



Conditions Générales de Gestion HomeGuest

(Version 2025 – Suisse)

Article 1 – Objet et champ d’application

Les présentes Conditions Générales de Gestion (ci-après : « CGG ») ont pour objet de définir le cadre contractuel, les droits et obligations réciproques entre :

Homeguest Lacombe, raison individuelle, exploitée par Christian Richard Lacombe, Sentier du Ministre 20, 2014 Bôle, IDE : CHE-398.509.814 (ci-après : « le Prestataire » ou « HomeGuest ») et le Propriétaire du bien immobilier (ci-après : « le Client »), dans le cadre de la gestion locative parahôtelière de logements meublés en location de courte durée.

Les présentes CGG s’appliquent à toute collaboration entre HomeGuest et un Client, et font partie intégrante du Contrat de gestion signé avec chaque propriétaire, ainsi que de ses éventuelles annexes (prestations, tarifs, descriptif du bien). En cas de contradiction, l’ordre de priorité est le suivant : Contrat de gestion signé, Annexes au contrat (prestations, tarifs), Les présentes CGG, Politique de Confidentialité.

Article 2 – Définitions

Aux fins des présentes CGG, on entend par : Prestataire / HomeGuest : Homeguest Lacombe, raison individuelle, prestataire de services de conciergerie et de gestion locative courte durée.

Client / Propriétaire : personne physique ou morale disposant des droits nécessaires pour louer le logement concerné. Logement : bien immobilier meublé confié à HomeGuest pour une gestion locative courte durée.

Voyageur : occupant du Logement dans le cadre d'un contrat de location courte durée conclu via une plateforme ou autre canal.

Plateformes : sites de réservation type Airbnb, Booking.com, Vrbo, Abritel, ou tout autre OTA utilisée pour commercialiser le Logement.

Revenus locatifs bruts : montant total versé au Propriétaire par les plateformes ou voyageurs, hors frais de ménage, avant déduction de la commission HomeGuest.

Consommables : produits de base fournis pour les séjours (papier toilette, savon, produits ménagers, capsules de café, sacs poubelle, etc.). Contrat de gestion : document spécifique signé entre HomeGuest et le Client pour un ou plusieurs logements, qui précise notamment : adresse du bien, modalités financières et options.

Article 3 – Rôle de HomeGuest

3.1. Mandat de gestion

HomeGuest agit en qualité de prestataire de services indépendant pour la gestion parahôtelière du Logement.

Il ne se présente ni comme propriétaire, ni comme agent immobilier, ni comme assureur. HomeGuest assure notamment, selon le niveau de service prévu au Contrat de gestion : la mise en valeur du Logement (description, photos, vidéos, signalétique, conseils d'aménagement),

la création et l'optimisation des annonces sur les Plateformes, la gestion du calendrier, des prix et des disponibilités, la communication avec les voyageurs, avant, pendant et après le séjour, l'organisation des entrées / sorties (check-in/check-out autonomes ou assistés), la coordination des ménages, du linge et des consommables, la création d'outils pratiques (guide numérique, vidéos explicatives, etc.).

3.2. Représentation

Dans ses relations avec les plateformes et voyageurs, HomeGuest agit au nom et pour le compte du Propriétaire pour tout ce qui concerne la gestion opérationnelle du séjour, dans le cadre du mandat confié.

Le contrat de location (bail court séjour) est conclu entre le voyageur et le Propriétaire, directement via les plateformes. HomeGuest n'est pas partie au contrat de location, mais agit comme gestionnaire mandaté.

Article 4 – Services inclus et services exclus

4.1. Services inclus

Selon le Contrat de gestion, la gestion standard comprend en principe : Création et optimisation des annonces sur les Plateformes, Gestion du calendrier et ajustement des prix (tarification dynamique), Réponse aux demandes de réservation et messages voyageurs, Coordination des arrivées et départs (instructions, vidéos, codes, etc.), Coordination des ménages entre chaque séjour, Organisation du linge de maison pendant les séjours, Approvisionnement des consommables de base (forfait par séjour), Mise à disposition d'un espace ou d'une application permettant au Propriétaire de consulter son calendrier, les réservations et les statistiques.

Le détail des prestations incluses pour chaque Logement est précisé dans le Contrat de gestion et/ou son annexe « Prestations et Tarifs ».

4.2. Services non inclus

Ne sont pas inclus dans la gestion standard, sauf mention contraire : Ménages pour les séjours personnels du Propriétaire, Sur-ménages en cas de logement rendu en état exceptionnellement sale ou dégradé, Linge supplémentaire ou prestations linge hors forfait prévu, Déplacements et interventions techniques liés à des défauts du Logement (pannes de chauffage, plomberie, électricité, wifi, électroménager, etc.).

Travaux, aménagements, coordination de chantiers ou interventions d'artisans, Inventaires détaillés / remplacements de mobilier (sauf accord écrit).

Ces prestations sont facturées en supplément, selon les tarifs en vigueur ou selon devis accepté.

Article 5 – Obligations du Prestataire (HomeGuest)

HomeGuest s'engage à : Exécuter les prestations prévues au Contrat de gestion avec soin, diligence et professionnalisme, conformément à l'ADN HomeGuest (rigueur, qualité, attention au détail).

Mettre à jour régulièrement les annonces et le calendrier sur les Plateformes. Rester joignable pour les voyageurs dans des délais raisonnables, en principe 7j/7. Informer le Propriétaire, via l'outil mis à disposition, des réservations confirmées et des principales informations utiles (arrivées, séjours, taux d'occupation...).

Dans la mesure du possible, assister le Propriétaire en cas de sinistre ou de problème grave dans le logement, notamment pour documenter la situation (photos, messages plateformes), sans se substituer à l'assurance. HomeGuest est tenu à une obligation de moyens, et non de résultat : il met en œuvre ses compétences, son expérience et ses outils pour optimiser la location, mais ne garantit ni un niveau de revenus minimum ni un taux d'occupation précis.

Article 6 – Obligations du Propriétaire (Client)

Le Propriétaire s'engage à : Droits et autorisations : Garantir qu'il dispose des droits nécessaires pour louer le Logement (propriété, accord de la PPE, bail autorisant la sous-location, etc.).

Respecter les limites légales et réglementaires applicables à la location courte durée (commune, canton, confédération).

Assurances : Assurer le Logement avec une assurance multirisques adaptée incluant la location meublée. Informer son assurance que le bien est mis en location de courte durée.

État du Logement : Mettre à disposition un logement salubre, entretenu, conforme aux prescriptions de sécurité notamment protection incendie), équipé en mobilier et appareils en bon état de fonctionnement.

Effectuer à ses frais les réparations et remplacements nécessaires pour maintenir le Logement en état.

Accès et informations : Fournir à HomeGuest toutes les informations utiles (adresses, accès, codes, particularités techniques).

Fournir au moins deux jeux de clés complets (voyageurs + gestion). Prévenir immédiatement HomeGuest de toute modification d'accès (codes, badges, serrures). Fiscalité et taxes : S'acquitter, sous sa propre responsabilité, des impôts, taxes touristiques, TVA ou autres contributions liées à la location du Logement.

Déclarer correctement les revenus locatifs perçus.

Comportement en cours de mandat : Ne pas bloquer ou occuper le Logement sur les périodes déjà ouvertes à la réservation sans en informer HomeGuest et sans respecter les délais définis (afin d'éviter les annulations).

Ne pas contacter directement les voyageurs pour gérer la réservation, les prix ou les conditions de séjour, sauf urgence et en informant HomeGuest.

Ne pas confier, pour le même Logement, une autre conciergerie ou ne pas gérer en parallèle des réservations « en direct » sans accord de HomeGuest (sauf disposition contraire prévue au Contrat de gestion). Si, du fait du Propriétaire (logement non prêt, inaccessible, insalubre, codes erronés, coupure d'électricité liée à une facture impayée, etc.), HomeGuest ne peut exécuter une prestation prévue, la prestation reste due et les frais supplémentaires engendrés peuvent être facturés.

Article 7 – Modèle financier et facturation

7.1. Revenus locatifs

Sauf accord contraire écrit, les plateformes versent directement les revenus locatifs bruts sur le compte bancaire du Propriétaire (déduction faite des commissions plateformes).

7.2. Commission de gestion

En rémunération de ses services de gestion, HomeGuest perçoit une commission de :

20 % des revenus locatifs bruts (hors frais de ménage), sauf autre taux prévu au Contrat de gestion.

Cette commission fait l'objet d'une facture mensuelle adressée au Propriétaire, comprenant le détail des séjours et montants perçus.

7.3. Frais de ménage et consommables

Les frais de ménage sont en principe facturés au voyageur via la plateforme. Les consommables sont facturés au Propriétaire selon un forfait par séjour ou selon un mode défini dans le Contrat de gestion.

HomeGuest peut refacturer au Propriétaire tout surcoût lié à un ménage exceptionnel (insalubrité, dégâts, sur-temps important).

7.4. Autres frais

Les déplacements techniques ou interventions spéciales dus à un problème du logement peuvent être facturés au Propriétaire selon les tarifs en vigueur (par exemple : forfait de déplacement + tarif horaire ou par km).

7.5. Paiement et retard

Les factures HomeGuest sont payables dans le délai indiqué (par défaut 10 jours). En cas de retard de paiement, HomeGuest se réserve le droit : de suspendre la gestion du logement et les futures réservations, et, en cas de retard prolongé, de résilier le mandat, tout en facturant les prestations déjà réalisées.

Article 8 – Durée et résiliation du mandat

La durée et les conditions de résiliation sont définies dans le Contrat de gestion signé avec le Propriétaire (par exemple : durée minimale de 12 mois, préavis, frais de mise en place, etc.). En toute hypothèse : Les réservations déjà confirmées doivent être honorées par le Propriétaire.

Si le Propriétaire souhaite résilier unilatéralement en annulant des réservations confirmées, il supporte l'intégralité des pénalités, remboursements et frais imposés par les Plateformes, ainsi que la commission HomeGuest éventuellement due pour ces séjours.

Article 9 – Recours à des tiers

HomeGuest est autorisé à recourir à des tiers (entreprises de ménage, blanchisserie, maintenance, etc.) pour exécuter ses prestations.

Il répond du soin apporté au choix, à la coordination et au contrôle de ces prestataires. En cas de manquement de l'un de ces tiers, HomeGuest s'efforce de faire corriger la situation ou d'obtenir réparation. Sa responsabilité n'est engagée que si le choix du tiers ou le suivi ont été manifestement négligents.

Article 10 – Responsabilité

10.1. Responsabilité de HomeGuest

HomeGuest est responsable envers le Propriétaire de la bonne exécution de ses prestations, dans la limite des présentes CGG.

Sa responsabilité ne peut être engagée que pour des dommages résultant d'une faute avérée dans l'exécution de son mandat. En tout état, la responsabilité financière de HomeGuest est limitée, au maximum, au montant de sa commission annuelle relative au Logement concerné.

10.2. Responsabilité du Propriétaire et des voyageurs

Le Propriétaire est seul responsable : de la conformité légale et fiscale de la mise en location, de l'état général et de l'entretien du Logement, des dommages causés par les voyageurs au Logement, aux parties communes ou aux tiers (sous réserve d'éventuelles couvertures d'assurance ou garanties plateformes).

HomeGuest n'est pas responsable des actes ou omissions des voyageurs, ni des tiers sur lesquels il n'a aucun contrôle.

Article 11 – Propriété intellectuelle

Tous les contenus créés par HomeGuest dans le cadre de la gestion du Logement (photos, vidéos, textes d'annonces, manuels, guides, signalétique, vidéos de check-in, etc.) restent la propriété de HomeGuest.

Le Propriétaire dispose d'un droit d'usage limité à la durée du contrat de gestion et pour la commercialisation du Logement dans le cadre de ce contrat. Toute réutilisation après résiliation doit faire l'objet d'un accord écrit de HomeGuest.

Article 12 – Force majeure

Aucune des parties ne peut être tenue pour responsable en cas de non-exécution de ses obligations due à un événement de force majeure au sens du droit suisse (catastrophe naturelle, pandémie, décision administrative, interruption prolongée de services essentiels, etc.).

La partie invoquant la force majeure en informe l'autre partie dans les meilleurs délais.

Article 13 – Droit applicable et for

Les présentes CGG, ainsi que tout contrat conclu entre HomeGuest et un Propriétaire, sont soumis au droit suisse.

Sauf disposition impérative contraire, tout litige entre HomeGuest et un Propriétaire sera soumis aux tribunaux compétents du canton de Neuchâtel, le recours au Tribunal fédéral étant réservé.

Article 14 – Modifications des CGG

HomeGuest peut adapter ou mettre à jour les présentes CGG pour tenir compte de l'évolution de la loi, de la jurisprudence ou de ses services.

La version à jour est disponible sur le site homeguest.ch. Les nouvelles CGG s'appliquent aux nouveaux contrats et, pour les contrats en cours, après information raisonnable du Propriétaire

Article 15 – Acceptation

Toute signature d'un Contrat de gestion, toute collaboration effective avec HomeGuest ou toute utilisation des services de gestion locative implique l'acceptation sans réserve des présentes CGG.