
Le Réseau de Gestion

ACCOMPAGNEMENT DE GESTIONNAIRES DE CONCIERGERIE · MAROC

CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES

Programme d'accompagnement conciergerie

Offre Essentielle · Formation, mise en place virtuelle & garantie

3 000 €

MONTANT FERME EN DIRHAMS ARRÊTÉ AUX CONDITIONS PARTICULIÈRES · TTC

Entre : la société **RESGESTMA SAS** (Réseau de Gestion Maroc), société marocaine (le « Prestataire »), exploitant la marque **Le Réseau de Gestion**.

Et : le Client signataire désigné aux présentes.

Contrat soumis au droit marocain · Référence : RG-OFFRE1B-2026

Entre les soussignés

LE PRESTATAIRE RESGESTMA SAS (Réseau de Gestion Maroc), société par actions simplifiée de droit marocain Siège : Boulevard Abdelkrim Khattabi, Guéliz, Marrakech ICE : 004020917000066 · Capital social : 10 000 MAD Représentée par son Président, la société RB GROUP , elle-même représentée par son représentant légal dûment habilité. Exploitant la marque Le Réseau de Gestion . Ci-après « le Prestataire » ou « la Société ».	LE CLIENT Nom / Raison sociale : Adresse : E-mail : Ci-après « le Client ».
--	--

Ensemble désignés « les Parties » et individuellement une « Partie ».

Exposé préalable

RESGESTMA SAS (Réseau de Gestion Maroc), société marocaine, est l'unique signataire du présent contrat, que le Client réside en France ou au Maroc. Les clauses de rétractation, de protection des données personnelles et de recours prévues ci-après s'adaptent au pays de résidence du Client, afin de lui garantir le niveau de protection prévu par sa propre législation nationale.

- A.** Le Prestataire exploite, sous la marque **Le Réseau de Gestion**, un programme de formation et d'accompagnement destiné aux personnes souhaitant créer, lancer ou développer une activité de conciergerie de location courte durée (LCD) au Maroc.
- B.** Le Client déclare s'engager dans le Programme en vue de lancer ou de développer une telle activité, à des fins professionnelles.
- C.** Le contenu pédagogique, les méthodes, les supports, les outils et le savoir-faire mobilisés dans le cadre du Programme sont la propriété exclusive du Prestataire, qui les exploite pour assurer la formation et l'accompagnement de ses Clients sur le territoire marocain.
- D.** Le Programme repose sur une **obligation de moyens**, assortie d'une **garantie conditionnelle** définie à l'Article 7, laquelle ne constitue pas une promesse de réussite inconditionnelle : elle est subordonnée à l'exécution complète, régulière et démontrable, par le Client, des actions décrites audit article.
- E.** Le Client déclare avoir pris connaissance de la nature du Programme, de son périmètre et de ses limites, et y adhérer en parfaite connaissance de cause.
- F.** C'est dans ce contexte que les Parties se sont rapprochées et ont convenu de ce qui suit.

Article 1. Définitions

Programme : l'ensemble formé par les contenus de formation, les parcours, l'accompagnement, les ressources, les outils, les appels d'activation, les leads, les mises en place et les bonus décrits à l'Article 3.

Plateforme : l'espace en ligne (espace membre, e-learning, communauté) au moyen duquel sont mis à disposition les contenus et l'accompagnement, incluant le CRM de suivi des leads.

Parcours : les trois cheminements pédagogiques structurant le Programme (START, SCALE, STAY), décrits à l'Article 3.1.

Appel d'activation : appel individuel et personnalisé, mené avec un ou plusieurs conseillers experts du réseau selon la thématique traitée, réservé librement par le Client depuis son espace, portant sur une thématique précise de son avancement. Un appel est **honoré** lorsqu'il a été réservé et effectivement tenu par le Client, sauf annulation ou indisponibilité de créneau imputable au Prestataire.

Conseiller : membre de l'équipe d'accompagnement du Prestataire, chargé des ateliers collectifs et des appels individuels. Les conseillers exploitent leur propre conciergerie à succès au Maroc, dans différentes villes du Royaume, chacun étant expert de son sujet, et sont tous tenus à un engagement de confidentialité (cf. Article 3.2).

Présence à un atelier : participation en direct (horodatée par la Plateforme) ou visionnage du replay à hauteur d'au moins quatre-vingts pour cent (80 %).

Achèvement d'un module : date à laquelle le dernier cours du module est marqué comme terminé sur la Plateforme.

Fiche de suivi : outil personnel de suivi de l'avancement du Client, étape par étape, de l'intégration à la diversification, dans sa version en vigueur au jour de la signature.

Lead : contact de propriétaire transmis au Client à la suite d'actions d'acquisition du Prestataire (notamment publicité), à des fins de prise de contact et de prospection.

Mise en place virtuelle (MEP virtuelle) : assistance à distance à la configuration et au lancement d'un logement sur les plateformes de réservation.

Mise en place physique (MEP physique) : intervention d'un agent de mise en place sur site pour la mise en place opérationnelle d'un logement. **Cette prestation n'est pas comprise dans l'Offre Essentielle** (Article 3.11) ; le terme n'est défini ici que pour la clarté du contrat.

Logement acquis : logement pour lequel le Client a signé un contrat de gestion avec un propriétaire et qui a été mis en ligne sur au moins une plateforme de réservation.

Coffre à prospects : base de contacts de propriétaires potentiellement intéressés par une mise en gestion, mise à disposition du Client à titre de ressource de prospection, sans garantie de signature (cf. Article 3.6).

LCD : location courte durée (type Airbnb / Booking).

Article 2. Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Client le Programme « Offre Essentielle », associant la formation et l'accompagnement décrits à l'Article 3 à une mise en

place virtuelle, au coffre à prospects et à la garantie conditionnelle d'apport de propriétaires définie à l'Article 7.

Article 3. Description des prestations

3.1 Contenus de formation et parcours

Le Prestataire met à disposition du Client, via la Plateforme, l'intégralité des contenus de formation, organisés en trois parcours. Ces contenus sont complétés de **quiz**, d'**exercices** et de **ressources téléchargeables** (cf. Article 3.5).

Parcours	Niveau	Objet	Modules	Cours
START	Débutant	Passer de zéro à un premier logement en gestion	16	99
SCALE	Intermédiaire	Maximiser ses revenus, sa rentabilité et automatiser son temps	8	43
STAY	Expert	Diversifier son activité et déléguer	2	9
Total du Programme			26	151

Le détail des modules de chaque parcours figure en Annexe 1. Les contenus sont susceptibles d'être enrichis, réorganisés ou mis à jour, à périmètre pédagogique global au moins équivalent.

3.2 Accompagnement collectif, communauté et conseillers

Le Client bénéficie de **plusieurs ateliers collectifs par semaine** en visioconférence (selon le calendrier en vigueur, publié et archivé) et d'un accès à la **communauté privée Skool** (entraide, échanges entre membres, annonces). Il est encadré par **différents conseillers**, chacun expert de son sujet, qui exploitent tous leur propre **conciergerie à succès au Maroc**, dans différentes villes du Royaume ; la liste des conseillers est présentée au Client dans son espace dès son intégration. Le Client accède également à un répertoire de références et partenaires dans les principales villes du Maroc.

Les **ateliers collectifs** et les **appels individuels** (dont les appels d'activation) sont animés et menés par ces conseillers, qui s'appuient sur leur expérience de terrain. Chaque conseiller a signé un **engagement de confidentialité (NDA)** lui interdisant de divulguer les informations partagées par le Client dans le cadre de l'accompagnement ou de les utiliser à d'autres fins que cet accompagnement. Le Client reconnaît que l'accompagnement, collectif comme individuel, est assuré par l'équipe de conseillers du Prestataire, dont la composition est déterminée par ce dernier et peut évoluer dans le temps, et que le présent contrat n'est conclu en considération de la personne d'aucun intervenant déterminé.

3.3 Appels d'activation et appels individuels (one-to-one)

Le Client bénéficie de **dix (10) appels d'activation individuels et personnalisés**, menés avec **un ou plusieurs conseillers experts** du réseau (cf. Article 3.2), désignés **selon la thématique de l'appel**, au regard de sa situation propre. Chaque appel porte sur une **thématique précise de son avancement**, de l'intégration jusqu'à la diversification (le détail des dix thématiques figure en Annexe 1). Le Client **réserve lui-même ces appels, quand il le souhaite**, depuis son espace. Lors de chaque demande, un conseiller de l'équipe lui est attribué ; le Client peut également demander un conseiller en particulier, l'appel étant alors planifié selon les disponibilités de ce conseiller.

Les dix appels d'activation ne sont pas la limite de l'accompagnement individuel. Le Client peut en outre réserver, **quand il le souhaite et sans limite de nombre**, des **appels individuels (one-to-one)** avec un conseiller du réseau, sur les thématiques de son choix, distinctes ou non de celles des dix appels d'activation. Ces appels se réservent depuis son espace, dans la limite des créneaux ouverts au calendrier et selon l'ordre des réservations, et restent ouverts pendant toute la durée du Programme.

3.4 Ligne de questions dédiée

Le Client dispose d'une **ligne WhatsApp dédiée** (un numéro direct, et non un groupe) lui permettant d'adresser ses questions aux conseillers. L'équipe **s'efforce** d'y répondre **dans la journée**. Cet accès constitue une obligation de moyens et n'emporte aucune garantie de réponse dans un délai déterminé.

3.5 Ressources, modèles et process

Le Client accède à une bibliothèque de ressources adaptées au contexte marocain, comprenant notamment : un modèle de **contrat de conciergerie (propriétaire)**, un modèle de **contrat de prestataire ménage**, un modèle de **contrat d'apporteur d'affaires**, des **modèles de fiche de police**, des **scripts** (prospection, relance propriétaires, communication voyageurs), des **check-lists opérationnelles**, des **procédures** et des **process prêts à l'emploi (done-for-you)**.

3.6 Coffre à prospects

Ce que c'est. Le Prestataire reçoit, au fil de son activité, des propriétaires souhaitant confier leur bien en gestion. Ces contacts proviennent de ses campagnes publicitaires, de ses autres canaux d'acquisition, de son réseau, de ses relations et d'apporteurs d'affaires. Lorsqu'il en dispose et qu'il ne les a pas affectés autrement, le Prestataire les dépose dans le **coffre à prospects**, un espace commun accessible à l'ensemble des membres du réseau.

Comment il fonctionne. Les contacts y sont visibles de tous les membres qui y ont accès et s'attribuent au **premier qui les réserve**. Le coffre n'attribue donc aucun contact à un membre en particulier, et l'accès du Client au coffre est subordonné au **règlement de l'intégralité du prix du Programme**.

Ce qu'il n'est pas. Le coffre est une ressource d'opportunité, alimentée de façon **irrégulière et aléatoire** : le Prestataire ne garantit **aucun nombre de contacts**, aucune fréquence d'alimentation, ni même la présence de contacts à un instant donné. Certaines périodes peuvent n'en comporter aucun. Le Prestataire ne garantit pas davantage qu'un contact du coffre débouche sur une signature. **Le coffre à prospects ne constitue ni un apport de leads, ni une garantie de signature, de mise en gestion ou de résultat commercial**, et son alimentation ne peut fonder aucune réclamation, réduction de prix ni indemnité.

3.7 Fourniture de leads

L'Offre Essentielle ne comprend **aucun volume contractuel de leads**. Des leads de propriétaires peuvent être transmis au Client **au titre de la garantie conditionnelle de l'Article 7** exclusivement, via le CRM de la Plateforme, sous réserve de l'activation prévue à l'Article 3.8. Les règles du présent article s'appliquent alors à ces leads.

Les leads constituent une **aide à la prospection**. Ils ne sont **ni des mandats signés, ni des dossiers « clé en main »**. La transformation d'un lead en contrat de gestion dépend du travail, de la réactivité, de la relance et de la négociation du Client.

Un lead n'est pas comptabilisé, et est remplacé, lorsqu'il :

- présente des coordonnées vides, erronées ou invalides ;
- demeure injoignable après six (6) relances documentées du Client, effectuées **dans l'ordre chronologique**, à raison d'un (1) appel par jour au maximum et en respectant les **intervalles minimaux en jours** définis ci-après, soit sur une durée d'au moins onze (11) jours, à des horaires ouverts et à des **heures différentes** les unes des autres, dont au moins un message écrit ;
- se situe hors de la zone géographique d'activité du Client, telle que déclarée à la souscription (modifiable une (1) fois par accord écrit des Parties) ;
- porte sur un logement **non meublé**, ou dont l'ameublement ne permet pas une mise en location en l'état ;
- porte sur un logement **qui n'est pas destiné à la location courte durée** (résidence occupée, bien mis en vente, location longue durée, local non résidentiel) ;
- émane d'un propriétaire qui, une fois joint, **ne souhaite pas confier son bien en location courte durée**, quel qu'en soit le motif ;
- émane d'une personne qui **s'est manifestement trompée de formulaire** ou de destinataire : elle ne possède pas de bien, cherche un logement à louer ou à acheter, postule à une offre d'emploi, sollicite le Programme d'accompagnement pour elle-même, ou toute autre demande étrangère à la mise en gestion d'un bien lui appartenant.

Ordre et intervalles des relances. Les six (6) relances constituent une **séquence** : elles se suivent dans l'ordre, chacune étant statuée dans le CRM au moment où l'appel est passé. Les intervalles se comptent en **jours calendaires** et non en heures : une relance ne peut être statuée qu'à compter du jour indiqué ci-après, à l'heure que le Client choisit :

- entre les relances 1 et 2, puis 2 et 3 : à compter du **lendemain** de la relance précédente ;
- entre les relances 3 et 4, 4 et 5, puis 5 et 6 : à compter du **troisième (3^e) jour suivant** la relance précédente.

Soit une séquence complète d'**onze (11) jours** au minimum. Le CRM refuse toute relance statuée avant le jour d'échéance applicable. **Plusieurs appels passés le même jour ne valent qu'une seule relance**. À chaque relance, le Client déclare dans le CRM **l'heure de l'appel** et atteste sur l'honneur avoir laissé sonner jusqu'au bout ; il conserve la preuve de l'appel, qui est vérifiée en cas de demande de remplacement.

Ces situations sont inhérentes à l'acquisition publicitaire, qui expose l'annonce à un public large : elles sont anticipées et **le remplacement se fait sans formalité ni frais** pour le Client, sur simple signalement documenté dans le CRM.

Rythme de transmission. Les leads transmis au titre de la garantie le sont par vagues successives, dans les conditions de l'Article 7.6.

3.8 Activation des leads

Le présent article ne s'applique qu'aux leads apportés au titre de la garantie de l'Article 7. L'Offre Essentielle ne comporte aucun apport de leads en dehors de cette garantie (Article 3.7) : hors mise en œuvre de la garantie, le Client n'a donc aucune condition d'activation à remplir et aucun lead à traiter au titre du présent contrat.

Lorsque la garantie de l'Article 7 est mise en œuvre, la transmission des leads qu'elle prévoit est subordonnée à la réunion, par le Client, de l'ensemble des conditions suivantes, destinées à garantir que chaque lead est traité avec le niveau de compétence et de réactivité qu'il mérite :

- avoir **réglé l'intégralité du prix** du Programme ;
- avoir **complété l'intégralité du parcours START** (modules et quiz) ;
- avoir suivi le module « **S10 · Apport de leads par le réseau** » ;
- avoir réalisé la **prospection froide préalable** : cent (100) appels de prospection auprès de propriétaires (Avito, Mubawab ou équivalent) et cent (100) messages de prospection (Airbnb), justifiés selon les modalités de preuve de l'Article 7.4, appréciées à la date de la demande d'activation ;
- avoir honoré les **quatre (4) premiers appels d'activation**, le conseiller validant à cette occasion que le Client est prêt à traiter des leads qualifiés ; cette validation est **réputée acquise** si le conseiller ne notifie pas par écrit au Client, dans les cinq (5) jours ouvrés suivant le quatrième appel, les points précis restant à corriger.

3.9 Discipline de traitement des leads

Chaque lead transmis au titre de la garantie de l'Article 7 doit être **appelé dans les vingt-quatre (24) heures** de sa transmission et son **statut renseigné dans le CRM** (mis à disposition dans l'espace ou via un CRM externe) dans le même délai. En cas de retard, le Prestataire peut **suspendre temporairement** la transmission de nouveaux leads, le temps de comprendre la situation du Client et de l'accompagner ; les leads sont **réactivés dès que le Client reprend un traitement réactif**. Les délais de l'Article 7 sont prolongés à due proportion de la durée de suspension.

3.10 Mise en place virtuelle

Le Prestataire fournit au Client **une (1) mise en place virtuelle** : assistance à distance à la configuration et à la mise en ligne d'un logement acquis (création et optimisation des annonces, configuration des outils). La MEP virtuelle est mobilisée sur demande du Client, pour un logement sous contrat de gestion signé, pendant la durée du Programme. Sa réalisation prend en principe entre **72 et 120 heures ouvrées**, à compter du moment où le Client a communiqué ses informations et celles du logement. Une MEP non consommée au terme, faute de logement acquis, demeure mobilisable pendant les six (6) mois suivant le terme pour le premier logement acquis par le Client.

3.11 Mise en place physique : non comprise dans cette offre

L'Offre Essentielle ne comprend aucune mise en place physique. Aucun agent du Prestataire n'intervient sur site au titre du présent contrat. Le Client est formé à réaliser lui-même cette mise en place, dans le module S14 du parcours START, et il dispose des check-lists et procédures correspondantes (Article 3.5).

Le Client qui souhaite bénéficier d'une mise en place physique réalisée par le Prestataire peut se rapprocher de son conseiller pour évoluer vers une offre supérieure ; elle fera alors l'objet d'un avenant ou d'un nouveau contrat, et d'une facturation distincte.

3.12 Outils & technologie

Le Prestataire assure au Client la **mise à disposition d'outils de gestion** (notamment solution de PMS / channel manager) lui permettant de gérer ses logements et ses réservations.

3.13 Site web

Le Client peut demander, depuis son espace, la création d'un **site web** pour son activité, comprenant une vitrine de présentation, un **blog** et une **page de ses logements, modifiable par le Client**. La page logements présente les biens mais **ne gère aucun paiement en ligne** : il n'existe pas de processus de paiement, les voyageurs entrent en contact direct avec le Client (notamment par WhatsApp) pour réserver. Le site est livré dans un délai **indicatif de sept (7) à quatorze (14) jours** à compter de la demande complète du Client.

3.14 Diffusion des logements sur la place de marché du réseau

Le Prestataire diffuse les logements gérés par le Client sur la **place de marché en ligne du réseau** (actuellement **lereseau-ma.com**), afin de les promouvoir auprès des voyageurs. Le Prestataire consacre en outre, chaque mois, un **budget publicitaire** à la promotion de cette place de marché, destiné à y générer du trafic.

Cette diffusion constitue un **canal de visibilité additionnel**, fourni au titre d'une obligation de moyens : le Prestataire **ne garantit ni un volume de visites, ni la réservation d'un logement du Client** par ce canal. Pour ses réservations, le Client continue de s'appuyer sur les plateformes de réservation (type Airbnb / Booking), qui demeurent ses canaux principaux et suffisent à la commercialisation des logements ; la place de marché du réseau intervient en complément.

3.15 Bonus inclus

Les bonus ci-dessous sont fournis à titre complémentaire, dans la limite des disponibilités, et sont susceptibles d'évolution. Certains sont fournis par des partenaires tiers, sous leurs propres conditions :

- Accès aux formations complémentaires du Prestataire (chacune de plus de 100 pages) : création et gestion d'une conciergerie virtuelle, agence de ménage, sous-location professionnelle ;
- **Un (1) mois offert** au sein du réseau de mandataires SAAFKA (transaction et location longue durée) ;
- Accès à des systèmes et outils d'**automatisation** de la gestion ;
- **Fiches de contacts partenaires validées par le réseau** (prestataires, artisans, partenaires par ville) ;
- Accès à une **base de candidats souhaitant être recrutés** (profils et CV), lorsque le Client souhaite agrandir son équipe et recruter ;
- **Conférences physiques et événements de célébration du réseau** (soirées et rassemblements, notamment en rooftop ou villa) ;
- Accès au réseau d'experts et de partenaires de l'écosystème.

3.16 Audit stratégique en présentiel

À compter du **cinquième (5e) logement pris en gestion** par le Client pendant la durée du contrat, le Client bénéficie, sur demande formulée via la Plateforme, d'une séance d'**audit stratégique en présentiel** d'environ trois (3) heures dans les locaux du Prestataire au Maroc, animée par le fondateur du réseau ou un membre de son équipe. La date est fixée d'un commun accord en fonction des disponibilités des Parties. Cet avantage est personnel et incessible ; les frais de déplacement et d'hébergement du Client demeurent à sa charge, sauf accord contraire écrit du Prestataire. Cette séance constitue une prestation d'accompagnement et n'emporte aucune garantie de résultat.

Article 4. Durée et continuité

4.1 Durée

Le présent contrat et l'accès complet au Programme sont conclus pour une durée de **six (6) mois** à compter de la **date d'encaissement du premier paiement**. La date de terme est notifiée au Client à son intégration, puis rappelée trente (30) jours avant son échéance. Le tout sans préjudice des dispositions survivant à la cessation du contrat (propriété intellectuelle, confidentialité, non-concurrence).

4.2 Ce que le Client conserve gratuitement après le terme

À l'issue des six (6) mois, le Client **conserve gratuitement**, tant que la Plateforme reste exploitée par le Prestataire :

- l'accès aux **contenus de formation** (parcours, cours, quiz, exercices) ;
- l'accès aux **ateliers collectifs** ;
- l'accès à la **ligne WhatsApp des conseillers** ;
- les **contrats et ressources** déjà mis à sa disposition, qu'il conserve.

Le Prestataire s'engage à maintenir ces accès pendant au moins **vingt-quatre (24) mois** après le terme. Si l'exploitation de la Plateforme cesse au-delà de cette période, il remet au Client les contenus de formation dans un format téléchargeable.

À l'exception de ce qui précède, les prestations d'accompagnement individuel cessent au terme : les **appels individuels** (y compris les appels d'activation non consommés), l'accès au **coffre à prospects** et la **diffusion des logements sur la place de marché du réseau** ne sont plus disponibles. La **garantie de l'Article 7** ne peut plus être invoquée au-delà du délai prévu à l'Article 7.5.

Article 5. Prix et modalités de paiement

5.1 Prix

Le prix du Programme « Offre Essentielle » est fixé à **3 000 €** (trois mille euros) toutes taxes comprises, payable en dirhams marocains (MAD). Le **montant ferme en dirhams** est arrêté au jour de la signature, sur la base du taux de référence Bank Al-Maghrib.

5.2 Modalités

Le prix est payable selon l'échéancier convenu entre les Parties, par paiement comptant ou échelonné. L'accès complet au Programme est subordonné au respect de l'échéancier de paiement.

5.3 Retard de paiement et relances

En cas d'échéance impayée, le Client reçoit :

- une **première relance** entre un (1) et trois (3) jours après l'échéance ;
- une **seconde relance** sept (7) jours après l'échéance.

À défaut de régularisation à la suite de ces relances, l'accès du Client au Programme est **suspendu**. L'accès est **rétabli** dès régularisation du paiement. Pendant toute suspension pour impayé, les délais des Articles 3 et 7 sont suspendus.

Article 6. Obligation de moyens et absence de garantie de résultat

Le Prestataire s'engage au titre d'une **obligation de moyens** : il met en œuvre l'ensemble des contenus, ressources, outils et accompagnements décrits à l'Article 3, avec sérieux et diligence.

Le Prestataire **ne garantit aucun résultat financier ou patrimonial** : ni un quelconque niveau de revenu, ni un chiffre d'affaires déterminé. La réussite de l'activité dépend de l'implication du Client, de sa mise en application des méthodes, de sa capacité de négociation et des conditions du marché local, autant de facteurs qui échappent au contrôle du Prestataire. En conséquence, aucun remboursement ne pourra être réclamé au motif d'une absence de résultat. La garantie conditionnelle de l'Article 7 constitue un engagement d'**apport de propriétaires**, qui s'exécute en nature et n'ouvre droit à aucun remboursement.

Article 7. Garantie conditionnelle « Premier logement »

7.1 Principe

Si, à l'issue d'une période de **trois (3) mois** à compter de la date du premier accès à la Plateforme (la « Période de garantie »), le Client n'a acquis **aucun logement** (au sens de l'Article 1) alors qu'il a exécuté **l'intégralité** des conditions énumérées à l'Article 7.2, dans les conditions de régularité de l'Article 7.3, il bénéficie de la garantie d'**apport de propriétaires** définie à l'Article 7.6.

Nature de la garantie. La présente garantie est une **garantie de moyens**, et non une garantie de résultat. Elle n'emporte aucun engagement du Prestataire sur l'obtention effective d'un logement en gestion, ni sur un délai pour y parvenir. Elle consiste exclusivement, pour le Prestataire, à **accomplir les actions déterminées à l'Article 7.6**. Son exécution complète éteint l'engagement du Prestataire, que le Client ait ou non signé un contrat de gestion à son issue. Elle **n'ouvre droit à aucun remboursement**, total ou partiel.

Pour l'appréciation du résultat : tout logement dont le contrat de gestion est signé dans les **trente (30) jours suivant l'issue de la Période de garantie** avec un propriétaire contacté pendant celle-ci est réputé acquis à son issue ; est assimilé à un logement acquis par le Client tout logement acquis, dans les mêmes conditions, par une personne ou entité qui lui est liée (conjoint, associé, société qu'il contrôle).

7.2 Conditions cumulatives d'éligibilité

La garantie est subordonnée à la réunion de **toutes** les conditions suivantes, dont l'exécution est constatée au moyen des enregistrements de la Plateforme et du CRM :

- **Païement.** Être à jour de l'intégralité des échéances de paiement du Programme ;
- **Formation.** Avoir terminé l'intégralité des **modules du parcours START** et avoir complété et validé **tous les quiz** du parcours START, chaque quiz étant complété au plus tard **quatorze (14) jours** après l'achèvement du module correspondant ;
- **Appels d'activation.** Avoir honoré les **quatre (4) premiers appels d'activation**, ainsi que tout appel d'activation ultérieur dont les conditions d'accès étaient objectivement réunies avant le terme ;
- **Ateliers collectifs.** Avoir été présent à l'ensemble des ateliers collectifs tenus, dans la limite de **trois (3) par semaine** ; les semaines au cours desquelles moins de trois ateliers sont tenus par le Prestataire sont neutralisées à due proportion ;
- **Prospection froide.** Avoir réalisé au moins **cent (100) appels de prospection froide** auprès de propriétaires (Avito, Mubawab ou équivalent) et envoyé au moins **cent (100) messages de prospection froide** (Airbnb), justifiés dans les conditions de l'Article 7.4 ;
- **Motifs.** Avoir renseigné dans le CRM le **motif** de chaque refus ou disqualification d'un propriétaire ;
- **Relances.** Avoir relancé chaque propriétaire contacté au titre de la prospection froide consignée, ainsi que chaque contact qu'il a réservé dans le coffre à prospects, n'ayant pas répondu, **six (6) fois**, les relances étant effectuées **dans l'ordre chronologique** et **en respectant les intervalles minimaux de l'Article 3.7** (à compter du lendemain entre les relances 1 et 2 puis 2 et 3, à compter du troisième jour suivant entre les relances 3 et 4, 4 et 5 puis 5 et 6), à raison d'un appel par jour au maximum et à des heures différentes les unes des autres, chaque relance étant statuée dans le CRM au moment où elle est effectuée, avec déclaration de l'heure de l'appel et attestation sur l'honneur ; seules les relances exigibles avant le terme sont prises en compte ;
- **Reporting.** Avoir transmis à son conseiller un **reporting écrit hebdomadaire**, à compter de la première semaine calendaire complète suivant le premier accès à la Plateforme, sur la ligne WhatsApp de l'Article 3.4 ou tout autre canal écrit confirmé par l'équipe, à raison d'au moins **onze (11) semaines sur treize (13)** au cours de la Période de garantie ;
- **Fiche de suivi.** Avoir respecté, en temps et en heure, l'intégralité des étapes de sa fiche de suivi **antérieures à l'acquisition du premier logement**, telles que fixées par la version en vigueur au jour de la signature ; toute modification ultérieure de la fiche de suivi ne peut durcir les conditions de la présente garantie.

7.3 Régularité, symétrie et preuve

Les conditions de l'Article 7.2 doivent avoir été exécutées **de manière régulière et continue sur toute la Période de garantie**, au rythme prévu par la fiche de suivi. Une exécution massive, groupée ou reconstituée a posteriori (notamment dans les semaines précédant la demande) ne satisfait pas aux conditions de la garantie. Les horodatages de la Plateforme et du CRM font foi entre les Parties, **sauf preuve contraire**.

Symétrie. Tout manquement du Prestataire à ses obligations rendant impossible ou substantiellement plus difficile l'exécution d'une condition de l'Article 7.2 neutralise ladite condition, qui est réputée accomplie.

Transparence. Le Client dispose à tout moment, depuis son espace, d'un accès en consultation et en export de ses horodatages, statuts CRM et reportings, lui permettant de suivre son éligibilité à la garantie. En cas d'indisponibilité avérée de la Plateforme empêchant une consignation, signalée par écrit sous soixante-douze (72) heures, le Client peut rapporter la preuve par tout moyen.

7.4 Preuve et sincérité de la prospection froide

La prospection froide étant réalisée en dehors de la Plateforme, le Client en rapporte la preuve au fil de l'eau : journal d'appels, captures d'écran des messages envoyés, ou consignation hebdomadaire dans le CRM ou le reporting. Les éléments produits pour la première fois au moment de la demande, sans consignation antérieure, ne sont pas recevables.

Les actions déclarées doivent être **réelles et sérieuses** : appels d'une durée minimale d'une (1) minute ou suivis d'un message, messages personnalisés (nom du propriétaire ou référence de l'annonce). Le Prestataire peut en vérifier la réalité par sondage ; la déclaration d'actions fictives ou de complaisance rend la demande irrecevable et constitue un manquement grave.

7.5 Fenêtre, suspensions et exclusions

La garantie ne peut être invoquée qu'à l'issue de la **Période de garantie**, par écrit à l'adresse **admin@lereseau-ma.com** (Article 9.3), dans un délai de **trente (30) jours** suivant celle-ci. La demande doit être accompagnée de l'**ensemble des justificatifs** établissant l'exécution des conditions de l'Article 7.2, tels que consignés au fil du Programme dans la Plateforme, le CRM et les reportings ; une demande non documentée, ou appuyée sur des éléments produits pour la première fois au moment de la demande (notamment de simples captures d'écran sans consignation antérieure), n'est pas recevable. Aucune demande anticipée (notamment en cas d'abandon ou de démobilisation en cours de Programme) n'est recevable. La garantie devient caduque en cas de résiliation anticipée du contrat, sauf résiliation aux torts exclusifs du Prestataire, l'Article 16 s'appliquant alors. Elle cesse de plein droit à la signature du premier contrat de gestion du Client.

La démotivation ou un simple changement de projet ne constituent pas des motifs d'assouplissement des conditions ci-dessus. Un **empêchement personnel grave et dûment justifié** (maladie, accident, événement familial majeur), notifié par écrit, permet, sur demande du Client, une **mise en pause** du Programme et/ou une **prolongation de sa durée** : pendant la pause, les obligations de la garantie et les délais correspondants sont **suspendus**. La **force majeure** au sens du droit marocain produit le même effet suspensif.

7.6 Mise en œuvre de la garantie : apport de propriétaires

Si l'ensemble des conditions est rempli, le Prestataire s'engage, à **ses frais**, à apporter au Client une **première série de cinq (5) leads de propriétaires**, issus de ses actions d'acquisition, notamment publicitaires.

Qualification des leads apportés. Chaque lead apporté au titre de la garantie s'entend d'un propriétaire répondant aux caractéristiques suivantes :

- son bien est situé à **cinquante (50) kilomètres au plus du centre-ville** de la ville d'activité déclarée par le Client ;
- son bien est **meublé et destiné à la location courte durée** ;

- le propriétaire est **joignable et a répondu** à une sollicitation, dans les conditions de l'Article 3.7.

Ces leads étant issus d'actions publicitaires, certains peuvent ne pas présenter l'une de ces caractéristiques : bien non meublé, bien non destiné à la location courte durée, propriétaire qui ne souhaite finalement pas confier son bien, ou personne qui **s'est trompée de formulaire** et ne possède aucun bien à confier. Dans tous ces cas, **ils ne sont pas décomptés des cinq (5) et sont remplacés**, sans formalité ni frais pour le Client, dans les conditions de l'Article 3.7.

Modalités. La demande est instruite dans les **quinze (15) jours** de sa réception ; les leads sont transmis dans les **trente (30) jours** suivant la validation de la demande. Ils suivent la discipline de traitement de l'Article 3.9, dont le respect conditionne la poursuite de leur transmission.

Série complémentaire. Si, après l'apport complet de la première série de cinq (5) leads, le Client n'a toujours signé aucun contrat de gestion, le Prestataire **peut** décider d'engager avec lui un accompagnement renforcé et de lui apporter une **seconde et dernière série de cinq (5) leads** répondant aux mêmes caractéristiques. Cette seconde série relève de la **seule appréciation du Prestataire** : elle ne constitue pas un droit pour le Client et son refus ne peut fonder aucune réclamation.

Portée exacte de l'engagement. La garantie s'exécute **exclusivement en nature**. Elle se limite à l'apport des leads décrit ci-dessus et aux actions d'accompagnement qui l'entourent. Elle **ne comporte aucun engagement d'apporter des propriétaires jusqu'à la signature** d'un contrat de gestion, ni pendant une durée déterminée. L'apport effectif de la première série de cinq (5) leads, remplacements compris, **épuise l'obligation du Prestataire** au titre de la présente garantie. Elle **n'ouvre droit à aucun remboursement**, ni total ni partiel, des sommes versées. L'Article 6 s'applique pour le surplus.

Article 8. Obligations du Prestataire

- Donner accès au Programme et à l'ensemble des ressources décrites à l'Article 3 ;
- Animer les ateliers collectifs selon le calendrier en vigueur, publié et archivé ;
- Rendre disponibles les appels d'activation à la réservation du Client ;
- Transmettre les leads dans les conditions des Articles 3.7 et 3.8 ;
- Réaliser les mises en place dans les conditions des Articles 3.10 et 3.11 ;
- Maintenir la Plateforme accessible et tenir les contenus à jour ;
- Mettre à disposition la ligne de questions dans les conditions de l'Article 3.4 ;
- Diffuser les logements du Client sur la place de marché du réseau dans les conditions de l'Article 3.14 ;
- Conserver les enregistrements et horodatages nécessaires à l'appréciation de la garantie et en donner l'accès au Client (Article 7.3) ;
- Apporter au Client un accompagnement diligent dans la limite de l'obligation de moyens.

Article 9. Obligations du Client et règles communautaires

9.1 Règles de conduite communautaire

Le Client s'engage à adopter un comportement respectueux, constructif et conforme aux règles élémentaires de courtoisie au sein de l'ensemble des espaces communautaires mis à disposition dans le cadre du Programme (communauté Skool, espaces de discussion, ateliers collectifs, ligne WhatsApp ou tout autre canal collectif).

Est considéré comme un manquement grave aux obligations contractuelles : la publication, l'émission ou la diffusion de propos diffamatoires, injurieux ou manifestement abusifs au sens de la loi, ainsi que tout comportement portant atteinte aux droits des autres membres.

Tout retour, critique ou réclamation relatif au Programme devra être adressé **prioritairement et par écrit** au Prestataire ou au conseiller référent, afin de permettre un traitement approprié et individualisé.

En cas de manquement avéré au présent article, le Prestataire peut **suspendre l'accès du Client aux espaces communautaires** et, après mise en demeure écrite restée sans effet pendant quinze (15) jours, résilier cet accès. Il conserve la faculté de solliciter réparation du préjudice subi, le cas échéant par voie de dommages et intérêts, et, en cas de manquement grave persistant, de résilier le contrat dans les conditions de l'Article 16. **Ces mesures sont sans incidence sur la garantie de l'Article 7**, qui ne s'apprécie qu'au regard des conditions objectives de l'Article 7.2.

Les identifiants d'accès à la Plateforme sont **strictement personnels** ; leur partage avec un tiers constitue un manquement grave.

9.2 Non-démarchage

Le Client s'interdit de démarcher, débaucher ou solliciter les membres, conseillers, partenaires ou collaborateurs de l'écosystème à des fins concurrentes, pendant la durée du contrat et les douze (12) mois suivants.

9.3 Réclamations

Toute réclamation et **toute demande de remboursement** devront être adressées par écrit à l'adresse **admin@lereseau-ma.com**, ou par lettre recommandée avec accusé de réception au siège du Prestataire, la date d'envoi faisant foi. **Aucune demande formulée par un autre canal n'est recevable**, notamment par WhatsApp, auprès d'un conseiller ou de tout autre membre de l'équipe. Le Prestataire s'engage à y répondre dans un délai raisonnable.

Article 10. Droit de rétractation et renonciation par démarrage de l'exécution

Le Client dispose, à compter de la signature, d'un délai de **sept (7) jours** pour exercer, par écrit, son droit de rétractation.

Le Client **demande expressément l'accès immédiat** au Programme dès la signature. Il reconnaît qu'en accédant au premier contenu (ouverture ou visionnage d'un module, ou premier accès à la Plateforme), **l'exécution du Programme commence** et qu'il **renonce, dès cet instant, à son droit de rétractation**. Cette demande d'accès immédiat est matérialisée par la déclaration distincte signée du Client au bas des présentes. La date et l'heure de ce premier accès sont enregistrées par la Plateforme et font foi entre les Parties, sauf preuve contraire.

Le Client qui ne souhaite pas renoncer à son droit de rétractation s'abstient d'accéder aux contenus pendant le délai de sept (7) jours.

Article 11. Propriété intellectuelle et licence limitée

L'ensemble des contenus, méthodes, documents, scripts, supports, marques (notamment « Le Réseau de Gestion »), systèmes et savoir-faire fournis **demeure la propriété exclusive du Prestataire**, de manière perpétuelle.

Le Client bénéficie d'une **licence d'utilisation strictement personnelle, non exclusive et non cessible**, limitée au développement de sa propre activité et à la durée du contrat, à l'exclusion notamment de :

- toute revente, tout partage, toute diffusion, publication, mise à disposition ou duplication des contenus ;
- la création d'un organisme ou d'un business de formation reposant sur le savoir-faire transmis ;
- la formation de tiers à l'aide des supports ;
- toute reproduction partielle ou totale sur internet, réseaux sociaux ou groupe privé ;
- toute collaboration ou assistance apportée à un tiers créant ou exploitant un business de formation concurrent.

Toute violation du présent article constitue un manquement grave : elle entraîne la **déchéance de la garantie de l'Article 7** et peut entraîner, après mise en demeure restée sans effet pendant quarante-huit (48) heures (ou sans délai en cas d'atteinte manifeste et massive), la **fermeture des accès sans remboursement**, ainsi que d'éventuelles **poursuites en réparation du préjudice subi**.

Article 11 bis. Caractère strictement personnel des accès et confidentialité du Programme

11 bis.1 Un accès strictement personnel. L'accès à la Plateforme, aux contenus du Programme, aux ateliers collectifs, aux enregistrements, aux modèles et à l'ensemble des ressources est **strictement personnel au Client** et incessible. Le Client est responsable de la confidentialité de ses identifiants.

11 bis.2 Ce qui est interdit. Sont interdits, sans autorisation écrite et préalable du Prestataire : le partage, le prêt, la revente ou la mise à disposition de ses identifiants à un tiers ; la connexion d'un tiers à son compte ; la diffusion, la reproduction, la captation d'écran ou l'enregistrement des contenus en vue de leur transmission ; ainsi que la communication à un tiers des documents, modèles, scripts, procédures et enregistrements du Programme.

11 bis.3 Le cas de l'associé ou du collaborateur. Le Client qui souhaite associer une personne de son entourage professionnel (associé, conjoint, salarié ou prestataire) au suivi du Programme **en informe le Prestataire au préalable et par écrit**. Cette personne ne peut accéder au Programme qu'après avoir signé l'engagement de confidentialité que le Prestataire lui soumet. À défaut de cette double formalité, l'accès du tiers constitue un manquement au présent article.

11 bis.4 Conséquences d'une fuite. Les contenus du Programme constituent un actif du Prestataire dont la valeur repose sur leur caractère non public. Toute diffusion non autorisée, quelle qu'en soit l'ampleur et même sans contrepartie financière, cause au Prestataire un **préjudice certain**. En pareil cas, le Prestataire peut **suspendre immédiatement** l'accès du Client, résilier le contrat dans les conditions de l'Article 16 après mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours, et demander en justice la réparation intégrale de son préjudice ainsi que la cessation de la diffusion. Les sommes déjà versées lui restent acquises.

Le présent article survit au terme du contrat. Il ne fait pas obstacle à ce que le Client mentionne publiquement son appartenance au réseau, ni qu'il rende compte de son expérience et de ses résultats.

Article 12. Non-concurrence

Pendant la durée du contrat et pour une période de **vingt-quatre (24) mois** à compter de son terme, le Client s'interdit de créer, exploiter ou participer, directement ou indirectement, à une **activité de formation ou d'accompagnement concurrente** reproduisant le savoir-faire transmis, ou d'**aider un tiers** à exercer une telle activité, sur le territoire marocain et français.

Il est expressément convenu que la présente clause **ne restreint en aucune manière l'exercice, par le Client, de sa propre activité de conciergerie**, objet même du Programme. Elle vise uniquement la commercialisation d'une offre de formation ou d'accompagnement reproduisant le savoir-faire du Prestataire ; la formation interne de ses propres salariés et la communication publique généraliste demeurent libres.

Article 13. Confidentialité

Chaque Partie s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations reçues dans le cadre du contrat. Cette obligation survit pendant **cinq (5) ans** après la fin du contrat.

Article 14. Données personnelles

Le Prestataire s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de données personnelles : la **loi n° 09-08** relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (CNDP, Maroc) et, en cas de traitement depuis l'Union européenne, le **Règlement général sur la protection des données (RGPD)**. Le Client dispose des droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition et de limitation.

Article 15. Responsabilité et limitation

Le Prestataire n'est pas responsable :

- des décisions du Client ;
- des résultats financiers de son activité ;
- des refus de propriétaires, plateformes ou prestataires ;
- des pertes indirectes (perte de chiffre d'affaires, d'image ou d'opportunités).

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire est **limitée au montant des sommes effectivement versées** par le Client, sauf dol ou faute lourde du Prestataire.

Article 16. Résiliation

En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations, l'autre Partie pourra résilier le contrat de plein droit, trente (30) jours après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet. Les sommes versées au titre des prestations déjà exécutées restent acquises au Prestataire. En cas de résiliation aux torts du Prestataire, celui-ci restitue au Client, dans les trente (30) jours, la part du prix correspondant aux prestations non encore exécutées, appréciée au prorata des prestations décrites à l'Article 3.

Article 17. Intégralité, cession, droit applicable et juridiction

17.1 Intégralité du contrat

Le présent contrat et ses annexes expriment l'intégralité de l'accord des Parties et prévalent sur tout document, échange, présentation ou déclaration antérieurs, écrits ou oraux. Le Client reconnaît ne s'être engagé sur la foi d'aucune promesse de résultat autre que la garantie conditionnelle de l'Article 7.

17.2 Cession

Le Prestataire pourra céder le présent contrat à toute société de son groupe reprenant l'exploitation de la marque « Le Réseau de Gestion », sous réserve d'en informer le Client par écrit et que le cessionnaire reprenne l'intégralité des obligations du présent contrat, en ce compris la garantie de l'Article 7, le cédant demeurant garant solidaire de ladite garantie pour les contrats en cours.

17.3 Droit applicable et juridiction

Le présent contrat est soumis au **droit marocain**, siège de RESGESTMA SAS. À défaut de résolution amiable : si le Client a la qualité de commerçant, tout litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution du contrat relèvera de la compétence exclusive du **Tribunal de commerce de Casablanca** ; à défaut, les juridictions compétentes sont celles désignées par la loi.

Pour le Prestataire

RESGESTMA SAS · marque Le Réseau de Gestion

Signature & cachet · précédés de « lu et approuvé »

Pour le Client

Nom :

Signature · précédée de « lu et approuvé »

Fait à, le/...../....., en deux (2) exemplaires originaux.

Annexe 1. Le Programme en détail

1. Les trois parcours

Parcours START · niveau débutant (16 modules · 99 cours) · passer de zéro à un premier logement :

- S1. Introduction · S2. Mindset · S2b. Vision du réseau
- S3. Comprendre le marché de la courte durée au Maroc · S4. Étude de marché et positionnement
- S5. Créer son entreprise · S6. Législation Airbnb au Maroc · S7. Ton offre
- S8. Identité visuelle & site web · S9. Acquisition (les méthodes pour trouver et signer ton premier logement) · S10. Apport de leads par le réseau · S11. L'art de vendre
- S12. Signer ton premier client · S13. Intégration cliente · S14. Mise en place physique · S15. Mise en place virtuelle

Parcours SCALE · niveau intermédiaire (8 modules · 43 cours) · maximiser revenus, rentabilité et automatisation :

- C1. Introduction au Scale · C2. Optimisation physique · C3. Optimisation virtuelle
- C4. Automatisation (libère ton temps) · C5. Finance · C6. L'IA dans ta conciergerie · C7. Croître (1 → 3 → 10 logements)

Parcours STAY · niveau expert (2 modules · 9 cours) · diversifier et déléguer :

- Y1. **Délégation** · recruter et déléguer la gestion terrain, l'assistanat virtuel, construire une équipe qui tient sans le Client.
- Y2. **Diversification** · élargir l'activité et les services : conciergerie virtuelle, sous-location professionnelle, location longue durée, transaction immobilière, agence de ménage.

Chaque parcours est complété de quiz et d'exercices d'application. Le compte de 16 modules du parcours START inclut le module S2b. Les volumes de modules et de cours indiqués correspondent au catalogue en vigueur au jour de la signature ; ils peuvent évoluer à la hausse, sans réduction du périmètre décrit.

Formations complémentaires animées par des intervenants extérieurs. Le Client accède, sans supplément de prix, aux formations complémentaires que le Prestataire organise ou met à disposition au fil de l'eau sur des métiers connexes à la conciergerie, telles que le ménage professionnel. Leur nombre, leur contenu et leur calendrier relèvent de la programmation du Prestataire et sont susceptibles d'évoluer ; elles ne constituent pas un élément déterminant du prix et leur absence sur une période donnée n'ouvre droit à aucune réduction ni indemnité.

2. Les 10 appels d'activation

Appels individuels et personnalisés, menés avec **un ou plusieurs conseillers experts** du réseau selon la thématique de chaque appel, réservés librement par le Client et couvrant tout son parcours :

#	Thématique	#	Thématique
1	Bienvenue & intégration	6	Kickoff mise en place
2	Fondations : lancement de ta structure	7	Audit de ton logement

3	GO prospection	8	Diagnostic remplissage
4	Déblocage conversion	9	Audit gestion & finances
5	Préparation de ton RDV propriétaire	10	Croissance & diversification

Au-delà des 10 appels d'activation : accompagnement individuel sans limite de nombre. Une fois ses 10 appels d'activation honorés, le Client peut réserver, aussi souvent qu'il le souhaite et pendant toute la durée du Programme, des **appels individuels d'accompagnement** avec un conseiller du réseau, sur le sujet de son choix. Ces appels s'ajoutent aux 10 appels d'activation et ne sont soumis à aucun quota. Ils se réservent depuis l'espace du Client, dans la limite des créneaux ouverts au calendrier et selon l'ordre des réservations.

Le Client bénéficie en outre, sans limite de nombre, de l'**accompagnement écrit** de son conseiller dans les conditions de l'Article 3.4, qui reste ouvert indépendamment des appels.

3. Les ateliers collectifs

Le Prestataire anime des **ateliers collectifs en visioconférence**, à raison de **trois (3) à cinq (5) par semaine** selon le calendrier en vigueur, publié à l'avance et archivé. Ils sont ouverts à l'ensemble des membres du réseau et portent sur la mise en pratique : prospection, traitement des objections, mise en place, remplissage, gestion et finances.

Le rythme hebdomadaire indiqué est celui de la programmation habituelle du Prestataire. Les semaines au cours desquelles moins de trois ateliers sont tenus sont neutralisées pour l'appréciation des conditions de l'Article 7, dans les termes de cet article.

3. Coffre à prospects et mise en place

- **Coffre à prospects** (Article 3.6), ressource de prospection sans garantie de signature ;
- Des leads de propriétaires peuvent être transmis **au titre de la seule garantie de l'Article 7**, après activation (Article 3.8), traités selon la discipline de l'Article 3.9 ;
- **Une (1) mise en place virtuelle**, mobilisée sur demande pour un logement sous contrat de gestion signé, reportable dans les conditions de l'Article 3.10.

4. Ressources et modèles

- **Modèles de contrats** : conciergerie (propriétaire), prestataire ménage, apporteur d'affaires ;
- **Scripts** : prospection, relance propriétaires, communication voyageurs ;
- **Check-lists opérationnelles** : mise en place, ménage, check-in, gestion voyageurs ;
- **Procédures et process prêts à l'emploi** (done-for-you) ;
- **Fiches de contacts partenaires** validées par le réseau, par ville ;
- **Base de candidats** (profils et CV) pour recruter son équipe.

5. Fiche de suivi

Le Client dispose d'une **fiche de suivi personnelle** qui matérialise son avancement étape par étape, de l'intégration jusqu'à la diversification. Elle lui permet de visualiser sa progression, de valider ses étapes, de réserver ses appels d'activation dès que les conditions de chaque étape sont réunies, et sert de référence pour l'appréciation de la régularité prévue à l'Article 7.3.

6. Nature de l'engagement

L'engagement du Prestataire est une **obligation de moyens**, assortie de la seule **garantie conditionnelle de l'Article 7**. Les leads et le coffre à prospects sont des ressources d'aide à la prospection et **ne garantissent aucune signature**. La garantie est subordonnée à l'exécution complète, régulière et démontrable des conditions de l'Article 7.2.