

PROSPER

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Dernière mise à jour : 10 février 2026 (v.01)

PREAMBULE

PROSPER fournit des services para-hôteliers au nom et pour le compte d'un Propriétaire notamment à travers son site internet accessible à l'adresse URL suivante <https://www.prosper-services.fr>, à destination de tout Client.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans les CGS ont la signification donnée dans leur contexte ou telle que définie ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

Article	désigne un article des CGS.	Partie(s)	Services auprès de PROSPER (ii) ayant qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, c'est-à-dire toute personne physique agissant à des fins privées qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, âgé d'au moins 18 ans et disposant de la pleine capacité légale.
Bien	désigne le bien immobilier occupé par le Client en qualité de locataire dans le cadre d'un bail d'habitation meublé avec prestations de parahôtellerie, pour lequel PROSPER fournit, au nom et pour le compte du Propriétaire, des Services.	Prix	désigne individuellement ou collectivement PROSPER et/ou le Client.
Bon de commande	désigne tout document sous format papier ou électronique, récapitulant les caractéristiques essentielles du Service sélectionné par le Client, son Prix, ainsi que toute option éventuellement souhaitée. Il précise également les coordonnées du Client, les modalités d'exécution, ainsi que toute condition particulière liée à la Commande. Il matérialise la volonté du Client d'accepter l'offre telle que présentée par PROSPER et, après validation par celui-ci, vaut formation du contrat dans les conditions prévues aux CGS.	Propriétaire	désigne le propriétaire d'un Bien loué par le Client et titulaire d'un contrat de sous-traitance de Services avec PROSPER.
CGS	désigne les présentes conditions générales de services fournies au Client sur tout support durable préalablement à toute fourniture des Services et accessibles à tout moment sur le Site.	PROSPER	désigne la société PROSPER, société par actions simplifiée, au capital social de 30.000 euros, identifiée au RCS de Montpellier sous le numéro 991 779 919, ayant son siège social sis 137 rue Claude Balbastre, 34070 Montpellier ; TVA n° : FR84991779919 ; accueil@prosper-services.fr ; 04.30.00.19.66.
Commande	désigne la réservation d'une ou plusieurs prestations de Services par un Client auprès de PROSPER réalisée selon les modalités indiquées à l'Article 4.	Services	désigne l'une ou l'ensemble des prestations para-hôtelières, telles que prévues par l'article 261 D 4° CGI ou toute autre prestation complémentaire, proposées au Client au nom et pour le compte du Propriétaire dans les conditions prévues à l'Article 3.
Documentation	désigne tout document transmis par PROSPER aux fins de présentation et fourniture des Services, incluant la brochure de présentation remise au Client au plus tard lors de l'état des lieux d'entrée de son Bien.	Site	désigne le site en ligne édité et exploité par PROSPER, accessible à l'adresse URL https://www.prosper-services.fr .
Données Personnelles	désigne les données à caractère personnel telles que définies à l'article 4, 1) du règlement (UE) général sur la protection des données du 27 avril 2016, à savoir « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (...) ; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ».	Service Client	désigne le service client de PROSPER dont les coordonnées figurent à l'Article 12.3.
Client	désigne (i) toute personne physique occupant le Bien en qualité de locataire et bénéficiant des Services à ce titre, (ii) passant une Commande de		

ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION – OBJET – ACCEPTATION – MODIFICATIONS

2.1 Champ d'application - objet : les présentes conditions générales de services (« CGS ») ont pour objet de (i) régir les relations entre PROSPER et le Client ainsi que de (ii) définir les modalités et conditions dans lesquelles PROSPER fournit les Services au Client au nom et pour le compte du Propriétaire. Elles s'appliquent sans restriction ni réserve à toute Commande effectuée par le Client auprès de PROSPER dans les conditions indiquées à l'Article 4.

2.2 Acceptation : toute Commande de Services pendant la durée indiquée à l'Article 5 implique l'acceptation pleine et entière du Client aux CGS. Préalablement à toute Commande, le Client est tenu de prendre connaissance des CGS transmises lors de la remise de la Documentation et le cas échéant au moment de la Commande. Le Client doit accepter expressément les CGS pour bénéficier des Services, la signature des CGS emporte acceptation entière des CGS.

2.3 Modification : PROSPER se réserve le droit de modifier les CGS à tout moment, sans préavis, et en informera le Client par tout moyen écrit (notamment par email) dans un délai raisonnable. Les nouvelles CGS seront applicables sous réserve de l'acceptation préalable du Client. Etant précisé que les CGS applicables sont celles acceptées au moment de la Commande et transmises sur support durable au Client.



2.4 Changement : dans l'hypothèse où l'une des clauses des CGS serait nulle du fait d'un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses des CGS.

ARTICLE 3 – SERVICES

3.1 Généralités : le Client reconnaît qu'il a pris connaissance de l'ensemble des informations relatives à la fourniture des Services disponibles par tout moyen utile, notamment à travers la Documentation et sur le Site. Conformément à l'article L.221-5 du Code de la consommation, le Client reconnaît avoir eu connaissance préalablement à toute Commande, de manière claire et compréhensible, en langue française, (i) des caractéristiques essentielles du ou des Service(s) commandés(s), (ii) du Prix du ou des Service(s) et des éventuels frais annexes (frais de service, frais bancaires, frais de déplacement), (iii) du délai dans lequel PROSPER s'engage à exécuter le ou les Service(s), (iv) des informations relatives à l'identité et aux coordonnées de PROSPER, (v) de la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation en cas de litige, (vi) le cas échéant, lorsque le droit de rétractation existe, des conditions, du délai et des modalités d'exercice du droit de rétractation ainsi que le formulaire de rétractation. Pour toute question relative aux Services, le Client est invité à contacter le Service Client, dont les coordonnées figurent à l'Article 12.3.

3.2 Description des Services : le Client peut bénéficier de l'un ou des Services suivants, dont les modalités pratiques et le Prix sont précisés dans la Documentation, sur le Site et faisant l'objet d'un récapitulatif dans le Bon de Commande :

- (i) **Fourniture de petits-déjeuners :** livraison par coursier directement à l'adresse du Bien selon les préférences exprimées par le Client lors de la Commande.
- (ii) **Nettoyage régulier :** entretien des sols et surfaces et le dépoussiérage. La fréquence de ce nettoyage est déterminée par le Client lors de la signature de son bail, et peut être modifiée à tout moment en cours de bail sur simple demande du Client à PROSPER.
- (iii) **Fourniture de linge de maison :** mise à disposition de linge de maison (draps, serviettes, torchons). Le Client a la possibilité de demander à PROSPER le renouvellement du linge de maison selon la fréquence qu'il choisit.

PROSPER s'engage à proposer régulièrement, au nom et pour le compte du Propriétaire, les Services notamment par email et/ou via une newsletter.

ARTICLE 4 – COMMANDES

4.1 Passation de la Commande : afin de passer une Commande d'un ou plusieurs Services, le Client doit procéder selon l'un des modes suivants :

- **Par téléphone :** le Client pourra contacter PROSPER, du lundi au vendredi, entre 9h et 18h, au numéro indiqué sur le Site et à l'Article 12.3 (*numéro non surtaxé*). La Commande pourra être effectuée par un appel téléphonique ou à travers le service de messagerie mis en place par PROSPER.
- **Par email :** le Client a également la possibilité de passer une Commande en envoyant un email à l'adresse électronique indiquée sur le Site et à l'Article 12.3.

Quel que soit le mode utilisé, la Commande par le Client doit impérativement être passée au minimum dix (10) jours avant la date souhaitée de l'exécution des Services. Etant précisé que, le Client devra proposer au minimum trois (3) créneaux de disponibilité en vue de l'exécution des Services. En cas d'imprévu où d'impossibilité de répondre au souhait de planification du Client, PROSPER fera ses meilleurs efforts afin de proposer d'autres créneaux de disponibilité. Une fois la Commande passée, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa Commande, son Prix et de corriger d'éventuelles erreurs, puis il devra procéder au paiement dans les conditions prévues à l'Article 6. A l'issue du paiement un Bon de Commande sera adressé au Client par email à l'adresse communiquée par le Client à

PROSPER. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la Commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La Commande sera considérée comme définitive après encaissement de l'intégralité du Prix. Une fois payée, la Commande n'est pas annulable ou modifiable sauf accord préalable écrit de PROSPER et/ou sous réserve du droit de rétractation visé à l'article 7.

4.2 Modalités de fourniture des Services : PROSPER exécute la Commande à la date choisie par le Client et à l'adresse indiquée par celui-ci lors de la Commande, selon ses propres modalités organisationnelles. PROSPER pourra annuler ou reporter la Commande en cas de force majeure l'affectant et l'empêchant de fournir le ou les Services commandés par le Client dans les conditions prévues à l'Article 11. Il est expressément entendu que PROSPER ne sera en aucun cas tenue responsable ni obligé de rembourser ou de reporter l'exécution des Services en raison de (i) toute erreur, inexactitude ou omission dans les informations fournies par le Client (ex. surface du bien, quantité de linge souhaitée), (ii) toute réclamation ou insatisfaction du Client relative à de l'exécution des Services, dès lors que celle-ci est conforme à la Commande, et/ou (iii) toute demande ou comportement du Client incompatible avec l'exécution normale des Services.

ARTICLE 5 – DUREE

5.1 Durée de l'accès aux Services : le Client bénéficie de l'accès aux Services pendant toute la durée de la location de son Bien. L'accès cesse automatiquement et de plein droit à l'expiration ou à la résiliation du bail, quelle qu'en soit la cause, sans qu'aucune formalité supplémentaire ne soit requise et sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le Client à ce titre. Aucune Commande ne pourra être passée et acceptée à compter de cette date.

5.2 Durée des Services : les Services sont fournis et exécutés pendant la durée nécessaire à leur réalisation, conformément aux modalités de Commande validées entre les Parties (ex. hebdomadaire, mensuelle). Toute demande de prolongation, de renouvellement ou de modification de la durée ou de la fréquence des Services doit faire l'objet d'une nouvelle Commande. Lorsque les Services présentent un caractère régulier ou récurrent, leur fréquence et leur durée sont susceptibles de varier et seront, le cas échéant, déterminées lors d'une Commande dédiée. Le Client pourra modifier ses choix à tout moment sous réserve du respect d'un délai de trente (30) jours préalablement à la réalisation du Service.

ARTICLE 6 – CONDITIONS FINANCIERES

6.1 Prix : l'accès aux Services via PROSPER est pris en charge par le Propriétaire. Le Prix des Services est celui indiqué dans la grille tarifaire figurant dans la Documentation remise au Client et consultable à tout moment sur le Site. Le Prix est défini en fonction de la nature du Service demandé, et/ou de la durée, et/ou des caractéristiques spécifiques du Bien. Le Prix s'entend en euros et toutes taxes comprises.

6.2 Modalités de paiement : le paiement de la Commande s'effectue exclusivement par carte bancaire via un lien de paiement sécurisé adressé par email au Client après confirmation de la Commande passée selon les modalités définies à l'Article 4.1. Le paiement doit impérativement être effectué en ligne via ce lien pour valider la Commande dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures suivant la réception du lien de règlement. A défaut de paiement complet préalable, les Services ne seront pas fournis et la Commande sera automatiquement annulée.

6.3 Facturation : à l'issue de la fourniture des Services, le Client recevra immédiatement une facture émise par le Propriétaire et transmise par PROSPER par email.

6.4 Révision des Prix : PROSPER se réserve la faculté de réviser le Prix à tout moment. Toute modification de la grille tarifaire sera communiquée au Client par tout moyen approprié notamment par email ou sur son Site, dans un délai raisonnable et avant son entrée en vigueur afin de lui permettre d'en prendre connaissance avant toute nouvelle Commande. Les nouveaux



Prix ne s'appliqueront qu'aux Commandes passées postérieurement à leur entrée en vigueur. La révision de Prix ne s'appliquera pas aux Commandes en cours/déjà passées à la date de leur entrée en vigueur.
Si l'Client refuse les nouveaux Prix, le Client conserve la faculté de ne pas passer de nouvelles Commandes.

ARTICLE 7 - DROIT DE RETRACTATION

7.1 Généralités : conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose par principe d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la passation d'une Commande pour exercer son droit de rétractation auprès de PROSPER et annuler sa Commande sans avoir à motiver sa décision, ni à payer de pénalités. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toutefois, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne pourra être exécuté lorsque la Commande doit commencer avant la fin du délai de rétractation avec l'accord exprès du Client et reconnaissance par celui-ci de la perte de son droit à rétractation. A défaut d'exercice de son droit de rétractation par le Client dans le délai précité, la Commande sera réputée due et donnera lieu à facturation totale.

7.2 Modalités d'exercice du droit de rétractation : le Client peut exercer son droit de rétractation et prétendre au remboursement intégral de sa Commande en procédant à la notification de sa décision de se rétracter à PROSPER par l'envoi aux coordonnées indiquées à l'Article 12.3 (i) du formulaire de rétractation disponible en Annexe dûment complété, (ii) ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguité exprimant clairement sa volonté de se rétracter. Dans ce cas, un accusé de réception sera immédiatement communiqué par PROSPER.

7.3 Remboursement : en cas d'exercice du droit de rétractation conformément aux modalités ci-dessus PROSPER remboursera au Client le Prix réglé par le Client au titre du ou de la Commande au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client de se rétracter selon le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la Commande, sauf accord exprès contraire de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaires.

ARTICLE 8 – OBLIGATIONS – RESPONSABILITÉ

8.1 Obligations de PROSPER : PROSPER s'engage à fournir les Services avec diligence, au nom et pour le compte du Propriétaire. PROSPER s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client sous réserve de les exécuter conformément aux règles de l'art dans le cadre d'une obligation de moyens. PROSPER est ainsi notamment seule juge des moyens matériels qu'il décidera d'affecter à leur réalisation. Elle est entièrement et exclusivement responsable de ces moyens et, plus généralement, des modalités pratiques de leur réalisation, dont elle assure la maîtrise complète. PROSPER se réserve le droit de sous-traiter certaines prestations de Services à des tiers, sous sa responsabilité et ses directives.

8.2 Obligations du Client : le Client s'engage notamment à (i) transmettre à PROSPER toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la Commande, préalablement à la fourniture des Services (surface, nombre de personnes, etc.), (ii) être disponible aux dates et heures prévues pour l'exécution des Services et garantir l'accès au Bien pendant les horaires convenus, (iii) informer immédiatement PROSPER de tout évènement pouvant affecter la bonne exécution de la Commande.

8.3 Responsabilité : la responsabilité de PROSPER est limitée aux seuls dommages directs avérés que le Client subit du fait de la fourniture des Services et relevant d'une faute imputable exclusivement à PROSPER dans l'exécution des Services. La responsabilité de PROSPER ne pourra être recherchée en cas (i) de tout évènement imputable au Client empêchant la bonne exécution des Services, (ii) de tout évènement de force majeure empêchant l'exécution des Services.

ARTICLE 9 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments distinctifs de PROSPER tels que la marque « PROSPER », le Site et tout contenu de celui-ci sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, et demeureront la propriété exclusive de PROSPER.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de la marque, des illustrations, images, logotypes et éléments sonores, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de PROSPER, est strictement interdite. L'usage de tout ou partie du Site, notamment par téléchargement, reproduction, transmission ou représentation à d'autres fins que pour usage personnel et privé dans un but non commercial est strictement interdit. La violation de ces dispositions expose son auteur aux sanctions prévues tant par le Code de la propriété intellectuelle au titre, notamment, de la contrefaçon de droits d'auteur, de droit des marques, que par le Code civil en matière de responsabilité civile.

ARTICLE 10 – DONNÉES PERSONNELLES

10.1 Pour bénéficier des Services et en passant Commande, le Client accepte que PROSPER collecte, utilise et traite les informations nominatives fournies (noms, prénom, date de naissance, adresse postale, adresse email) nécessaires afin d'assurer la réalisation, la gestion, le suivi, la livraison et la facturation de la Commande, ainsi que le suivi de la relation client. Ces Données Personnelles peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de PROSPER chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des Commandes, incluant notamment les sous-traitants assurant l'exécution des Services.

10.2 PROSPER met en œuvre un traitement des Données Personnelles collectées dans le respect de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement européen Général sur la Protection des Données n°2016-679 dit « RGPD ». Les finalités et conditions dans lesquelles PROSPER collecte, traite et conserve les Données Personnelles sont présentées dans la « *Politique de confidentialité et de cookies* » de PROSPER accessibles à tout moment sur le Site.

10.3 Tout Client bénéficie à tout moment d'un droit d'information, d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de suppression et d'un droit à la portabilité des informations nominatives le concernant qu'il communique dans le cadre de toute Commande qu'il peut exercer à l'attention de PROSPER, par email à l'adresse accueil@prosper-services.fr ; ou par courrier postal à l'adresse : 137 rue Claude Balbastre, 34070 Montpellier. Tout Client dispose enfin du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

ARTICLE 11 – FORCE MAJEURE

11.1 PROSPER ne pourra pas être tenu responsable en cas d'inexécution et/ou retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un cas de survenance d'un cas force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil (événement extérieur, imprévisible et irrésistible) et reconnu par la jurisprudence. Les obligations seront suspendues et devront être reprises dans un délai raisonnable dès la cessation du cas.

11.2 D'une façon générale, PROSPER veillera à informer le Client dans les meilleurs délais de toute situation exceptionnelle l'empêchant d'exécuter ses obligations ou perturbant son activité, afin que les Parties puissent trouver une solution alternative le cas échéant. En cas d'annulation par PROSPER pour les motifs précités, le Client sera informé dans les meilleurs délais et pourra bénéficier (i) du report de l'exécution de la Commande à une date ultérieure convenue d'un commun accord, ou (ii) du remboursement intégral des sommes versées pour la Commande annulée. Aucune autre indemnité ou compensation ne pourra être réclamée par le Client, quelle qu'en soit la cause.



ARTICLE 12 – DISPOSITIONS DIVERSES

12.1 Autonomie, divisibilité : les CGS représentent l'intégralité des engagements existants entre les Parties, et se substituent et prévalent sur tout autre document antérieur échangé entre les Parties ou à tout autre accord écrit, implicite ou oral non expressément accepté par PROSPER. Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des CGS serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions resteront en vigueur.

12.2 Signature électronique : les CGS pourront être signées par tout moyen électronique, les Parties reconnaissant la fiabilité du procédé lui conférant ainsi la même valeur juridique qu'une signature manuscrite au sens de la loi.

12.3 Service Client : pour toute information, question, conseil ou réclamation sur les CGS, les Services ou une Commande, le Client devra s'adresser au Service Client de PROSPER aux coordonnées suivantes :

- par email : contact@prosper-services.fr,
- par téléphone au numéro : 04.30.00.19.66
- ou par courrier à l'adresse indiquée en préambule.

12.4 Opposition au démarchage téléphonique : conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible via le site suivant : www.bloctel.gouv.fr.

ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE – MEDIATION - JURIDICTIONS

13.1 Toute Commande passée auprès de PROSPER ainsi que les présentes CGS sont soumises et régies par le droit français.

13.2 En cas de litige relatif à une Commande ou à l'application et/ou l'interprétation des CGS, le Client peut formuler une réclamation écrite au Service Client.

13.3 A défaut de règlement à l'amiable avec le Service Client de PROSPER, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation en vue de résoudre à l'amiable le litige l'opposant à PROSPER, au plus tard dans un délai d'un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès de PROSPER conformément aux conditions prévues aux articles L.612-1 et suivants et R.612-1 et suivants du Code de la consommation.

A ce titre, le Client peut contacter le service de médiation CM2C, auquel PROSPER est adhérent, en remplissant le formulaire en ligne directement sur le site <https://www.cm2c.net/>, ou bien par voie électronique à l'adresse cm2c@cm2c.net, ou bien par voie postale : CM2C - 14 rue Saint Jean - 75017 Paris. Toutes les informations relatives à ce médiateur et à la procédure à suivre sont accessibles en cliquant sur le lien suivant <https://www.cm2c.net/>. En cas de recours à la médiation, chaque Partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

13.4 En cas de différend relatif à l'interprétation, la validité, la conclusion, l'exécution, la transmission, la cessation ou les conséquences de la cessation des CGS et plus généralement du Contrat entre PROSPER et le Client, et à défaut de résolution par la voie de la médiation, le Client dispose de la faculté de saisir le tribunal compétent en application des règles édictées par le Code de procédure civile et le Code de la consommation.

ANNEXE – FORMULAIRE DE RETRACTATION PROSPER

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation

A l'attention de :

PROSPER

Adresse postale : 137 rue Claude Balbastre, 34070 MONTPELLIER

Téléphone : 04.30.00.19.66

Adresse électronique : contact@prosper-services.fr

Je/nous (*) vous notifie/notification (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation ci-dessous :

Commande effectuée le :

Numéro de facture :

Nom du (des) client(s) :

Prénom du (des) client(s) :

Adresse électronique :

Signature du (des) client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

() Rayez la mention inutile.*

PROSPER, en tant que responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion, le traitement et le suivi de l'exercice par ses clients de leur droit de rétractation. Les données collectées via ce formulaire de rétractation sont obligatoires. A défaut, l'exercice du droit de rétractation pourrait en être affecté. Ces informations sont destinées aux services habilités de PROSPER.

Toute personne concernée par le traitement dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation.