



CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION & RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Locations meublées de courte et moyenne durée

VERSION APPLICABLE AU 1ER JUILLET 2026

CONCIERGERIE BIENVENUE CHEZ NOUS

15 rue du Pré de la Reine — 63100 Clermont-Ferrand

04 44 44 94 12 • contact@bcn63.fr

www.bienvenuecheznous63.fr

Document applicable à toute réservation, quelle que soit la plateforme utilisée.

PRÉAMBULE

Les présentes conditions régissent les réservations de logements meublés de courte ou de moyenne durée proposés par la Conciergerie Bienvenue Chez Nous.

Toute réservation implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions, du contrat de location et du règlement intérieur.

ARTICLE 1 — RÉSERVATION ET PAIEMENT

La réservation devient ferme et définitive après :

- la validation de la réservation ;
- le paiement total ou partiel du séjour selon les conditions indiquées ;
- l'acceptation des présentes conditions.

La Conciergerie Bienvenue Chez Nous se réserve le droit de refuser toute réservation en cas d'informations incomplètes ou erronées, ou de comportement inapproprié.

ARTICLE 2 — CONDITIONS D'OCCUPATION

Le logement est loué meublé pour une durée déterminée. Le séjour ne pourra être prolongé sans l'accord écrit préalable de la conciergerie.

Le locataire s'engage à :

- occuper personnellement le logement ;
- respecter le nombre maximal de personnes indiqué dans l'annonce ;
- ne faire séjourner aucune personne supplémentaire non déclarée ;
- restituer le logement à la date et à l'heure prévues ;
- fournir une pièce d'identité si celle-ci est demandée.

ARTICLE 3 — ARRIVÉE ET DÉPART

Arrivée : à partir de 17 h.

Départ : au plus tard à 11 h.

Une arrivée anticipée ou un départ tardif constitue une prestation complémentaire, soumise à disponibilité et à l'accord écrit préalable de la conciergerie. Pour des raisons d'organisation, certains logements ne peuvent pas bénéficier de ces options.

Tout départ tardif non autorisé pourra entraîner une facturation complémentaire.

ARTICLE 4 — DÉPÔT DE GARANTIE

Pour les réservations effectuées en direct ou sur Booking, un dépôt de garantie est demandé avant l'arrivée, sous la forme d'une empreinte bancaire. Selon les conditions appliquées par sa banque, le montant peut apparaître temporairement débité ou bloqué sur le compte du client. Celui-ci est invité à se rapprocher de son établissement bancaire pour toute précision.

Le dépôt de garantie peut également être enregistré à l'agence, du lundi au samedi de 8 h 30 à 19 h, par carte bancaire ou en espèces.

Pour les réservations Airbnb, un dépôt de garantie pourra être demandé dans certaines situations particulières afin de protéger le logement et son propriétaire.

Le montant du dépôt de garantie est communiqué au voyageur avant sa réservation ou dans les conditions particulières du logement.

Le dépôt de garantie peut notamment couvrir :

- les dégradations du logement ou de ses équipements ;
- les dommages causés au mobilier ;
- la perte ou la non-restitution des clés, badges ou télécommandes ;
- les frais exceptionnels de ménage ou de désodorisation ;
- les nuisances causées au voisinage ;
- la présence de personnes ou d'animaux non autorisés ;
- le non-respect du présent règlement intérieur.

L'empreinte bancaire est libérée dans un délai maximal de 48 heures après le départ, sous réserve qu'aucun dommage, aucune dégradation ni aucun manquement au règlement intérieur ne soit constaté. Si le montant des dommages ou des frais engagés dépasse celui du dépôt de garantie, le locataire reste redevable de la somme complémentaire.

IMPORTANT

Le dépôt de garantie doit être enregistré avant 19 h, heure de fermeture de l'agence. Pour toute réservation de dernière minute effectuée entre 19 h et 22 h, il devra impérativement être enregistré au plus tard à 22 h 30.

ARTICLE 5 — ANNULATION

Les conditions d'annulation applicables sont celles présentées au voyageur au moment de sa réservation. Elles peuvent varier selon la plateforme ou le tarif sélectionné.

ARTICLE 6 — RESPECT DU VOISINAGE

Le locataire doit utiliser paisiblement le logement et respecter la tranquillité du voisinage. Il lui est notamment demandé de :

- respecter le silence entre 22 h et 8 h ;
- limiter les nuisances sonores dans le logement et les parties communes ;
- ne laisser aucun déchet dans les parties communes ;
- adopter un comportement respectueux envers les voisins.

Les fêtes, soirées et rassemblements non autorisés sont strictement interdits. Toute nuisance importante pourra entraîner l'interruption immédiate du séjour, sans remboursement.

ARTICLE 7 — INTERDICTIONS

Sont strictement interdits dans le logement :

- les fêtes et rassemblements non autorisés ;
- la consommation ou l'utilisation de drogues et substances illicites ;
- l'utilisation de protoxyde d'azote ;
- toute activité illégale ou commerciale ;
- le déplacement des meubles et des objets décoratifs ;
- la déconnexion du réseau Wi-Fi lorsqu'il est relié aux serrures ou aux accès du bâtiment ;
- la déconnexion des détecteurs de fumée ou de monoxyde de carbone ;
- l'accès au logement de personnes extérieures non déclarées.

ARTICLE 8 — INTERDICTION DE FUMER

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur du logement.

Lorsque le logement dispose d'une terrasse ou d'un balcon, il est possible d'y fumer sous réserve de respecter les lieux et de ne laisser aucun mégot.

En cas de non-respect, les frais prévus à l'article 22 pourront être appliqués. Des frais complémentaires pourront être facturés lorsque les opérations de nettoyage ou de désodorisation dépassent les montants indiqués.

ARTICLE 9 — ANIMAUX

Les animaux ne sont admis qu'avec l'autorisation écrite préalable de la conciergerie et, le cas échéant, après paiement du supplément prévu.

La présence d'un animal non autorisé pourra entraîner une facturation complémentaire ainsi qu'une retenue totale ou partielle du dépôt de garantie.

ARTICLE 10 — PROPRETÉ ET UTILISATION DU LOGEMENT

Le locataire doit laisser le logement dans un état correct et respecter les consignes suivantes :

- laver et ranger la vaisselle avant son départ ;
- ne pas déplacer le mobilier ;
- signaler immédiatement toute casse ou dégradation ;
- trier et déposer les déchets conformément aux consignes présentes dans le logement ;
- fermer les portes et les fenêtres en quittant les lieux ;
- éteindre les lumières et la climatisation lorsqu'elles ne sont pas utilisées.

Les frais de ménage inclus dans la réservation ne couvrent pas une saleté excessive, les déchets abandonnés, la vaisselle non lavée ou les opérations de désodorisation.

ARTICLE 11 — CHAUFFAGE ET CLIMATISATION

Le chauffage doit être utilisé de manière raisonnable et ne pas dépasser 21 °C, sauf nécessité particulière.

Lorsque le logement dispose d'une climatisation, celle-ci doit être éteinte lorsque les fenêtres sont ouvertes ou lorsque le logement est inoccupé.

ARTICLE 12 — CLÉS, BADGES ET ACCÈS

Le locataire est responsable des clés, badges, télécommandes et moyens d'accès qui lui sont confiés.

Toute perte ou non-restitution pourra entraîner la facturation :

- du remplacement des clés ou badges ;
- du changement du cylindre ou de la serrure ;
- des frais de déplacement et d'intervention ;
- de la reprogrammation des équipements d'accès.

Les codes et moyens d'accès sont strictement personnels et ne doivent pas être transmis à une personne extérieure à la réservation.

ARTICLE 13 — INTERNET ET WI-FI

L'accès à Internet est fourni gratuitement lorsqu'il est disponible dans le logement.

Le locataire s'engage à respecter la législation française concernant :

- le téléchargement et la diffusion d'œuvres protégées ;
- les activités frauduleuses ;

- le piratage informatique ;
- toute utilisation illégale du réseau.

Toute utilisation illicite engage exclusivement la responsabilité du locataire.

ARTICLE 14 — BOX MINI-MARCHÉ

Certains logements disposent d'une box Mini-Marché contenant des produits accessibles grâce à un système de paiement par QR code.

Toute consommation doit être réglée selon les indications affichées.

En cas de vol, d'effraction, de tentative d'effraction ou de dégradation de la box ou de ses équipements, les frais correspondants seront facturés et pourront être retenus sur le dépôt de garantie.

ARTICLE 15 — RESPECT DE NOS COLLABORATEURS

La Conciergerie Bienvenue Chez Nous attache une importance particulière au respect et à la dignité de ses collaborateurs.

Tout comportement agressif, insultant, menaçant, discriminatoire ou irrespectueux envers un membre de l'équipe pourra entraîner l'interruption de la prise en charge et, selon la gravité des faits, la fin immédiate du séjour sans remboursement.

ARTICLE 16 — RESPONSABILITÉ DU LOCATAIRE

Le locataire est responsable de l'ensemble des dommages causés par lui-même, les personnes qui l'accompagnent ou toute personne qu'il laisse entrer dans le logement.

Il doit informer immédiatement la conciergerie de tout incident, dommage, dysfonctionnement ou sinistre constaté pendant son séjour.

ARTICLE 17 — RESPONSABILITÉ DU BAILLEUR

Le bailleur et la conciergerie ne pourront être tenus responsables :

- des vols, pertes ou dégradations d'effets personnels ;
- des incidents résultant d'une mauvaise utilisation des équipements ;
- des interruptions temporaires d'Internet, d'eau, d'électricité, de télévision, de chauffage ou de climatisation indépendantes de leur volonté ;
- des nuisances extérieures indépendantes de leur volonté.

ARTICLE 18 — SÉJOURS DE MOYENNE DURÉE

Pour les séjours de plus de 30 jours, un contrôle du logement ainsi qu'un ménage intermédiaire pourront être organisés au moins une fois par mois.

Les modalités seront communiquées au locataire afin de convenir d'une date d'intervention.

ARTICLE 19 — SANCTIONS

Le non-respect des présentes conditions pourra entraîner :

- une retenue totale ou partielle du dépôt de garantie ;
- une facturation complémentaire ;
- l'interruption immédiate du séjour sans remboursement ;
- l'intervention des forces de l'ordre ;
- le dépôt d'une plainte ou l'engagement d'une procédure judiciaire.

En cas d'intervention de la police pour troubles du voisinage, fête non autorisée, violences ou comportement inadapté, le séjour pourra prendre fin immédiatement, sans remboursement.

ARTICLE 20 — FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 21 — PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées lors de la réservation sont utilisées pour la gestion du séjour, la sécurisation des accès, le traitement des paiements et le respect des obligations légales.

Elles sont traitées conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et au RGPD.

ARTICLE 22 — TARIFS APPLICABLES EN CAS DE NON-RESPECT

En cas de dommage, de manquement au règlement intérieur ou d'intervention rendue nécessaire par le comportement du locataire ou de ses accompagnants, les montants suivants pourront être facturés ou retenus sur le dépôt de garantie :

DOMMAGE OU MANQUEMENT CONSTATÉ	MONTANT FACTURÉ
Présence d'un animal non autorisé	250 €
Intervention de la police ou de la conciergerie	250 €
Plainte ou signalement du voisinage	150 €
Heure de ménage supplémentaire	50 € / heure
Odeur de cigarette dans le logement	200 €
Plainte liée à la cigarette ou présence de mégots	250 €
Intervention pour non-respect du voisinage entre 7 h et 22 h	150 €
Intervention pour non-respect du voisinage entre 22 h et 7 h	150 €
Détecteur de fumée retiré, déconnecté ou bloqué	100 €
Dépassement du nombre maximal de personnes autorisées	100 €
Changement de serrure en raison de la non-restitution des clés	250 €
Perte d'une clé pendant le séjour	100 €
Badge non restitué ou perdu	100 €
Départ tardif non autorisé	250 €
Organisation d'une fête ou soirée non autorisée	100 % du dépôt
Insulte, menace ou comportement irrespectueux envers le personnel	100 % du dépôt
Box Mini-Marché forcée, dégradée ou produits volés	100 % du dépôt

Ces montants correspondent aux frais occasionnés par les manquements constatés. Lorsque le montant réel du dommage, du remplacement, du nettoyage ou de l'intervention est supérieur au tarif indiqué, le locataire reste redevable du montant complémentaire, sur présentation des justificatifs correspondants.

L'application de ces tarifs n'empêche pas l'interruption immédiate du séjour sans remboursement, le signalement de l'incident à la plateforme, l'intervention des forces de l'ordre, le dépôt d'une plainte ou l'engagement d'une procédure permettant d'obtenir réparation de l'intégralité du préjudice.

ARTICLE 23 — LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions sont soumises au droit français.

En cas de difficulté, le client est invité à contacter prioritairement la Conciergerie Bienvenue Chez Nous afin de rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord, le litige pourra être porté devant la juridiction compétente conformément aux dispositions légales applicables.