services.
- « **Identifiants** » : désigne l'adresse e-mail et le mot de passe choisis par le Client ou par le Propriétaire, nécessaires à l'accès à son Compte sur la Plateforme.
- « **Réservation** » : désigne la réservation d'un Bien d'un Propriétaire réalisée par un Client sur la Plateforme. La Réservation est délimitée par une date d'arrivée et par une date de départ.
- « **Propriétaire** » : désigne le propriétaire d'un Bien proposé à la location sur la Plateforme. Le Propriétaire peut être un Propriétaire professionnel ou un Propriétaire particulier.
- « **Propriétaire particulier** » : désigne le Propriétaire d'un Bien proposé à la location sur la Plateforme qui garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française. A

ce titre, il est expressément prévu que le Propriétaire particulier agit en dehors de toute activité habituelle ou commerciale.

- « **Propriétaire professionnel** » : désigne le Propriétaire d'un Bien proposé à la location sur la Plateforme qui garantit avoir la qualité de professionnel telle que définie par le droit et la jurisprudence française. A ce titre, il est expressément prévu que le Propriétaire professionnel agit dans le cadre de son activité habituelle ou commerciale.
- « **Parties** » : au pluriel, désigne ensemble TIP TOP NETTOYAGE et l'Utilisateur. Au singulier, désigne une seule des deux Parties.
- « **Plateforme** » : désigne la plateforme en ligne accessible à l'adresse suivante : www.luxtop360.com . La Plateforme regroupe l'ensemble des pages web, Services et fonctionnalités proposés aux Utilisateurs.
- « **Prestataire de Services de Paiement** » ou « **PSP** » : désigne la société, détentrice d'un agrément bancaire, fournissant, par l'intermédiaire de TIP TOP NETTOYAGE, des services de paiement aux Propriétaires afin de leur permettre d'encaisser les paiements des Clients.
- « **Prestations LUXTOP 360** » : désigne l'ensemble des Prestations de services proposées directement par TIP TOP NETTOYAGE aux Propriétaires et aux Clients. La fourniture de Prestations LUXTOP360 n'est pas encadrée par les présentes CGUL.
- « **Services** » : désigne l'ensemble des services proposés par TIP TOP NETTOYAGE aux Utilisateurs de la Plateforme et notamment la mise en relation des Clients avec les Propriétaires.
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne qui accède et navigue sur la Plateforme, qu'il soit Propriétaire, Client, ou simple internaute.

ARTICLE 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

L'utilisation des fonctionnalités de la Plateforme et des Services implique l'acceptation des présentes Conditions Générales.

Ainsi, l'Utilisateur s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales lors de l'accès à la Plateforme et est invité à les télécharger, les imprimer et à en conserver une copie.

Il est précisé que les présentes CGUL sont référencées en bas de chaque page de la Plateforme au moyen d'un lien hypertexte et peuvent ainsi être consultées à tout moment.

ARTICLE 4. SPECIFICATIONS TECHNIQUES

En utilisant la Plateforme, l'Utilisateur reconnaît disposer des moyens et compétences nécessaires à l'utilisation des fonctionnalités proposées sur la Plateforme.

Les équipements nécessaires à l'accès et à l'utilisation de la Plateforme sont à la charge de l'Utilisateur, de même que les frais de télécommunications éventuellement induits par leur utilisation.

ARTICLE 5. ROLE DE L'OPERATEUR

▪ Article 5.1. Teneur de l'intervention de TIP TOP NETTOYAGE

TIP TOP NETTOYAGE peut avoir deux rôles distincts sur la Plateforme :

Article 5.1.1. Intervention en tant que simple intermédiaire

La Plateforme éditée par TIP TOP NETTOYAGE consiste à mettre en relation, par voie électronique, les Propriétaires et les Clients en vue de la Réservation d'un Bien.

TIP TOP NETTOYAGE reste tiers au contrat conclu entre le Propriétaire et le Client.

A l'exception des cas où elle fournit des Prestations LUXTOP360, TIP TOP NETTOYAGE n'exerce aucun contrôle sur les Annonces publiées par les Propriétaires, ni sur la Réservation des Biens et n'intervient pas dans la transaction opérée entre le Client et le Propriétaire.

Les indications sur les tarifs et les descriptions des Biens sont établies par les Propriétaires.

TIP TOP NETTOYAGE est rémunérée par une commission prélevée sur chaque Réservation d'un Bien réalisée sur la Plateforme par un Client auprès d'un Propriétaire. Il est précisé que TIP TOP NETTOYAGE fait appel à un Prestataire de Services de Paiement pour la gestion des flux financiers et l'encaissement des sommes liées aux transactions conclues sur la Plateforme.

Les présentes Conditions Générales ne confèrent en aucun cas aux Utilisateurs la qualité de salarié, mandataire, agent ou représentant de TIP TOP NETTOYAGE.

Article 5.1.2. Intervention en tant que Prestataire de services

TIP TOP NETTOYAGE a la possibilité de proposer directement sur la Plateforme la fourniture de Prestations LUXTOP360.

Dans ce contexte, TIP TOP NETTOYAGE interviendra comme prestataire de services.

La fourniture de ces Prestations LUXTOP360 n'est pas encadrée par les présentes CGUL.

▪ Article 5.2. Obligation générale d'information précontractuelle : loyauté, clarté et transparence

Article 5.2.1. Dispositions générales

En tant qu'opérateur de plateforme en ligne, TIP TOP NETTOYAGE agit de manière neutre, claire et transparente.

TIP TOP NETTOYAGE n'entretient aucun lien capitalistique ou de quelconque dépendance juridique avec un des Propriétaires référencés sur la Plateforme qui influencerait le classement ou le référencement des Biens.

Les Annonces de Biens sont classées et présentées sur la Plateforme dans l'ordre suivant :

- Le Client peut choisir d'afficher les Annonces des Biens selon les prix croissants ou décroissants ;
- Le Client peut choisir d'afficher les Annonces des Biens selon la notation croissante ou décroissante ;
- En l'absence de choix effectué par le Client, les Annonces des Biens sont classées selon les avis.

Si le nombre de visiteurs uniques par mois sur la Plateforme est supérieur à cinq millions, TIP TOP NETTOYAGE diffusera des bonnes pratiques.

Article 5.2.2. Transparence financière

Conformément aux articles 242 bis et 171 AX du Code Général des Impôts (CGI), TIP TOP NETTOYAGE s'engage à :

- A l'occasion de chaque transaction réalisée par son intermédiaire, communiquer aux Propriétaires les informations relatives aux régimes fiscaux et à la réglementation sociale applicables à ces sommes, aux obligations déclaratives et de paiement qui en résultent auprès de l'administration fiscale et des organismes de recouvrement des cotisations sociales ainsi qu'aux sanctions encourues en cas de manquement à ces obligations (*cf. Annexe 2 : Informations en matière d'obligations civiles et fiscales*) ;
- Délivrer aux Propriétaires en janvier de chaque année un document récapitulatif du montant brut des transactions dont elle a eu connaissance et que les Propriétaires ont perçu, par son intermédiaire, au cours de l'année précédente.
- Transmettre à l'Administration fiscale avant le 31 janvier de l'année suivante celle au titre de laquelle les informations sont données, un récapitulatif reprenant les éléments transmis dans le document récapitulatif transmis à chaque Propriétaire.

ARTICLE 6. AVIS EN LIGNE

▪ Article 6.1. Avis en ligne des Clients

Dans un délai d'1 jour après le départ du Client, ce dernier recevra un courriel lui permettant de laisser un avis sur son expérience et notamment sur le Bien et sur la prestation du Propriétaire.

L'avis sur le Propriétaire et sur son Bien seront visibles sur chaque Annonce du Propriétaire.

Dans le cadre de la diffusion d'avis en ligne réalisée sur la Plateforme, TIP TOP NETTOYAGE s'engage expressément par les présentes à délivrer aux Utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne. A ce titre, TIP TOP NETTOYAGE s'engage notamment à afficher la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.

TIP TOP NETTOYAGE modère les avis sur le fondement des critères suivants : *qualité du séjour, propreté, si le Bien correspond bien à l'Annonce, communication avec le Propriétaire, localisation, qualité-prix.*

En cas de contrôle exercé sur les avis, TIP TOP NETTOYAGE s'engage à ce que les traitements de données à caractère personnel réalisés dans ce cadre soient conformes à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées et au RGPD.

Aucune contrepartie n'est fournie par TIP TOP NETTOYAGE en échange du dépôt d'avis d'un Client.

Le délai maximal de publication d'un avis est de 7 jours après le départ des Clients.

Les avis sont conservés sur la plateforme tant que le compte du Client est actif. Ils sont automatiquement supprimés lorsque celui-ci décide de supprimer son compte.

Enfin, TIP TOP NETTOYAGE met en place une fonctionnalité gratuite qui permet à tout Utilisateur de signaler un problème sur un avis, en adressant un courriel à : resolution@luxtop360.com .

Ainsi, tout Client souhaitant écrire à TIP TOP NETTOYAGE au sujet d'un avis en particulier sera invité à lui écrire à cette adresse : resolution@luxtop360.com .

A posteriori, et en cas de signalement pertinent, TIP TOP NETTOYAGE s'engage à supprimer un avis dans la mesure où celui-ci :

- Ne respecterait pas les présentes Conditions Générales ;
- Contiendrait des contenus injurieux, diffamatoires, racistes ou illicites.

▪ Article 6.2. Avis en ligne des Propriétaires

Dans un délai d'1 jour après le départ du Client, le Propriétaire recevra un courriel lui permettant de laisser un avis sur son expérience et notamment sur le Client.

L'avis sur le Client sera visible sur le profil du Client.

Dans le cadre de la diffusion d'avis en ligne réalisée sur la Plateforme, TIP TOP NETTOYAGE s'engage expressément par les présentes à délivrer aux Utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne. A ce titre, TIP TOP NETTOYAGE s'engage notamment à afficher la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.

En cas de contrôle exercé sur les avis, TIP TOP NETTOYAGE s'engage à ce que les traitements de données à caractère personnel réalisés dans ce cadre soient conformes à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées et au RGPD.

Aucune contrepartie n'est fournie par TIP TOP NETTOYAGE en échange du dépôt d'avis d'un Propriétaire.

Le délai maximal de publication d'un avis est de 7 jours après le départ du Client.

Les avis sont conservés sur la plateforme tant que le compte du Client est actif. Ils sont automatiquement supprimés lorsque celui-ci décide de supprimer son compte.

Enfin, TIP TOP NETTOYAGE met en place une fonctionnalité gratuite qui permet à tout Utilisateur de signaler un problème sur un avis, en adressant un courriel à resolution@luxtop360.com

Ainsi, tout Propriétaire souhaitant écrire à TIP TOP NETTOYAGE au sujet d'un avis en particulier sera invité à lui écrire à cette adresse : resolution@luxtop360.com

A posteriori, et en cas de signalement pertinent, TIP TOP NETTOYAGE s'engage à supprimer un avis dans la mesure où celui-ci :

- Ne respecterait pas les présentes Conditions Générales ;
- Contiendrait des contenus injurieux, diffamatoires, racistes ou illicites.

ARTICLE 7. CONDITIONS D'ACCES ET D'INSCRIPTION

Tout Utilisateur peut accéder à la Plateforme, consulter les Biens pouvant être réservés et bénéficier des Services décrits à l'article 8.1 des présentes CGUL.

L'Utilisateur souhaitant devenir Client ou devenir Propriétaire doit être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale.

Pour s'inscrire, tout Utilisateur est invité à suivre les étapes décrites ci-après :

▪ Article 7.1. Inscription en tant que Propriétaire

Pour être référencé en tant que Propriétaire, l'Utilisateur devra contacter TIP TOP NETTOYAGE en vue de solliciter son inscription sur la Plateforme :

- Soit par le biais du formulaire de demande d'inscription disponible sur la Plateforme ;
- Soit par courriel à homeowner@luxtop360.com .

Le Propriétaire devra impérativement indiquer les informations suivantes dans le cadre de son inscription sur la Plateforme et de la rédaction d'une Annonce :

- Confirmer qu'il est Propriétaire du Bien (et fournir un justificatif de domicile demandé et le numéro d'enregistrement dans certains lieux comme Paris) ;
- Choisir s'il est Propriétaire professionnel ou Propriétaire Particulier ;
- S'il est Propriétaire professionnel, télécharger ses Conditions générales de réservation, contrat qui encadrera ses transactions avec les Clients consommateurs ;

Le Propriétaire devra également transmettre une copie de sa carte d'identité et une photo de son visage.

L'inscription ainsi que les relations contractuelles entre TIP TOP NETTOYAGE et les Propriétaires souhaitant proposer la Réservation de leurs Biens sur la Plateforme sont régies par des conditions contractuelles distinctes.

▪ Article 7.2. Inscription en tant que Client

Pour pouvoir procéder à une Réservation d'un Bien sur la Plateforme, l'Utilisateur doit se connecter à partir de son Compte.

A ce stade, les informations suivantes devront être communiquées :

- Nom
- Prénom
- Mail
- Numéro de téléphone
- Code postal
- Ville
- Pays
- Photo de la tête
- Photo d'identité

▪ Article 7.3. Dispositions Générales

L'Utilisateur garantit au moment de son inscription sur la Plateforme que les données qu'il communique sont exactes, sincères et conformes à la réalité, et qu'elles ne portent pas atteinte, à quelque titre que ce soit, aux droits des tiers.

L'Utilisateur est entièrement responsable de l'exactitude et de la mise à jour des données communiquées dans le cadre de l'ouverture et de la gestion de son Compte et de la mise à jour de ces informations.

En cas de modification de sa situation, le Propriétaire ou le Client devra immédiatement informer TIP TOP NETTOYAGE de ses nouvelles informations.

Article 7.3.1. Identifiants

L'adresse e-mail et le mot de passe constituent les Identifiants du Client et du Propriétaire.

Le Client ou le Propriétaire sera seul responsable de l'utilisation de ses Identifiants ou des actions faites par l'intermédiaire de son Compte.

Dans le cas où un Client ou un Propriétaire divulguerait ou utiliserait ses Identifiants de façon contraire à leur destination, TIP TOP NETTOYAGE pourra alors supprimer le Compte sans préavis ni indemnité.

En aucun cas, TIP TOP NETTOYAGE ne saurait être tenue responsable en cas d'usurpation de l'identité d'un Client ou d'un Propriétaire. Tout accès et action effectués à partir du Compte d'un Client ou d'un Propriétaire seront présumés être effectués par ce Client ou par ce Propriétaire, dans la mesure TIP TOP NETTOYAGE n'a pas pour obligation et ne dispose pas des moyens techniques lui permettant de s'assurer de l'identité des personnes ayant accès à la Plateforme à partir d'un Compte.

Toute perte, détournement, ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un Client ou d'un Propriétaire et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité du Client ou du Propriétaire, ce dernier étant tenu d'en avertir TIP TOP NETTOYAGE, sans délai.

En cas de perte de son mot de passe, le Client ou le Propriétaire pourra cliquer sur le lien « *Mot de passe oublié* » sur la page lui permettant d'accéder à son Compte.

En cas d'utilisation frauduleuse constatée par le Client ou par le Propriétaire, ce dernier pourra contacter TIP TOP NETTOYAGE par courriel à : resolution@luxtop360.com .

Article 7.3.2. Désinscription

Le Client ou le Propriétaire peut à tout moment supprimer son Compte en cliquant sur l'onglet « *se désinscrire* » à partir de son Compte.

Le Client ou le Propriétaire peut également formuler sa demande de désinscription en envoyant un courriel à l'adresse suivante : resolution@luxtop360.com .

Le cas échéant, le Propriétaire souhaitant se désinscrire devra honorer les Réservations de Biens en cours.

TIP TOP NETTOYAGE procédera dans les meilleurs délais à une désactivation du Compte et adressera au Client ou au Propriétaire un courriel lui confirmant la clôture de son Compte et de la suppression définitive de l'ensemble de ses éléments sur la Plateforme.

ARTICLE 8. SERVICES

▪ Article 8.1. Services offerts à tout Utilisateur

Tout Utilisateur peut accéder gratuitement à la Plateforme.

Le principal Service proposé par TIP TOP NETTOYAGE consiste à offrir à tout Utilisateur la possibilité de consulter les Annonces relatives aux Biens référencés en vue de pouvoir les réserver auprès des Propriétaires référencés sur la Plateforme.

L'Utilisateur pourra rechercher un Bien avec le moteur de recherche disponible sur la Plateforme.

Les informations suivantes devront être indiquées par l'Utilisateur :

- Ville ;
- Date d'arrivée et date de départ ;
- Nombre de personnes ;
- Equipements souhaités ;

L'Utilisateur pourra trier par prix croissant/prix décroissant/note croissante/note décroissante.

Les résultats correspondant à sa recherche seront affichés dans l'ordre prévu par les dispositions de l'article 5.2.1. des présentes Conditions Générales.

Pour pouvoir réserver un Bien sur la Plateforme, l'Utilisateur devra avoir créé un Compte et être Client.

▪ Article 8.2. Services proposés aux Clients

En se connectant à son Compte conformément à l'article 7.2. des présentes, tout Client pourra accéder aux fonctionnalités détaillées ci-après.

Il est précisé que les Clients auront la possibilité de réserver certaines prestations complémentaires telles que :

- Visite de la ville en bateau, en voiture ou en bus privé ou par tout autre moyen ;*
- Visite régulière ou VIP de lieux culturels ;*
- Billets de concert (avec ou sans transport)*
- Service de limousine et location de voitures haut de gamme (Lamborghini, etc.)*
- Billets pour des événements culturels et sportifs ;*

Pour réserver ces services, la demande devra être formulée par mail par les Clients.

Article 8.2.1. Réservation d'un Bien

Tout Client aura la possibilité de réserver un Bien pour une courte durée auprès d'un Propriétaire.

Avant toute Réservation, le Client est invité à prendre connaissance de l'ensemble des éléments relatifs au Bien détaillés sur l'Annonce.

Une fois que le Client aura validé sa Réservation et qu'il se sera connecté à son Compte, s'affichera un formulaire en ligne complété automatiquement et récapitulatif sa Réservation.

Avant de valider, le Client est invité à vérifier le contenu de sa Réservation, et notamment la date d'arrivée et la date de départ, l'adresse du Bien et le prix.

Le Client peut alors procéder au paiement de sa Réservation en suivant les instructions figurant sur la Plateforme.

A ce stade, un courrier récapitulatif de sa Réservation sera adressé au Client.

Article 8.2.2. Autres fonctionnalités du Compte

A partir de son Compte, le Client pourra également bénéficier des fonctionnalités suivantes :

- Gérer son profil ;
- Gérer ses Réservations en cours ;
- Accéder à l'historique de l'ensemble des Réservations réalisées sur la Plateforme ;
- Laisser des avis concernant ses Réservations ;
- Echanger avec le Propriétaire par l'intermédiaire du service de messagerie intégrée.

▪ Article 8.3. Services proposés aux Propriétaires

TIP TOP NETTOYAGE propose aux Utilisateurs de devenir Propriétaire pour pouvoir bénéficier de certains Services détaillés au sein **des CP/CGS**, et notamment d'être mis en relation avec des Clients pour louer son Bien.

Pour publier une Annonce, le Propriétaire devra expressément indiquer s'il agit en tant que professionnel (« *Propriétaire professionnel* ») ou en tant que consommateurs (« *Propriétaire particulier* »).

Il est rappelé que sont réputées trompeuses les pratiques commerciales qui ont pour objet de faussement affirmer ou donner l'impression que le professionnel n'agit pas à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, ou de se présenter faussement comme un consommateur. Conformément à l'article L.132-2 du Code de la consommation, ces pratiques commerciales trompeuses sont punies d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 300.000 euros. Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits ou à 50% des dépenses engagées pour la réalisation de la publicité ou de la pratique constituant ce délit.

TIP TOP NETTOYAGE qui met en relation des consommateurs indique de manière lisible et compréhensible, pour chaque offre :

- Le prix total des biens ou services proposés, y compris le cas échéant, les frais de mise en relation et tous les frais supplémentaires exigibles, sur la base du prix déclaré par l'offreur ;
- Le droit de rétractation lorsque les parties au contrat l'ont prévu ou à défaut l'absence de droit de rétractation pour l'acheteur au sens de l'article L.221-18 du Code de la consommation ;
- L'absence de garantie légale de conformité des biens mentionnée aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation et l'application des dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil relatifs à la garantie des défauts de la chose vendue ;
- Les dispositions du [Code civil](#) relatives au droit des obligations et à la responsabilité civile applicables à la relation contractuelle, par l'affichage d'un lien hypertexte.

Le Propriétaire particulier devra indiquer les éléments suivants relatifs à son Bien :

- Dates de disponibilité ;
- Prix TTC par nuit et par personne ;
- Le cas échéant, le montant de la caution ;

- Photographies du Bien (20 photos maximum, dans le format suivant : [PNG. ou JPEG.]
 - Superficie en m² ;
 - Nombre de chambre(s) ;
 - Adresse ;
 - Restrictions (exemples : non-fumeur ; interdiction des animaux etc)
 - Equipements
 - La photographie du justificatif de domicile.
-
- Le numéro de déclaration auprès de la mairie : lors de la publication d'une Annonce, le Propriétaire s'engage à avoir le cas échéant fait préalablement la déclaration auprès du maire de la commune où est situé le Bien.

Le Propriétaire particulier est informé que dans les communes ayant mis en œuvre la procédure d'enregistrement de la déclaration préalable susmentionnée, toute personne qui offre à la location un meuble de tourisme qui est déclaré comme sa résidence principale ne peut le faire au-delà de 120 jours au cours d'une même année civile.

La mise en ligne d'une Annonce du Propriétaire particulier sur la Plateforme est subordonnée à la transmission à TIP TOP NETTOYAGE d'une déclaration sur l'honneur attestant du respect des obligations de déclaration ou d'autorisation préalables prévues par les articles L.324-1-1 du Code du tourisme et L.631-7 et suivants du Code de la construction et de l'habitation, indiquant si le logement constitue ou non sa résidence principale ainsi que le cas échéant le numéro de déclaration.

Le Propriétaire particulier s'engage à fournir des informations complètes, loyales et exactes concernant le Bien et à tenir à jour l'ensemble des éléments figurant sur l'Annonce, par l'intermédiaire de son Compte.

ARTICLE 9. OBLIGATION DES PARTIES

▪ Article 9.1. Obligations des Utilisateurs

Dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, chaque Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte à l'ordre public et à se conformer aux lois et règlements en vigueur, à respecter les droits des tiers et les dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Chaque Utilisateur a pour obligation de :

- Se comporter de façon loyale et en bon père de famille à l'égard de TIP TOP NETTOYAGE et des tiers ;
- Être honnête et sincère dans les informations fournies à TIP TOP NETTOYAGE et, le cas échéant aux tiers Utilisateurs;
- Utiliser la Plateforme conformément à son objet tel que décrit dans les présentes CGUL ;
- Ne pas détourner la finalité de la Plateforme pour commettre des crimes, délits ou contraventions réprimés par le Code pénal ou par toute autre loi ;
- Respecter la vie privée des tiers et la confidentialité des échanges ;
- Respecter les droits de propriété intellectuelle de TIP TOP NETTOYAGE portant sur les éléments de la Plateforme et le cas échéant, les droits de propriété intellectuelle des autres Utilisateurs ;
- Ne pas chercher à porter atteinte au sens des articles 323-1 et suivants du Code pénal aux systèmes de traitements automatisés de données mis en œuvre sur la Plateforme ;
- Ne pas modifier les informations mises en ligne par TIP TOP NETTOYAGE ou par un autre Utilisateur ;
- Ne pas utiliser la Plateforme pour envoyer massivement des messages non sollicités (publicitaires ou autres) ;
- Ne pas diffuser des données ayant pour effet de diminuer, de désorganiser, de ralentir ou d'interrompre le fonctionnement normal de la Plateforme.

- Respecter l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicable à la location de meublés de tourisme notamment prévues par le Code du tourisme et par le Code civil;
- D'être en mesure de proposer à la location son Bien par l'intermédiaire de la Plateforme, sans contrevenir à aucune disposition légale ou réglementaire, ni à aucun autre accord avec un tiers ou avec un règlement de copropriété.

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et conformément à la loi du 29 juillet 1881 relative à la liberté de la presse, l'Utilisateur s'engage à ne pas diffuser de message ou information :

- Constitutifs de dénigrement fautif visant TIP TOP NETTOYAGE ou les Utilisateurs de la Plateforme ;
- Contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- À caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou à la réputation d'autrui ;
- Incitant à la discrimination, à la haine d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ;
- menaçant une personne ou un groupe de personnes ;
- à caractère pédophile ;
- incitant à commettre un délit, un crime ou un acte de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité ;
- incitant au suicide ;
- permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des numéros de série de logiciels, des logiciels permettant des actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques et de télécommunications, des virus et autres bombes logiques et d'une manière générale tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens ;
- à caractère commercial (prospection, racolage, prostitution...).

▪ **Article 9.2. Obligations de TIP TOP NETTOYAGE**

L'obligation générale de TIP TOP NETTOYAGE est une obligation de moyens. Il ne pèse sur TIP TOP NETTOYAGE aucune obligation de résultat ou de moyens renforcée d'aucune sorte.

TIP TOP NETTOYAGE s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer une continuité d'accès et d'utilisation de la Plateforme 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

TIP TOP NETTOYAGE attire toutefois l'attention des Utilisateurs sur le fait que les protocoles actuels de communication via Internet ne permettent pas d'assurer de manière certaine et continue la transmission des échanges électroniques (messages, documents, identité de l'émetteur ou du destinataire).

Par ailleurs, conformément aux dispositions des articles L.111-7 et suivants du Code de la consommation, en tant qu'opérateur de plateforme en ligne, TIP TOP NETTOYAGE s'engage à apporter une information claire transparente et loyale sur les modalités de son intervention, notamment au sein de l'article 5.2. des présentes.

ARTICLE 10. RESPONSABILITE

▪ **Article 10.1. Principes généraux**

TIP TOP NETTOYAGE décline toute responsabilité notamment :

- en cas d'impossibilité d'accéder temporairement à la Plateforme pour des opérations de maintenance technique ou d'actualisation des informations publiées. Les Utilisateurs reconnaissent que la responsabilité de TIP TOP NETTOYAGE ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions desdits réseaux de transmission ;
- en cas d'attaques virales, intrusion illicite dans un système de traitement automatisé de données ;
- en cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Plateforme par un Utilisateur ou un tiers ;
- relativement au contenu des sites internet tiers vers lesquels renvoient des liens hypertextes présents sur la Plateforme ;
- en cas de non-respect des présentes CGUL imputable aux Utilisateurs ;
- en cas de retard ou d'inexécution de ses obligations, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie à l'article 11 des présentes CGUL ;
- en cas de cause étrangère non imputable à TIP TOP NETTOYAGE ;
- en cas d'agissement illicite d'un Propriétaire ou d'inexécution contractuelle dont un Propriétaire se serait rendu coupable ;
- de tout problème rencontré lors de la Réservation traitée par le Propriétaire.

En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Plateforme, l'Utilisateur est alors seul responsable des dommages causés aux tiers et des conséquences des réclamations ou actions qui pourraient en découler.

▪ **Article 10.2. Statut d'hébergeur**

A l'exception des contenus relatifs aux Prestations LUXTOP360, les Utilisateurs reconnaissent que TIP TOP NETTOYAGE a la qualité d'hébergeur au sens de l'article 6 I 2° de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique dite LCEN.

A ce titre, TIP TOP NETTOYAGE se réserve la possibilité de retirer tout contenu qui lui aura été signalé et qu'elle considèrera comme manifestement illicite au sens de l'article 6 I 2° de la LCEN.

La notification des contenus manifestement illicites par un Utilisateur ou tout autre tiers doit se faire par courriel à resolution@luxtop360.com ou par courrier en recommandé avec avis de réception à : *TIP TOP NETTOYAGE – 21 rue Guillaume Apollinaire 93200 Saint-Denis.*

Conformément à l'article 6 I 5° de la LCEN, la notification, pour être valide, doit reprendre les éléments suivants :

- la date de la notification ;
- si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ; si le requérant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;
- les nom et domicile du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social ;
- la description des faits litigieux et leur localisation précise ;
- les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits ;
- la copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté.

▪ **Article 10.3. Litiges entre Clients et Propriétaires**

Tout litige survenant entre un Client et un Propriétaire devra être traité entre eux, le Propriétaire restant seul responsable de la mise à disposition du Bien réservé via la Plateforme.

En cas de réclamation formulée par un Client, le Propriétaire concerné en sera informé par courriel à l'adresse électronique renseignée lors de son inscription ou via son Compte.

En cas de litige avec un Propriétaire, si le Client estime que sa réclamation n'a pas été ou n'a pas été correctement résolue, il pourra solliciter la médiation de TIP TOP NETTOYAGE via son Compte. Dans ce cas, TIP TOP NETTOYAGE interviendra en tant que médiateur.

ARTICLE 11. FORCE MAJEURE

La responsabilité de TIP TOP NETTOYAGE ou d'un Utilisateur ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGUL découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

En cas de survenance d'un des événements susvisés, TIP TOP NETTOYAGE ou l'Utilisateur s'efforcera d'informer l'Utilisateur concerné dès que possible.

ARTICLE 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

▪ Article 12.1. Titularité des droits de propriété intellectuelle des Propriétaires

Dans le cadre de la location des Biens via la Plateforme, les Propriétaires sont susceptibles de présenter des photographies, marques, logos, dessins et autres modèles leur appartenant ou appartenant à des tiers, notamment au sein de leurs Annonces.

Tout Propriétaire proposant la Réservation d'un Bien par l'intermédiaire de la Plateforme garantit qu'il a le droit de faire une représentation de tous les éléments incorporels présentés dans les Contenus reproduits sur l'Annonce.

En tout état de cause, TIP TOP NETTOYAGE ne saurait être tenue responsable d'un acte de contrefaçon, compte tenu de sa simple qualité d'hébergeur des Contenus publiés par les Propriétaires.

▪ Article 12.2. Titularité des droits de propriété intellectuelle de TIP TOP NETTOYAGE

L'Utilisateur reconnaît les droits de propriété intellectuelle de TIP TOP NETTOYAGE sur la Plateforme, ses composantes et les contenus y afférent et renonce à contester ces droits sous quelle que forme que ce soit.

Les marques, logos, slogans, graphismes, photographies, animations, vidéos, solutions logicielles et textes et tout autre contenu sur la Plateforme, **à l'exception des Contenus publiés par les Propriétaires**, sont la propriété intellectuelle exclusive de TIP TOP NETTOYAGE et ne peuvent être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse sous peine de poursuites judiciaires.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, de la Plateforme et de son contenu, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de TIP TOP NETTOYAGE, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants et les articles L.716-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

En particulier, TIP TOP NETTOYAGE interdit expressément :

- L'extraction, par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de sa base de données sur un autre support, par tout moyen et sous quelque forme que ce soit ;
- La réutilisation, par la mise à la disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la base, quelle qu'en soit la forme ;
- La reproduction, l'extraction ou la réutilisation, par tout moyen, y compris les méthodes assimilables au *scrapping* des contenus (photographies, description etc...) publiés par TIP TOP NETTOYAGE ou par un Propriétaire.

L'acceptation des présentes CGUL vaut reconnaissance par les Utilisateurs des droits de propriété intellectuelle de TIP TOP NETTOYAGE et engagement à les respecter.

TIP TOP NETTOYAGE accorde une licence personnelle, non-exclusive et non cessible aux Utilisateurs les autorisant à utiliser la Plateforme et les informations qu'elle contient conformément aux présentes CGUL.

Toute autre exploitation de la Plateforme et de son contenu est exclue du domaine de la présente licence et ne pourra être effectuée sans l'autorisation préalable expresse de TIP TOP NETTOYAGE.

ARTICLE 13. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>

▪ Article 13.1. Concernant les traitements réalisés par TIP TOP NETTOYAGE

Dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme, TIP TOP NETTOYAGE est susceptible de collecter des données à caractère personnel.

Ces données sont nécessaires à la gestion de la Plateforme et au traitement de la Réservation, et si l'Utilisateur a expressément choisi cette option, lui envoyer des newsletters, sauf s'il ne souhaite plus recevoir de telles communication de la part de TIP TOP NETTOYAGE. Ces données seront conservées confidentiellement par TIP TOP NETTOYAGE pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi, pendant une durée

de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale si vous êtes client ou à compter de votre dernier contact si vous n'êtes pas encore client.

Les données peuvent être communiquées en tout ou partie aux prestataires de services de la TIP TOP NETTOYAGE.

A ce titre, l'Utilisateur est invité à la consulter la Politique de confidentialité de TIP TOP NETTOYAGE accessible à l'adresse suivante : « <https://luxtop360.com/docs/fr/luxtop360-confidentialite.pdf> » qui lui donnera l'ensemble des informations relatives à la protection des données à caractère personnel et aux traitements effectués via la Plateforme.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés modifiée et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données dit RGPD), TIP TOP NETTOYAGE assure la mise en œuvre des droits des personnes concernées .

Il est rappelé que l'Utilisateur dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, ainsi qu'un droit à la limitation du traitement conformément aux articles 49,50,51,53 et 55 de la Loi Informatique et Libertés et aux dispositions des articles 15, 16, 17 et 18 du Règlement Général européen sur la Protection des Personnes (RGPD).

Conformément aux dispositions de l'article 56 de la Loi Informatique et Libertés et à l'article 21 du RGPD, l'Utilisateur peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.

L'Utilisateur peut également définir le sort de ses données après sa mort et choisir que TIP TOP NETTOYAGE communique ou non ses données à un tiers que l'Utilisateur aura préalablement désigné.

L'Utilisateur peut exercer ses droits en adressant un courrier électronique à l'adresse resolution@luxtop360.com ou en envoyant un courrier à : TIP TOP NETTOYAGE – 21 rue Guillaume Apollinaire 93200 Saint-Denis.

Enfin, l'Utilisateur peut également introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

▪ Article 13.2. Concernant les traitements réalisés par le Propriétaire

Le Propriétaire peut être amené à collecter et traiter les données à caractère personnel des Clients de la Plateforme pour la location des Biens. A ce titre, le Propriétaire garantit à l'Opérateur qu'il traite ces données dans le respect des droits et obligations issues de la loi « *Informatique et Libertés* » et du RGPD.

En cas de traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le Propriétaire, ce dernier aura la qualité de co-responsable au sens de l'article 26 du RGPD.

ARTICLE 14. SERVICE CLIENTS

Toute question ou réclamation concernant l'utilisation ou le fonctionnement de la Plateforme peut être formulée selon les modalités suivantes :

- Par le biais du tchat disponible sur la Plateforme ;
- Par courriel à partners@luxtop360.com ;
- Par courrier à TIP TOP NETTOYAGE – 21 rue Guillaume Apollinaire 93200 Saint-Denis
- Par téléphone au [+33 (0)9 73 50 37 71] (numéro non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30.

ARTICLE 15. VALIDITE DES CGUL

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGUL venait à être déclarée nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Utilisateurs à méconnaître les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Location.

ARTICLE 16. MODIFICATION DES CGUL

Les présentes CGUL s'appliquent à tout Utilisateur navigant sur la Plateforme.

Les CGUL pourront être modifiées et mises à jour par TIP TOP NETTOYAGE à tout moment, notamment pour s'adapter à l'évolution législative ou réglementaire.

Les CGUL applicables sont celles en vigueur au moment de la navigation sur la Plateforme.

ARTICLE 17. DISPOSITIONS GENERALES

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes CGUL, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque de celles-ci, les titres seront déclarés inexistantes.

ARTICLE 18. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

LES PRESENTES CGUL AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE L'UTILISATEUR ET TIP TOP NETTOYAGE SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS.

En cas de différend survenant entre TIP TOP NETTOYAGE et un Utilisateur au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes, les Parties s'efforceront de le régler à l'amiable.

Dans un tel cas de figure, l'Utilisateur est tout d'abord invité à contacter le service client de TIP TOP NETTOYAGE par courriel à partners@luxtop360.com ou par courrier à l'adresse suivante : TIP TOP NETTOYAGE – 21 rue Guillaume Apollinaire 93200 Saint-Denis.

Si aucun accord n'est trouvé, il sera alors proposé une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

Pour enclencher cette médiation, l'Utilisateur consommateur peut contacter le médiateur suivant : Centre de médiation et d'arbitrage de Paris (Paris Mediation and Arbitration Centre) 39, avenue Franklin Roosevelt 75008 Paris France ; +33 01 44 95 11 40 e-mail : cmap@cmap.fr .

La Partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit.

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, l'Utilisateur consommateur ou TIP TOP NETTOYAGE peut à tout moment se retirer du processus.

DANS L'HYPOTHESE OU LA MEDIATION ECHOUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGEE, LE LITIGE AYANT PU DONNER LIEU A UNE MEDIATION SERA CONFIE AU TRIBUNAL COMPETENT.

*

* *

ANNEXE 1

Dispositions spécifiques aux Réservations réalisées entre un Propriétaire Particulier et un Client

Ces dispositions générales s'appliquent à toute Réservation d'un Bien entre un Propriétaire Particulier et un Client.

La présente Annexe sera complétée par le courriel récapitulatif adressé au Client lors de la Réservation du Bien auprès d'un Propriétaire Particulier. Ce document constituera le contrat de location entre le Client et le Propriétaire Particulier.

▪ Obligations du Propriétaire particulier

Le Propriétaire particulier s'engage à délivrer un logement décent et d'en faire jouir paisiblement le Client pendant la durée de la Réservation.

▪ Obligations du Client

En contrepartie, le Client s'engage à user paisiblement du Bien et à respecter la destination du Bien.

▪ Conditions d'annulation

Annulation à l'initiative du Client

Le Client a la possibilité d'annuler une Réservation dans les conditions suivantes :

Les conditions de remboursement de votre réservation sont définies par le propriétaire. Il peut s'agir de l'une des 4 options suivantes :

- **Flexibles**

- En cas d'annulation jusqu'à la veille de la date d'arrivée, vous serez entièrement remboursé.

- **Standard**

- Si la réservation est annulée plus de 5 jours avant la date d'arrivée, vous serez entièrement remboursé.
- Si la réservation est annulée dans les 5 jours précédant la date d'arrivée, vous serez remboursé de 50% du montant de la réservation.

- **Strictes**

- Si la réservation est annulée à n'importe quelle date jusqu'à la veille de la date d'arrivée, vous serez remboursé de 50% du montant de la réservation.

- **Très strictes**

- Si la Réservation est annulée plus de 7 jours précédant la date d'arrivée, vous serez remboursé de 50% du montant de la réservation.
- Si la Réservation est annulée dans les 7 jours précédant la date d'arrivée, votre client ne sera pas remboursé.

Dans tous les cas, si vous annulez votre réservation le jour même ou si vous ne vous présentez pas à l'établissement, vous ne serez pas remboursé.

A titre exceptionnel, et sous réserve de l'acceptation du Propriétaire Particulier, des modalités de remboursement spécifiques selon la situation pourra être négociées entre le Client et le Propriétaire Particulier. A ce titre, le Client est invité à contacter directement le Propriétaire Particulier.

Annulation à l'initiative du Propriétaire Particulier

A l'exception d'un cas de force majeure, le Propriétaire Particulier n'a pas la possibilité d'annuler la Réservation.

- **Assurance**

Le Propriétaire particulier s'engage à avoir souscrit une assurance habitation qui couvre la Réservation des Biens par le biais de la Plateforme.

- **Réclamation**

Dans les trois (3) jours suivants la date de départ du Bien, le Client aura la possibilité de formuler une réclamation auprès du Propriétaire particulier pour toute réclamation concernant sa Réservation et notamment dans le cas où le Bien n'était pas conforme à l'Annonce.

A ce titre, le Client est invité à contacter le Propriétaire le biais du service de messagerie intégré, disponible à partir de son Compte.

ANNEXE 2

Informations en matière d'obligations civiles et fiscales

Les opérateurs de Plateforme en ligne ont l'obligation d'informer tout Utilisateur qui génère des revenus sur sa Plateforme sur ses obligations civiles et fiscales.

Les informations utiles sont disponibles aux adresses suivantes :

<https://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/location-meuble>

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34102>

Nous vous rappelons que les explications ci-dessus sont données à titre indicatif et qu'elles ne remplacent pas la lecture des textes législatifs, des commentaires de l'administration et de la jurisprudence. Nous tenons également à insister sur le fait que les règles ci-dessus exposées sont susceptibles d'être modifiées (notamment les différents seuils qui sont réévalués chaque année) et que chaque Utilisateur de la Plateforme est seul responsable de ses obligations légales.

Par ailleurs, l'administration fiscale et les caisses de sécurité sociale sont à même de compléter cette information de base et répondre à toutes questions.

TIP TOP NETTOYAGE recommande donc à tout Utilisateur de se rapprocher de son centre des impôts, de sa caisse de sécurité sociale ou d'un conseil spécialisé en cas de doute.