

Conditions générales de vente

Mission de conseil en exploitation de meublés de tourisme

Édition du 30 septembre 2026. Elle remplace toute édition antérieure. Les paragraphes sont numérotés pour être cités.

Le cabinet est exploité par Dhabia Amer-Ouali, entrepreneur individuel, sous la marque DAO Partners. SIREN 918 515 909, SIRET 918 515 909 00011, code d'activité 70.22Z, établissement 3 rue Thiergarten, 67000 Strasbourg. Taxe sur la valeur ajoutée non applicable, article 293 B du code général des impôts ; les prix de la lettre de mission sont exprimés en euros, nets de taxe.

Article 1. Définitions et objet

1.1 Le cabinet désigne Dhabia Amer-Ouali, entrepreneur individuel, sous la marque DAO Partners. Le client désigne l'exploitant qui signe la lettre de mission, propriétaire des logements ou exploitant pour le compte de tiers. Le propriétaire d'un logement exploité par le client pour son compte n'est pas partie au contrat, sauf s'il signe la lettre de mission ou l'annexe C ; il ne doit aucune somme au cabinet et ne tient aucun droit de la mission. Les équipes du client désignent ses salariés affectés aux logements, à l'exclusion de ses prestataires indépendants. Un logement désigne chaque unité inscrite à la lettre de mission.

1.2 La mission porte exclusivement sur l'analyse économique de l'exploitation des logements meublés que le client exploite déjà, la remise de recommandations chiffrées logement par logement, leur déploiement avec les équipes du client, la remise d'outils d'exploitation, dont l'outil de captation de l'article 9, et la mesure mensuelle des indicateurs définis à la lettre de mission.

1.3 Le cabinet intervient comme conseil. Il ne reçoit aucun pouvoir de représentation, de gestion, de négociation, de signature, de paramétrage ou d'encaissement. Ses échanges, supports, démonstrations et observations sont des recommandations ; aucun ne constitue une instruction, un ordre ou la validation d'un acte d'exploitation.

1.4 Le gain désigne l'augmentation de la marge d'exploitation de chaque logement, calculée selon l'article 7 ; l'honoraire au succès en est une part.

Article 2. Formation du contrat, durée et reconduction

2.1 La mission se forme par la signature de la lettre de mission, sur place ou par signature électronique. Celle-ci fixe le périmètre, les honoraires, les indicateurs et les annexes applicables ; sa signature emporte acceptation des présentes conditions et des annexes qu'elle désigne, reçues sur un support durable avant la conclusion.

2.2 La période de mesure dure douze mois. Elle court du dernier jour du déploiement, constaté par un procès-verbal signé des deux parties, et non de la signature ni de la remise des recommandations.

2.3 Au terme de la période de mesure, lorsque la lettre de mission le prévoit et que le parc sous mission compte dix logements au moins dans une même zone, un suivi annuel se reconduit tacitement par périodes de douze mois. Il comprend le décompte mensuel écrit du gain, la mise à jour des recommandations et une visite sur site chaque semestre, chaque trimestre à partir de vingt logements. Son prix par logement et par an figure à la lettre de mission ; l'honoraire au succès s'y applique au taux de la mission, sur le gain nouveau de chaque mois comparé au même mois de l'année précédente. Chaque partie peut y mettre fin par écrit soixante jours au moins avant l'échéance.

2.4 Un logement ajouté en cours de mission fait l'objet d'un avenant, avec sa propre période de référence et sa propre date de départ.

Article 3. Déroulé de la mission et délais

3.1 La mission comprend quatre temps. L'état des lieux : le cabinet analyse les données certifiées par le client sur les douze derniers mois, mois par mois et logement par logement, puis évalue sur place chaque logement, les équipes qui l'entretiennent et l'exploitent, et l'expérience du voyageur, observée sur un départ, une remise en service et une arrivée.

3.2 Les recommandations : une fiche par logement, chiffrée et hiérarchisée, remise dans les sept jours qui suivent la dernière visite. Chaque poste indique le standard à atteindre, le mode de contrôle et le délai, par référence à la charte des standards annexée à la lettre de mission ; le client retient, pour chaque logement, les seuls standards utiles, le plus souvent de trois à huit. Les montants et références sont indicatifs : ni devis, ni prix imposé, ni plafond, ni base de calcul du gain.

3.3 Le déploiement : le client applique les recommandations retenues à l'annexe D dans les quarante-cinq jours qui suivent leur remise ; le déploiement s'engage dans les sept jours qui suivent sa confirmation écrite et dure de quatre à six semaines. Le cabinet le conduit sur place, en animant les séquences prévues avec les équipes salariées du client : il montre les standards, observe leur application et remet ses observations au client, qui conserve seul son pouvoir de direction. Les journées sur place comprises et le tarif de toute journée supplémentaire figurent à la lettre de mission. Le dernier jour est constaté par procès-verbal signé.

3.4 La mesure : chaque mois de la période de mesure se compare au même mois de l'année précédente, sans moyenne annuelle ni annualisation.

3.5 Les délais courent de la réception des données et accès nécessaires, sous réserve de la disponibilité des logements, des interlocuteurs et des équipes que le client désigne ; ils sont suspendus pendant tout empêchement imputable au client ou tout cas de force majeure.

Article 4. Conditions d'entrée et périmètre

4.1 La mission porte sur cinq logements au moins, situés dans une même zone et exploités depuis douze mois au moins ; dix au moins lorsque le centre du portefeuille se situe à plus de cent kilomètres de l'établissement du cabinet. Au-delà de cinquante logements exploités, elle porte sur un lot pilote de dix à quinze pour cent du parc, dix logements au moins. Chaque logement entre dans l'état où il se trouve ; les recommandations portent sur l'aménagement, l'équipement et l'exploitation, jamais sur des travaux, qui relèvent du seul client.

4.2 Une même zone désigne des logements situés chacun à moins de trente minutes de trajet routier et à vingt kilomètres au plus du centre du portefeuille. Le cœur du portefeuille est le cercle de cinq kilomètres de rayon qui contient le plus grand nombre de logements, et la moitié au moins ; la lettre de mission indique l'adresse de son centre. Plusieurs zones font l'objet de sections distinctes, de cinq logements au moins chacune. Un logement hors zone n'entre pas dans la mission, sauf accord écrit qui fixe les journées de déplacement au tarif de la lettre de mission.

4.3 Lorsque la commune l'exige, le client justifie, pour chaque logement, du numéro d'enregistrement et, le cas échéant, de l'autorisation de changement d'usage avant le déploiement ; la vérification du cabinet se limite à l'existence apparente de la référence. Le client garantit disposer, pour chaque logement, des droits, autorisations et assurances nécessaires à son exploitation.

4.4 Lorsque le propriétaire signe et confie l'exploitation à un tiers, ce tiers signe l'annexe C, qui met à sa charge les seules obligations de coopération, de transmission des données et de mise en œuvre, sans obligation de paiement et sans pouvoir de direction du cabinet sur lui, ses salariés ou ses prestataires. Lorsque l'exploitant signe pour des logements qu'il exploite pour le compte de tiers, il est seul client et seul débiteur ; il déclare disposer, pour chaque logement, d'un titre qui lui permet de l'exploiter et de décider des recommandations relevant de son pouvoir, et se porte fort, au sens de l'article 1204 du code civil, de l'accord de chaque propriétaire pour l'accès, les données, l'exécution des recommandations retenues et le maintien de ce droit pendant la mesure. Le refus ou le retrait d'un propriétaire ne libère pas le client ; hors cause objective de l'article 8, il vaut retrait volontaire. Le cabinet n'entre pas en relation avec les propriétaires.

Article 5. Ce que le cabinet ne fait pas

5.1 Le client demeure seul décideur pour ses logements, son exploitation, ses prix, ses disponibilités, ses annonces, ses contrats, ses équipes, ses fournisseurs et ses outils. Il décide seul des recommandations qu'il retient, des dépenses qu'il engage et des modalités de leur application, et assure seul l'exploitation quotidienne.

5.2 Le cabinet ne rédige ni ne publie aucune annonce ; ne recherche, ne sélectionne, ne présente ni ne met en relation aucun voyageur, locataire, entreprise ou occupant ; ne négocie aucune location ni prestation d'hébergement ; ne signe aucun contrat au nom du client ; ne détient, n'encaisse, ne verse ni ne conserve aucune somme liée à l'exploitation. Il n'accède à aucun compte de réservation, hors l'accès en lecture seule de l'article 7.6, et ne modifie aucun prix, disponibilité, condition de séjour ni paramètre.

5.3 Le prix de location appartient au client seul. Le cabinet peut lui remettre une recommandation de positionnement de prix, datée, fondée sur les données transmises, les sources de marché citées et le niveau atteint par le logement ; elle est un conseil, jamais une instruction ni une fixation de prix. Le client la retient, la modifie ou l'écarte, et paramètre seul ses outils. Le cabinet ne négocie avec aucun voyageur, aucune entreprise ni aucune plateforme, et ne perçoit aucune rémunération liée à un séjour.

5.4 Le cabinet ne fournit aucune consultation juridique, fiscale, sociale, comptable ou patrimoniale, n'exerce aucune gestion de patrimoine et ne rédige aucun acte. Il ne tient, ne révise ni ne certifie aucune comptabilité. Ses tableaux sont des outils d'analyse de l'exploitation ; ils ne constituent ni une évaluation d'un bien, ni un conseil d'acquisition, de cession, de financement ou de mode de détention. Le client consulte le professionnel compétent de son choix.

5.5 Le cabinet peut signaler des fournisseurs, à titre indicatif. Le client demande les devis, choisit, contracte, réceptionne et règle ; le cabinet ne vérifie ni assurances, ni qualifications, ni solvabilité, ne garantit ni qualité ni conformité, et ne reçoit d'aucun fournisseur, prestataire ou plateforme aucune commission ni rétrocession. Il ne réalise ni ne dirige aucun travail ; sa vérification de la conformité apparente de l'aménagement ne vaut ni réception ni contrôle technique.

5.6 Le client choisit, recrute, embauche, organise, rémunère et contrôle seul ses salariés et ses prestataires, détermine seul leur statut et assume seul les obligations sociales, fiscales et de vigilance qui s'y attachent. Lorsqu'il recrute, le cabinet peut définir le contenu du poste à partir des besoins d'exploitation formulés par le client, décrire les canaux de recherche et assister à un entretien que le client organise et conduit parmi ses propres candidats ; il n'évalue, ne classe, ne présente ni ne recommande aucun candidat et n'émet aucun avis sur son statut.

Article 6. Données transmises, permanence des méthodes et tableau de pilotage

6.1 Le client transmet les données nécessaires et garantit leur exactitude, leur exhaustivité, leur licéité et leurs délais, sous forme agrégée ou anonymisée lorsque la finalité le permet. Le cabinet n'a accès ni à sa comptabilité, ni à ses comptes bancaires, ni à ses outils de gestion des canaux, hors l'accès en lecture seule de l'article 7.6 ; il examine la cohérence apparente et la complétude des données reçues et signale les incohérences apparentes.

6.2 La période de référence et la période de mesure emploient les mêmes postes de charges, la même clé d'affectation et le même périmètre de personnel, fixés à l'annexe A signée avant le premier jour du déploiement. Tout changement requiert un avenant écrit ; à défaut, le calcul suit l'annexe.

6.3 Le tableau de pilotage suit les indicateurs d'exploitation des logements : revenus par canal, nuits vendues, taux d'occupation, prix moyen, revenu par nuit disponible, charges, coût de rotation, coût du personnel par nuit vendue, marge par logement, note et avis, et tout indicateur utile ; ceux que détiennent les outils du client, dont le délai de réponse et le taux de conversion, ne sont suivis que sur relevés communiqués ou par l'accès en lecture seule. Il ne détermine ni la valeur d'un bien, ni celle d'une entreprise.

Article 7. Le gain et son décompte

7.1 Le gain désigne, pour le seul calcul de l'honoraire au succès, l'évolution de la marge d'exploitation de chaque logement entre le mois mesuré et le même mois de l'année précédente.

7.2 La marge d'exploitation d'un logement est égale à ses revenus d'hébergement diminués des charges qui lui sont directement affectables. Les revenus d'hébergement sont les seules sommes définitivement acquises au titre de l'hébergement du logement pour le mois, hors taxe de séjour, dépôt de garantie et sommes encaissées pour le compte de tiers, après annulations, remboursements et avoirs. Les charges directement affectables sont exclusivement les postes cochés à l'annexe A parmi : commissions des plateformes et de gestion, frais de paiement et de réservation, rotations, blanchisserie, consommables, énergie et fluides, maintenance courante, accueil et gestion des séjours par un prestataire, rémunération du personnel affecté aux logements. La maintenance courante comprend les interventions dont le montant unitaire est inférieur au seuil de l'annexe A, trois cents euros hors taxes à défaut, à l'exclusion des travaux, renouvellements, remplacements exceptionnels et investissements. Les frais de structure sont exclus : administration, bureau, logiciels, assurances, honoraires, amortissements, frais financiers et impôts.

7.3 Le gain est calculé logement par logement, puis consolidé ; chaque facture régularise le cumul depuis le début de la mesure, et un mois en retrait vient en déduction du suivant. Sont exclus tout changement réglementaire, tout événement local exceptionnel, tous investissements et travaux dans les deux périodes, tout produit étranger à l'exploitation et tout effet d'un changement de statut des équipes ou des prestataires.

7.4 Le gain est une règle de calcul convenue, qui sert à asseoir l'honoraire au succès et à apprécier la garantie économique de l'article 11, et à rien d'autre. Il n'est ni une certification comptable ni une garantie de résultat ; l'honoraire fixe en est indépendant. Il ne mesure ni le résultat, ni la trésorerie, ni la valeur du portefeuille, ni la rentabilité du client.

7.5 Le cabinet établit un décompte mensuel à partir des seules déclarations certifiées du client, poste par poste et logement par logement. Le client transmet ses relevés au plus tard le dixième jour du mois suivant, avec les justificatifs de toute charge nouvelle ou modifiée. Les preuves relatives aux standards, fiches de rotation, photographies de contrôle, registres des stocks et des incidents, sont produites par le client selon les procédures remises ; le cabinet les contrôle par sondage et par exception. Il ne garantit ni l'exactitude ni l'exhaustivité des déclarations du client.

7.6 Le cabinet recoupe les revenus déclarés, lorsque les données existent, avec les relevés des plateformes, les encaissements et les informations publiques des annonces ; un écart que le client justifie ne rend pas le décompte inexploitable. Les parties peuvent convenir, par un écrit distinct qui fixe les données accessibles, la durée, les habilitations et la sécurité, d'un accès en lecture seule à l'outil de gestion des canaux ; cet accès n'autorise aucun acte.

7.7 Le client dispose de quinze jours à compter de la réception du décompte pour le contester par écrit, en désignant le logement, le mois et la ligne contestés, le montant qu'il tient pour exact et la pièce qui l'établit. À défaut, le décompte est réputé accepté pour la facturation, sans priver le client de ses droits légaux en cas d'erreur matérielle, de fraude, d'erreur de calcul, de donnée indisponible sans faute de sa part ou de manquement du cabinet. La part non contestée est facturée et réglée.

7.8 En cas de désaccord persistant, les parties se rencontrent dans les quinze jours ; à défaut d'accord, elles peuvent désigner d'un commun accord un professionnel du chiffre indépendant pour un examen limité au décompte litigieux, aux frais de la partie dont le décompte s'écarte le plus de son avis, sans perdre le droit de saisir la juridiction compétente.

Article 8. Application des recommandations, dépenses du client et sortie d'un logement

8.1 Le client arrête par écrit, à l'annexe D, les recommandations qu'il retient, et s'engage à les mettre en œuvre dans l'ordre et les délais qu'elle indique, sauf empêchement légitime notifié sans délai ; les parties conviennent alors par écrit de l'adaptation du calendrier, du maintien ou de la sortie du logement. Une recommandation retenue puis appliquée partiellement, dénaturée ou contredite n'ouvre droit ni aux garanties de l'article 11 ni au maintien du logement dans la mesure.

8.2 Les dépenses d'investissement, d'aménagement, d'équipement, de mobilier, de literie, de linge, de décoration, de photographie, de travaux et toute dépense non récurrente engagée pour appliquer les recommandations n'entrent jamais dans le calcul du gain ; elles restent la propriété du client, et le décompte peut les présenter pour information sur une ligne distincte. Une charge récurrente nouvelle ne diminue le gain que si elle correspond à un poste retenu à l'annexe A, qu'elle est affectable au logement selon la clé de cette annexe et que le client en justifie le montant par une facture ou un bulletin. Le cabinet ne répond ni du fournisseur, ni du coût, ni de la qualité de la dépense, ni de sa réception.

8.3 Les écarts se classent selon la charte des standards. L'écart critique, qui touche la sécurité, l'hygiène ou l'accès, se corrige immédiatement ou rend le logement indisponible. L'écart majeur, qui porte sur un standard retenu, visible et significatif, donne lieu à un plan de correction daté, à une preuve et à un contrôle ciblé. L'écart mineur se corrige avant la rotation suivante, sans conséquence sur la mesure.

8.4 Un logement sort de la période de mesure pour : la non-application persistante d'un standard retenu, déterminant pour la mesure ou le positionnement, dont le délai est expiré et qui n'a pas été corrigé après le plan de correction, sans empêchement légitime ; la vente, la perte du titre d'exploitation ou la décision du propriétaire retirant ce droit ; la cessation durable de l'exploitation dans le périmètre analysé, par location de longue durée, bail mobilité, occupation personnelle ou arrêt de l'activité ; un sinistre, des travaux ou une indisponibilité non imputable au client ; toute autre cause objective, extérieure à la volonté du client, qui rend la poursuite impossible ou manifestement déraisonnable, sur justificatif, à l'exclusion de la baisse de la demande, de l'évolution des prix, d'un changement de stratégie ou de la recherche d'une meilleure rentabilité ; le retrait volontaire hors de ces causes. La non-application se constate au procès-verbal de fin de déploiement ou, à défaut de signature, par un relevé détaillé sur lequel le client dispose de quinze jours pour présenter ses observations.

8.5 Le gain est calculé jusqu'à la date effective de sortie ; aucun gain postérieur n'est imputé au logement sorti, qui ne vient pas en déduction du cumul. L'honoraire fixe demeure acquis à concurrence des prestations exécutées, selon la ventilation de la lettre de mission. En cas de sinistre ou d'indisponibilité non imputable, les parties examinent d'abord une suspension ; au-delà de trente jours consécutifs, le logement sort. Le client informe le cabinet trente jours au moins avant toute sortie prévisible, et sans délai lorsqu'il ne peut la prévoir.

8.6 Le retrait volontaire d'un logement, hors cause de sortie et hors droit légal, constitue une inexécution ; le client verse, à titre de clause pénale, trois fois la moyenne mensuelle de l'honoraire au succès facturé au titre du logement sur les trois derniers mois complets, ou cinq cents euros par logement si aucun honoraire au succès n'a été facturé. Elle ne s'applique pas au consommateur, sauf dans la mesure permise par la loi, et le juge peut la modérer ou l'augmenter selon l'article 1231-5 du code civil. Le client peut proposer, par avenant, un logement de remplacement dans la zone, exploité depuis douze mois au moins. Lorsque le nombre de logements en mesure devient inférieur à cinq, ou à la moitié du nombre inscrit, les parties se rencontrent dans les quinze jours ; à défaut d'accord dans les trente jours, chacune peut résilier pour impossibilité de poursuite, et seuls restent dus les honoraires fixes des prestations exécutées et les honoraires au succès acquis.

Article 9. Équipes du client, prestataires et outil de captation

9.1 Le cabinet mesure l'efficacité du personnel affecté aux logements, notamment le temps par rotation, le coût par nuit vendue, la qualité constatée sur place et les notes et avis, et recommande son organisation, sa formation, son ordre d'exécution quotidien et sa répartition. La formation sur le terrain s'adresse aux seules équipes salariées du client, qui l'organise, désigne les participants et conserve seul son pouvoir de direction ; les séquences de déploiement ont une finalité de démonstration et de formation, et toute observation sur l'organisation du travail s'adresse au seul client, qui décide de sa diffusion et de ses suites.

9.2 Le cabinet n'est ni l'employeur, ni le donneur d'ordre, ni le cocontractant des salariés et prestataires du client. Pour les prestataires indépendants, il remet au client le résultat attendu, les standards et les procédures, que le client intègre au cahier des charges de leur relation ; il ne détermine ni prix, ni horaires, ni planning, ni exclusivité, ni méthode, ne leur adresse aucune instruction, ne contrôle pas leur exécution et n'exerce aucun pouvoir de sanction.

9.3 L'outil de captation de clientèle professionnelle est compris dans toute mission. Il aide le client à identifier des entreprises susceptibles d'avoir un besoin d'hébergement temporaire dans sa zone ; la lettre de mission précise son format, sa date de remise, sa durée, son périmètre, les catégories de données et ses conditions d'usage. Le client bénéficie d'un droit d'usage interne, personnel, non exclusif et non cessible, pour la durée de la mission ; ses extractions licites relèvent ensuite de sa seule responsabilité. Il sélectionne, vérifie, contacte, négocie, conclut, facture et encaisse seul. Le cabinet ne contacte aucune entreprise, ne présente personne, ne négocie aucun séjour et ne perçoit aucune rémunération liée à une réservation, une mise en relation ou un séjour.

Article 10. Honoraires, règlement et retard de paiement

10.1 L'honoraire associe un honoraire fixe par logement et un honoraire au succès assis sur le gain ; montants et taux figurent à la lettre de mission. Le client reste seul débiteur, quels que soient ses accords avec les propriétaires.

10.2 L'honoraire fixe rémunère l'état des lieux, les visites, les recommandations, le déploiement dans la limite des journées comprises, les livrables et la mesure. Il comprend les déplacements dans la zone du portefeuille et jusqu'à cent kilomètres entre l'établissement du cabinet et le centre de la zone. Au-delà, chaque déplacement donne lieu à un forfait de neuf cents euros hors taxes, majoré de deux cent cinquante euros hors taxes par nuit passée sur place ; hors de France métropolitaine, sur devis. Les forfaits des déplacements prévus à la lettre de mission s'ajoutent aux échéances du fixe ; les autres se facturent avec le décompte du mois. Toute journée supplémentaire demandée par le client se facture au tarif de la lettre de mission.

10.3 L'honoraire au succès rémunère exclusivement le gain constaté. Sans gain, aucun honoraire au succès n'est dû, sans effet sur l'honoraire fixe. Il ne porte jamais sur une projection.

10.4 L'honoraire fixe est réglé pour moitié à la signature de la lettre de mission et pour moitié à la remise des recommandations, à réception, par virement ; le déploiement et la mesure s'engagent après règlement complet. L'honoraire au succès est facturé chaque mois, après acceptation du décompte ou expiration du délai de contestation, et payable à quinze jours. Lorsqu'un droit de rétractation s'applique et que la loi l'exige, aucun paiement ni commencement d'exécution n'intervient avant l'expiration du délai légal, sauf demande expresse et écrite du client.

10.5 Entre professionnels, tout retard entraîne de plein droit les pénalités de l'article L. 441-10 du code de commerce, au taux de refinancement de la Banque centrale européenne majoré de dix points, et l'indemnité forfaitaire légale de recouvrement. À l'égard d'un consommateur, seules les sommes légalement exigibles s'appliquent.

Article 11. Responsabilité et garanties

11.1 Le cabinet est tenu d'une obligation de moyens, avec les diligences attendues d'un professionnel du conseil au regard de la mission, des données disponibles et des moyens prévus. Il accorde en outre les garanties du paragraphe 11.6, obligations de résultat dans les limites qu'elles fixent. Hors de ces garanties, il ne garantit ni chiffre d'affaires, ni taux d'occupation, ni prix, ni note, ni marge, ni gain, ni délai de retour, qui dépendent du marché, des plateformes et des décisions du client.

11.2 Les analyses reposent sur les données, hypothèses et sources des livrables. Le cabinet ne répond des conséquences d'une donnée inexacte, incomplète ou tardive, d'une hypothèse non réalisée, d'un choix du client ou d'une recommandation modifiée, appliquée partiellement ou écartée que dans la mesure où ces éléments n'ont pas contribué au dommage ; il répond de sa faute dans le traitement des données, d'une retranscription erronée ou d'une incohérence apparente qu'il aurait dû signaler.

11.3 Le cabinet ne répond pas d'un fait extérieur à sa mission ou échappant raisonnablement à son contrôle : réglementation, décision de plateforme, sinistre, fermeture administrative, événement local, force majeure, actes des salariés, prestataires, fournisseurs et propriétaires du client, dommages causés par un voyageur, choix d'achat, de recrutement ou de tarification du client ; cette exclusion cède devant son manquement prouvé. La mission n'est pas exclusive ; l'honoraire au succès est assis sur la variation conventionnelle de marge de l'article 7, non sur sa cause, et lorsqu'un tiers empêche matériellement la mesure, les parties recherchent un avenant ou résilient selon l'article 15.

11.4 Entre professionnels, sauf dol, faute lourde, dommage corporel, atteinte aux données personnelles que la loi ne permet pas de limiter ou disposition impérative, la responsabilité totale du cabinet, tous faits confondus, est plafonnée au montant total hors taxes de l'honoraire fixe convenu pour la mission, encaissé ou non ; les parties reconnaissent que ce plafond a été pris en compte dans le prix. Le cabinet ne répond pas des préjudices indirects : perte de clientèle, atteinte à l'image, perte de données non imputable au cabinet, perte d'une chance de conclure une location, perte d'exploitation indirecte. Toute action fondée sur sa responsabilité contractuelle se prescrit par un an à compter du jour où le client a connu ou aurait dû connaître les faits, sauf les cas où l'article 2254 du code civil l'interdit. Pour le client consommateur, le plafond ne s'applique pas, l'exclusion ne joue que dans la mesure permise par la loi et les délais légaux s'appliquent.

11.5 Le cabinet déclare être couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle, dont les garanties, exclusions et plafonds sont distincts des présentes et communicables sur demande.

11.6 Quatre garanties. La garantie de standard : chaque logement dont les recommandations retenues ont été appliquées atteint les standards qu'elles décrivent, selon la charte ; le constat, contradictoire, figure au procès-verbal de fin de déploiement ; à défaut, le cabinet intervient à nouveau à ses frais, dans la limite de deux interventions par logement, le client restant seul responsable de l'achat, de l'installation et de l'exécution des actions retenues. La garantie de positionnement : le logement dont les standards sont atteints présente un niveau d'équipement, de tenue et de service équivalent au quartile supérieur de sa zone, à typologie et à capacité équivalentes, apprécié sur les critères de la charte ; elle porte sur le niveau atteint, jamais sur un prix, un taux d'occupation, un revenu ou une marge. La garantie de délai : les recommandations sont remises dans les sept jours qui suivent la dernière visite, hors suspension ; à défaut, une journée de déploiement est ajoutée sans facturation, à utiliser dans les trois mois. La garantie économique : lorsque, au terme des douze mois de mesure, le gain cumulé du portefeuille demeure inférieur au total hors taxes des honoraires encaissés au titre de la mission, fixe et succès compris, le cabinet prolonge la mesure, le décompte et le point mensuel pendant six mois, en deux tranches de trois mois, sans honoraire fixe. La prolongation s'ouvre par un procès-verbal signé qui constate le gain, les causes et les nouvelles recommandations retenues avec leurs délais ; la seconde tranche s'ouvre de plein droit si elles sont appliquées, et la prolongation prend fin sans indemnité si elles ne le sont pas sans empêchement légitime. Elle est accordée une seule fois ; pendant sa durée, l'honoraire au succès n'est dû que sur l'excédent du gain cumulé au-delà des honoraires encaissés, au taux de la mission.

11.7 Les garanties s'appliquent aux seuls logements pour lesquels le client a appliqué les recommandations retenues, transmis les données dans les délais de l'article 7 et n'a pas modifié sans accord écrit un élément déterminant de la méthode de mesure ou de l'exploitation. Elles ne s'appliquent pas au logement sorti de la mesure, ni en cas de suspension ou de résiliation. Elles constituent l'unique engagement de résultat du cabinet et excluent toute autre garantie au titre du résultat de la mission.

Article 12. Confidentialité, livrables et référence client

12.1 Chaque partie conserve confidentiels les documents, données, prix, indicateurs, recommandations, méthodes et échanges non publics reçus de l'autre, pendant la mission et cinq ans après, sauf information devenue publique sans faute, déjà connue licitement ou dont la divulgation est imposée par la loi.

12.2 Le client bénéficie d'un droit non exclusif d'utilisation et de communication interne des livrables, limité à l'exploitation des logements concernés, à ses salariés, dirigeants, propriétaires concernés, conseils et prestataires tenus à confidentialité. Le cabinet conserve ses droits sur ses modèles, outils, structures de tableaux, standards, bases de données, procédés et savoir-faire ; toute commercialisation, diffusion publique ou réutilisation pour des tiers requiert son accord écrit.

12.3 Le cabinet ne cite le nom, le logo, les témoignages, les données ou les résultats du client qu'après une autorisation écrite, distincte et préalable, qui précise les supports, la durée et, le cas échéant, l'anonymisation ; le refus ne modifie pas la mission, sous réserve de la contrepartie prévue à la lettre de mission lorsque le client s'est engagé à fournir une référence. La révocation vaut pour les publications à venir.

Article 13. Données personnelles

13.1 Pour les traitements qu'il détermine, le cabinet agit en responsable de traitement autonome. Il traite les coordonnées professionnelles des interlocuteurs du client, les données économiques et opérationnelles par logement, les données agrégées de fonctions et de temps de travail, le contenu, la note, la date et la source des avis publics, les données professionnelles des contacts de l'outil de captation et les données techniques de sa mise à disposition. La préparation, l'exécution et la facturation de la mission reposent sur le contrat ; la conservation comptable, sur une obligation légale ; l'analyse des avis publics et l'outil de captation, sur l'intérêt légitime du cabinet, sous réserve des droits des personnes. Si le cabinet traite des données exclusivement pour le compte et sur instruction du client, les parties concluent au préalable un accord conforme à l'article 28 du règlement général sur la protection des données.

13.2 Le cabinet recourt à des sous-traitants d'hébergement, de messagerie, de stockage, de signature électronique et de visioconférence, dont la liste, la localisation et, le cas échéant, le mécanisme de transfert hors de l'Espace économique européen figurent dans la politique de confidentialité de dao-partners.com. Aucune donnée n'est vendue ni cédée. Les données contractuelles et de facturation sont conservées pendant la mission puis la durée légale ; les données opérationnelles nécessaires aux décomptes, jusqu'à l'expiration de la prescription ; les avis publics sont supprimés ou anonymisés à la fin de la mission, sauf nécessité probatoire. Au terme de la mission, le cabinet restitue ou supprime dans les trente jours les données sans obligation de conservation.

13.3 Les personnes concernées exercent leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité par courriel à contact@dao-partners.com ; le cabinet répond dans le mois, et elles peuvent saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés. Le cabinet n'a pas désigné de délégué à la protection des données ; il applique des mesures adaptées aux risques, contrôle des habilitations, authentification renforcée, chiffrement lorsqu'il est disponible, sauvegardes, limitation des exports et gestion des incidents, et, en cas de violation, les articles 33 et 34 du règlement, avec information du client sans délai indu.

13.4 Les données de l'outil de captation proviennent de registres publics, d'annuaires et de fournisseurs de données professionnelles identifiés dans la politique de confidentialité, jamais d'adresses collectées sur des espaces publics d'internet ; le cabinet informe les personnes concernées selon l'article 14 du règlement, dans le mois de l'obtention ou au premier contact. La remise de l'outil est une communication entre responsables de traitement distincts : le cabinet répond de la constitution, de la mise à jour et de l'information des personnes ; le client, de la sélection, de l'importation, de la prospection et de la gestion des droits, qu'il conduit dans le respect des règles applicables aux professionnels, avec une liste d'opposition et une conservation de trois ans au plus après le dernier contact. Le cabinet ne garantit ni l'exactitude ni l'actualité d'une donnée externe.

Article 14. Consommateur, petit professionnel, rétractation et médiation

14.1 Lorsque le client agit en qualité de consommateur, le droit de rétractation du code de la consommation s'applique dans les conditions prévues par la loi. Lorsqu'il agit dans le cadre de son activité professionnelle, il s'applique seulement si les conditions de l'article L. 221-3 du code de la consommation sont réunies : un contrat conclu hors établissement, qui n'entre pas dans le champ de son activité principale, et un effectif de cinq salariés au plus.

14.2 Le client qui en dispose exerce ce droit dans les quatorze jours de la conclusion de la lettre de mission, sans motif, par écrit ou au moyen du formulaire de l'annexe B. Lorsque la loi l'exige, le cabinet ne reçoit aucun paiement et n'engage aucune exécution avant l'expiration du délai, sauf demande expresse et écrite du client. S'il a demandé le commencement anticipé puis se rétracte, il verse un montant proportionné aux prestations exécutées, selon la répartition de l'honoraire fixe entre les temps de la mission prévue à la lettre de mission, et le cabinet rembourse le surplus dans les quatorze jours, par le même moyen de paiement.

14.3 La lettre de mission constate la qualité du client, le mode et le lieu de conclusion, l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation et, le cas échéant, la demande de commencement anticipé.

14.4 Conformément aux articles L. 612-1 et L. 616-1 du code de la consommation, le client consommateur peut, après une réclamation écrite auprès du cabinet, recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné à la lettre de mission, sans perdre le droit de saisir la juridiction compétente.

Article 15. Coopération, suspension et résiliation

15.1 Le client coopère de bonne foi : il transmet les données, documents, validations et justificatifs prévus, désigne un interlocuteur en mesure de décider, organise les séquences convenues avec ses équipes salariées et informe sans délai le cabinet de tout fait susceptible d'empêcher ou de retarder le déploiement ou la mesure.

15.2 Le cabinet peut suspendre la mission lorsque le client ne met pas en œuvre, sans motif légitime, les recommandations retenues, ne réalise pas les actions prévues dans les délais, ne permet pas les interventions, ne transmet pas les données, ne règle pas une facture échue, conteste les décomptes de manière répétée et manifestement infondée ou empêche matériellement l'exécution ; les délais sont suspendus pendant cette période.

15.3 Si le client ne régularise pas dans les quinze jours d'une mise en demeure écrite qui décrit le manquement et vise le présent article, le cabinet peut résilier par notification écrite lorsque ce manquement compromet matériellement l'exécution. Chaque partie peut résilier en cas de manquement suffisamment grave de l'autre, selon les mêmes modalités, sauf urgence ou impossibilité manifeste.

15.4 La résiliation ne remet en cause ni les honoraires fixes des prestations exécutées, ni les honoraires au succès acquis. Les frais ne sont dus que s'ils ont été acceptés par écrit ou sont imposés par la loi.

Article 16. Droit applicable et litiges

16.1 Les présentes conditions sont soumises au droit français.

16.2 Avant toute action, la partie qui invoque un différend adresse à l'autre un exposé écrit de sa demande ; les parties disposent de trente jours pour y répondre et se rencontrer, au besoin devant un médiateur désigné d'un commun accord. À défaut d'accord, le litige est porté devant la juridiction compétente selon le droit commun.