

# VIP ONE

Sovereign Precision. Every Stay, Verified.

## CGV / GTOS

Conditions Générales de Vente / General Terms of Service

*Document bilingue — Français (gauche) / English (right)*

---

### OPERATOR / OPÉRATEUR

MOCRISTO SAS

66 Avenue des Champs-Élysées, 75008 Paris, France

SIRET 993 874 841 00014 — maison@mocristo.fr

Version 1.0 — Effective Date: 1 September 2026

---

*Version FR prévaut en cas de divergence. / FR version prevails in case of discrepancy.*

Droit applicable : droit français — Tribunaux compétents : Paris, France

FR

## ARTICLE 1 — OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent les relations contractuelles entre MOCRISTO SAS (« le Prestataire ») et tout propriétaire, gestionnaire ou exploitant d'un bien immobilier à usage de location de courte durée situé au Kenya (« le Client ») souscrivant à l'un des services VIP ONE.

Les CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des Services ou en provenance du Client.

Le fait pour le Client de signer un contrat de souscription, de régler une facture émise par le Prestataire, ou de commencer à bénéficier des Services emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV.

### 1.1 Services concernés

Les CGV s'appliquent aux services suivants, opérés sous la marque VIP ONE :

- **VIP ONE Property** — Inspection qualité post-séjour (Annexe 1).
- **VIP ONE Property + GAZPILOT** — Inspection qualité et monitoring gaz connecté (Annexe 2).
- **VIP ONE Full Management** — Gestion complète de l'actif locatif (Annexe 3, disponible à compter de janvier 2027).

### 1.2 Opérateur

Les Services sont opérés par **MOCRISTO SAS**, société par actions simplifiée de droit français, au capital social tel que mentionné au registre du commerce, dont le siège social est situé 66 Avenue des Champs-Élysées, 75008 Paris, France, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 993 874 841, SIRET 993 874 841 00014, contact maison@mocristo.fr.

Une entité opératrice de droit kényan est prévue pour être incorporée au premier trimestre 2027. À sa constitution, les contrats en cours seront transférés à cette entité, sans frais ni démarche supplémentaire pour le Client, sous réserve de notification écrite préalable.

EN

## ARTICLE 1 — PURPOSE AND SCOPE

These General Terms of Service ("GTOS") govern the contractual relationship between MOCRISTO SAS ("the Provider") and any owner, manager, or operator of a short-term rental property located in Kenya ("the Client") subscribing to any of the VIP ONE services.

The GTOS apply to the exclusion of any other terms, including those applicable through other sales channels of the Services or originating from the Client.

The Client's signature of a subscription contract, payment of an invoice issued by the Provider, or beginning to benefit from the Services constitutes full and entire acceptance of these GTOS.

### 1.1 Covered Services

The GTOS apply to the following services, operated under the VIP ONE brand:

- **VIP ONE Property** — Post-stay quality inspection (Annex 1).
- **VIP ONE Property + GAZPILOT** — Quality inspection and connected gas monitoring (Annex 2).
- **VIP ONE Full Management** — Complete rental asset management (Annex 3, available from January 2027).

### 1.2 Operator

The Services are operated by **MOCRISTO SAS**, a simplified joint-stock company under French law, with share capital as registered with the commercial registry, whose registered office is located at 66 Avenue des Champs-Élysées, 75008 Paris, France, registered with the Paris Trade Register under number 993 874 841, SIRET 993 874 841 00014, contact maison@mocristo.fr.

A Kenyan-incorporated operating entity is planned for incorporation during the first quarter of 2027. Upon its incorporation, ongoing contracts will be transferred to this entity, at no cost and without additional formality for the Client, subject to prior written notice.

FR

## ARTICLE 2 — SOUSCRIPTION ET FORMATION DU CONTRAT

### 2.1 Processus de souscription

La souscription aux Services VIP ONE s'effectue selon le processus suivant :

- Demande de consultation par le Client via le site [www.vipone.tech](http://www.vipone.tech), WhatsApp Business ou tout autre canal mis à disposition.
- Entretien de qualification et présentation de l'offre adaptée.
- Audit initial du bien immobilier concerné, gratuit pour le Client.
- Émission d'un contrat de souscription précisant la formule retenue, le bien couvert, la date de prise d'effet et le tarif.
- Signature électronique ou manuscrite du contrat par le Client.
- Émission de la première facture prépayée par le Prestataire.
- Activation effective du service à réception du paiement.

### 2.2 Programme de lancement

Le programme de lancement 2026 est plafonné à vingt (20) propriétés. Au-delà de ce plafond, les demandes de souscription sont placées sur liste d'attente et traitées par ordre chronologique.

### 2.3 Acceptation

Le contrat est formé à la date de signature par les deux parties et conditionné au paiement effectif de la première facture. À défaut de paiement dans un délai de quinze (15) jours suivant la signature, le contrat est réputé caduc.

EN

## ARTICLE 2 — SUBSCRIPTION AND FORMATION OF THE CONTRACT

### 2.1 Subscription Process

Subscription to VIP ONE Services follows this process:

- Consultation request by the Client via [www.vipone.tech](http://www.vipone.tech), WhatsApp Business, or any other channel made available.
- Qualification interview and presentation of the tailored offer.
- Initial audit of the relevant property, free of charge for the Client.
- Issuance of a subscription contract specifying the selected plan, the covered property, the effective date, and the price.
- Electronic or handwritten signature of the contract by the Client.
- Issuance of the first prepaid invoice by the Provider.
- Effective activation of the service upon receipt of payment.

### 2.2 Launch Programme

The 2026 launch programme is capped at twenty (20) properties. Beyond this cap, subscription requests are placed on a waiting list and processed in chronological order.

### 2.3 Acceptance

The contract is formed on the date of signature by both parties and conditional upon effective payment of the first invoice. Failing payment within fifteen (15) days of signature, the contract shall be deemed null and void.

FR

## ARTICLE 3 — TARIFS, FACTURATION ET PAIEMENT

### 3.1 Tarifs en vigueur

Les tarifs applicables aux Services sont les suivants (en shillings kényans, hors taxes locales le cas échéant) :

- **VIP ONE Property** : 12 000 KES par appartement et par mois.
- **VIP ONE Property + GAZPILOT** : 19 900 KES par appartement et par mois (matériel GAZPILOT inclus dans l'abonnement).
- **VIP ONE Full Management** : tarif sur devis, basé sur un pourcentage des revenus locatifs (disponible à compter de janvier 2027).

Les tarifs s'entendent par appartement. Pour un Client disposant de plusieurs biens, une tarification personnalisée peut être proposée.

### 3.2 Facturation prépayée

Les Services VIP ONE sont facturés **mensuellement à l'avance**. La facture du mois M est émise au plus tard le 25 du mois M-1, exigible à réception et payable au plus tard le dernier jour du mois M-1 pour activation du service au premier jour du mois M.

### 3.3 Engagement de durée

Le Client souscrit pour une durée minimale de **six (6) mois** à compter de la date de prise d'effet du contrat. À l'issue de cette période, le contrat se renouvelle **tacitement par périodes mensuelles**, sauf résiliation dans les conditions de l'Article 7.

### 3.4 Moyens de paiement

Les paiements peuvent être effectués par les moyens suivants :

- M-Pesa, via le numéro communiqué par le Prestataire ou via la plateforme Paystack intégrée au site.
- Virement bancaire international vers le compte bancaire de MOCRISTO SAS en France (coordonnées sur la facture).
- Carte bancaire (Mastercard, Visa) via la plateforme Paystack.

Les frais bancaires éventuels (frais de transfert international, frais de change) sont à la charge du Client.

### 3.5 Retard de paiement

Tout retard de paiement supérieur à dix (10) jours après la date d'exigibilité entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- L'application d'intérêts de retard au taux légal français majoré de trois points de pourcentage.
- Une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce français.
- La suspension immédiate du Service jusqu'à régularisation complète.
- La possibilité pour le Prestataire de résilier le contrat de plein droit après quinze (15) jours de retard.

### 3.6 Révision des tarifs

Le Prestataire se réserve le droit de réviser les tarifs à l'échéance de la période d'engagement initiale de six (6) mois,

moyennant un préavis écrit de trente (30) jours. Le Client dispose alors de la faculté de refuser la révision en résiliant le contrat sans pénalité dans le délai de préavis.

EN

## ARTICLE 3 — PRICES, INVOICING AND PAYMENT

### 3.1 Applicable Prices

Prices applicable to the Services are as follows (in Kenyan shillings, exclusive of any applicable local taxes):

- **VIP ONE Property:** KES 12,000 per apartment per month.
- **VIP ONE Property + GAZPILOT:** KES 19,900 per apartment per month (GAZPILOT device included in the subscription).
- **VIP ONE Full Management:** price on quotation, based on a percentage of rental revenue (available from January 2027).

Prices are per apartment. For a Client with multiple properties, customised pricing may be offered.

### 3.2 Prepaid Billing

VIP ONE Services are billed **monthly in advance**. The invoice for month M is issued by the 25th of month M-1 at the latest, due upon receipt and payable no later than the last day of month M-1 for service activation on the first day of month M.

### 3.3 Commitment Duration

The Client subscribes for a minimum duration of **six (6) months** from the contract's effective date. At the end of this period, the contract is **tacitly renewed on a monthly basis**, except for termination under the conditions of Article 7.

### 3.4 Payment Methods

Payments may be made by the following means:

- M-Pesa, via the number provided by the Provider or via the Paystack platform integrated into the website.
- International bank transfer to MOCRISTO SAS's bank account in France (details on the invoice).
- Credit card (Mastercard, Visa) via the Paystack platform.

Any bank fees (international transfer fees, currency conversion fees) are borne by the Client.

### 3.5 Late Payment

Any payment delay exceeding ten (10) days after the due date results, automatically and without prior formal notice, in:

- Application of late interest at the French legal rate increased by three percentage points.
- A flat recovery fee of €40, in accordance with article L.441-10 of the French Commercial Code.
- Immediate suspension of the Service until full regularisation.
- The Provider's right to terminate the contract automatically after fifteen (15) days of delay.

### 3.6 Price Revision

The Provider reserves the right to revise prices upon expiry of the initial six (6) month commitment period, subject to thirty (30) days' written notice. The Client may then refuse the revision by terminating the contract without penalty within the notice period.

FR

## ARTICLE 4 — OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

### 4.1 Obligation de moyens

Le Prestataire s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art. Sauf stipulation contraire expresse, l'ensemble des obligations du Prestataire constituent des obligations de moyens et non de résultat.

### 4.2 Standards de qualité

Le Prestataire applique des standards d'inspection inspirés de l'hôtellerie haut de gamme, formalisés dans un protocole interne révisable périodiquement. Le Client peut demander communication du protocole en vigueur à tout moment.

### 4.3 Confidentialité

Le Prestataire s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations relatives au Client, à ses biens immobiliers, à ses hôtes, ainsi que toute donnée commerciale ou opérationnelle dont il aurait connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat.

### 4.4 Sous-traitance

Le Prestataire se réserve le droit de recourir à des sous-traitants pour l'exécution de tout ou partie des Services, sous sa propre responsabilité et sous réserve que ces sous-traitants soient soumis à des obligations de confidentialité et de qualité équivalentes.

### 4.5 Reporting

Le Prestataire fournit au Client, au minimum :

- Un rapport d'inspection photographique après chaque intervention, dans un délai de 24 heures.
- Un récapitulatif mensuel des inspections réalisées et des incidents éventuels.
- Pour les souscripteurs GAZPILOT : un suivi en temps réel des niveaux de gaz et des alertes automatiques.

EN

## ARTICLE 4 — PROVIDER'S OBLIGATIONS

### 4.1 Obligation of Means

The Provider undertakes to deliver the Services with diligence and according to professional standards. Unless expressly stipulated otherwise, all of the Provider's obligations are best-efforts obligations and not result-based obligations.

### 4.2 Quality Standards

The Provider applies inspection standards inspired by high-end hospitality, formalised in an internal protocol revisable periodically. The Client may request communication of the protocol in force at any time.

### 4.3 Confidentiality

The Provider undertakes to treat confidentially all information relating to the Client, their properties, their guests, and any commercial or operational data of which it may become aware in the context of the contract.

### 4.4 Subcontracting

The Provider reserves the right to use subcontractors for the performance of all or part of the Services, under its own responsibility and provided that such subcontractors are subject to equivalent confidentiality and quality obligations.

### 4.5 Reporting

The Provider provides the Client, at a minimum:

- A photographic inspection report after each intervention, within 24 hours.
- A monthly summary of inspections performed and any incidents.
- For GAZPILOT subscribers: real-time gas level monitoring and automatic alerts.

FR

## ARTICLE 5 — OBLIGATIONS DU CLIENT

### 5.1 Accès au bien

Le Client s'engage à fournir au Prestataire un accès au bien immobilier permettant l'exécution des Services, selon les modalités convenues lors de l'onboarding (clés, codes, contacts d'urgence). Toute impossibilité d'accès non imputable au Prestataire ne saurait remettre en cause la facturation du mois concerné.

### 5.2 Coopération

Le Client s'engage à coopérer de bonne foi avec le Prestataire, notamment :

- En communiquant en temps utile toute information relative au bien ou aux séjours pouvant affecter l'exécution des Services.
- En désignant un interlocuteur unique pour la relation contractuelle.
- En répondant aux sollicitations du Prestataire dans un délai raisonnable.

### 5.3 Matériel GAZPILOT

Pour les souscripteurs au service Property + GAZPILOT, le matériel GAZPILOT installé reste la propriété exclusive du Prestataire. Le Client s'engage à :

- Ne pas déplacer, démonter, modifier ou intervenir sur le matériel.
- Signaler immédiatement toute anomalie ou dégradation.
- Restituer le matériel en bon état à l'issue du contrat, à défaut de quoi une indemnité forfaitaire de 25 000 KES sera due.

### 5.4 Conformité légale

Le Client garantit que le bien immobilier objet du contrat est exploité conformément à la réglementation kényane applicable (licence d'exploitation locative, fiscalité, normes de sécurité). Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une exploitation non conforme.

### 5.5 Garantie d'autorité

Le Client garantit disposer de tous les droits et autorisations nécessaires pour souscrire au présent contrat, notamment s'il agit pour le compte d'un tiers propriétaire ou en qualité de mandataire.

EN

## ARTICLE 5 — CLIENT'S OBLIGATIONS

### 5.1 Property Access

The Client undertakes to provide the Provider with access to the property allowing performance of the Services, according to the terms agreed during onboarding (keys, codes, emergency contacts). Any inability to access not attributable to the Provider shall not affect the billing for the month concerned.

### 5.2 Cooperation

The Client undertakes to cooperate in good faith with the Provider, in particular:

- By communicating in due time any information relating to the property or stays that may affect performance of the Services.
- By designating a single point of contact for the contractual relationship.
- By responding to the Provider's requests within a reasonable timeframe.

### 5.3 GAZPILOT Equipment

For subscribers to the Property + GAZPILOT service, the GAZPILOT equipment installed remains the exclusive property of the Provider. The Client undertakes to:

- Not move, dismantle, modify, or interfere with the equipment.
- Immediately report any anomaly or damage.
- Return the equipment in good condition at the end of the contract, failing which a flat indemnity of KES 25,000 shall be due.

### 5.4 Legal Compliance

The Client warrants that the property covered by the contract is operated in compliance with applicable Kenyan regulations (rental operation licence, taxation, safety standards). The Provider shall not be held liable for the consequences of non-compliant operation.

### 5.5 Authority Warranty

The Client warrants that they have all the rights and authorisations necessary to subscribe to this contract, in particular if acting on behalf of a third-party owner or as an agent.

FR

## ARTICLE 6 — RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

### 6.1 Limitation de responsabilité

La responsabilité totale du Prestataire au titre du contrat, toutes causes confondues, est plafonnée à **douze (12) mois de redevances effectivement versées** par le Client au titre du bien immobilier concerné, au cours des douze mois précédant le fait générateur de la responsabilité.

### 6.2 Exclusions de responsabilité

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- Des dommages résultant d'un manquement du Client à ses propres obligations.
- Des dommages causés par les hôtes du Client ou par des tiers.
- Des pertes de revenus locatifs, sauf cas de faute lourde caractérisée du Prestataire.
- Des conséquences d'une interruption de service due à un cas de force majeure (Article 9).
- Des dommages indirects ou immatériels, tels que perte de chance, atteinte à l'image, perte de clientèle.

### 6.3 Assurance professionnelle

Le Prestataire déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité dans le cadre de l'exécution des Services. Une attestation d'assurance est disponible sur demande écrite du Client.

### 6.4 Réclamations

Toute réclamation du Client doit être notifiée par écrit (email à [maison@mocristo.fr](mailto:maison@mocristo.fr)) dans un délai de trente (30) jours à compter de la survenance du fait générateur, à peine de forclusion.

EN

## ARTICLE 6 — LIABILITY AND INSURANCE

### 6.1 Limitation of Liability

The Provider's total liability under the contract, for all causes combined, is capped at **twelve (12) months of fees effectively paid** by the Client for the property concerned, during the twelve months preceding the event giving rise to liability.

### 6.2 Liability Exclusions

The Provider shall not be held liable for:

- Damages resulting from a breach by the Client of its own obligations.
- Damages caused by the Client's guests or by third parties.
- Loss of rental revenue, except in cases of gross fault clearly established against the Provider.
- Consequences of a service interruption due to force majeure (Article 9).
- Indirect or immaterial damages, such as loss of opportunity, harm to image, loss of clientele.

### 6.3 Professional Insurance

The Provider declares that it has taken out a professional civil liability insurance policy covering the financial consequences of its liability in the performance of the Services. An insurance certificate is available upon written request from the Client.

### 6.4 Claims

Any claim by the Client must be notified in writing (email to [maison@mocristo.fr](mailto:maison@mocristo.fr)) within thirty (30) days of the occurrence of the event giving rise to the claim, failing which it shall be time-barred.

FR

## ARTICLE 7 — DURÉE, RENOUVELLEMENT, RÉSILIATION

### 7.1 Durée

Le contrat est conclu pour une durée minimale de **six (6) mois** à compter de sa date de prise d'effet, renouvelable tacitement par périodes mensuelles successives.

### 7.2 Résiliation à l'échéance

À l'issue de la période initiale de six mois, chacune des parties peut résilier le contrat à la fin de chaque mois civil moyennant un préavis écrit de **trente (30) jours**, notifié par email à l'autre partie.

### 7.3 Résiliation anticipée par le Client

Pendant la période initiale de six mois, le Client ne peut résilier le contrat de manière anticipée sauf :

- En cas de manquement grave et non corrigé du Prestataire à ses obligations, après mise en demeure restée infructueuse pendant trente (30) jours.
- En cas de cession ou de fin d'exploitation locative du bien, sur justification écrite (acte de vente, fin de bail).
- Moyennant le paiement d'une indemnité égale aux redevances restant dues jusqu'à l'échéance de la période initiale.

### 7.4 Résiliation anticipée par le Prestataire

Le Prestataire peut résilier le contrat de plein droit, sans indemnité et après mise en demeure restée infructueuse pendant quinze (15) jours, en cas de :

- Défaut de paiement persistant.
- Manquement grave et répété du Client à ses obligations.
- Comportement du Client portant atteinte à la réputation ou aux intérêts du Prestataire.
- Exploitation non conforme du bien au regard de la réglementation kényane.

### 7.5 Conséquences de la résiliation

- Cessation immédiate des Services à la date d'effet de la résiliation.
- Émission par le Prestataire d'une facture de clôture intégrant, le cas échéant, les indemnités dues.
- Restitution du matériel GAZPILOT le cas échéant.
- Maintien des clauses qui par nature survivent à la résiliation (confidentialité, propriété intellectuelle, droit applicable).

EN

## ARTICLE 7 — DURATION, RENEWAL, TERMINATION

### 7.1 Duration

The contract is concluded for a minimum duration of **six (6) months** from its effective date, renewable tacitly for successive monthly periods.

### 7.2 Termination at Expiry

After the initial six-month period, either party may terminate the contract at the end of each calendar month subject to **thirty (30) days'** prior written notice by email to the other party.

### 7.3 Early Termination by the Client

During the initial six-month period, the Client may not terminate the contract early except:

- In case of serious and uncured breach by the Provider, after formal notice remaining unanswered for thirty (30) days.
- In case of sale or end of rental operation of the property, upon written justification (sale deed, lease termination).
- Subject to payment of an indemnity equal to the fees remaining due until expiry of the initial period.

### 7.4 Early Termination by the Provider

The Provider may terminate the contract automatically, without indemnity and after formal notice remaining unanswered for fifteen (15) days, in case of:

- Persistent payment default.
- Serious and repeated breach by the Client of its obligations.
- Client behaviour damaging the Provider's reputation or interests.
- Non-compliant operation of the property under Kenyan regulations.

### 7.5 Consequences of Termination

- Immediate cessation of the Services at the effective date of termination.
- Issuance by the Provider of a closing invoice including, where applicable, indemnities due.
- Return of the GAZPILOT equipment where applicable.
- Survival of clauses that by their nature survive termination (confidentiality, intellectual property, governing law).

FR

## ARTICLE 8 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

### 8.1 Marques et signes distinctifs

Les marques « VIP ONE », « GAZPILOT », ainsi que les logos, signes distinctifs, slogans et identités graphiques associés, sont la propriété exclusive du Prestataire ou de ses sociétés liées. Le contrat n'emporte aucune cession ni licence d'usage de ces éléments au profit du Client.

### 8.2 Données et rapports

Les rapports d'inspection, données opérationnelles et analyses produites par le Prestataire dans le cadre du contrat sont la propriété du Prestataire. Une licence d'usage non exclusive est concédée au Client pour ses propres besoins de gestion locative, à l'exclusion de tout usage commercial ou de revente.

### 8.3 Données du Client

Les données fournies par le Client (informations sur le bien, données d'hôtes, etc.) demeurent la propriété du Client. Le Client concède au Prestataire le droit non exclusif et révocable de les traiter aux seules fins d'exécution du contrat.

EN

## ARTICLE 8 — INTELLECTUAL PROPERTY

### 8.1 Trademarks and Distinctive Signs

The trademarks "VIP ONE", "GAZPILOT", and the logos, distinctive signs, slogans, and graphic identities associated, are the exclusive property of the Provider or its affiliated companies. The contract entails no assignment or licence to use these elements for the benefit of the Client.

### 8.2 Data and Reports

Inspection reports, operational data, and analyses produced by the Provider in the context of the contract are the property of the Provider. A non-exclusive use licence is granted to the Client for their own rental management purposes, excluding any commercial use or resale.

### 8.3 Client Data

Data provided by the Client (property information, guest data, etc.) remains the property of the Client. The Client grants the Provider the non-exclusive and revocable right to process them solely for the purposes of contract performance.

FR

## ARTICLE 9 — FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil français, notamment et de manière non limitative :

- Catastrophes naturelles, incendies, inondations.
- Conflits armés, attentats, troubles civils majeurs.
- Décisions des autorités publiques (couvre-feu, confinement, interdiction d'accès).
- Coupures généralisées d'électricité ou de télécommunications.
- Pandémies déclarées par les autorités compétentes.

La partie invoquant la force majeure notifie l'autre partie sans délai. Au-delà d'un mois d'empêchement continu, chacune des parties peut résilier le contrat sans indemnité, le Service étant facturé au prorata de la période effectivement exécutée.

EN

## ARTICLE 9 — FORCE MAJEURE

Neither party shall be held liable for non-performance or delay in the performance of its obligations in the event of force majeure as defined in article 1218 of the French Civil Code, including but not limited to:

- Natural disasters, fires, floods.
- Armed conflicts, terrorist attacks, major civil unrest.
- Public authority decisions (curfew, lockdown, access ban).
- General power or telecommunications outages.
- Pandemics declared by competent authorities.

The party invoking force majeure notifies the other party without delay. Beyond one month of continuous impediment, either party may terminate the contract without indemnity, the Service being billed pro rata for the period actually performed.

FR

## ARTICLE 10 — DONNÉES PERSONNELLES

Le traitement des données personnelles dans le cadre des présentes CGV est régi par la Politique de Confidentialité de VIP ONE, accessible sur [www.vipone.tech](http://www.vipone.tech), qui fait partie intégrante du présent contrat.

Le Prestataire agit en qualité de responsable du traitement des données collectées dans le cadre de la relation contractuelle avec le Client. Les données personnelles d'hôtes du Client transmises au Prestataire (le cas échéant) sont traitées par le Prestataire en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD, conformément à un accord de traitement des données disponible sur demande.

Le Prestataire respecte les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et de la loi kényane Kenya Data Protection Act 2019.

EN

## ARTICLE 10 — PERSONAL DATA

The processing of personal data within these GTOS is governed by the VIP ONE Privacy Policy, accessible at [www.vipone.tech](http://www.vipone.tech), which forms an integral part of this contract.

The Provider acts as data controller for data collected within the contractual relationship with the Client. Personal data of the Client's guests transmitted to the Provider (where applicable) is processed by the Provider as a data processor within the meaning of article 28 of the GDPR, in accordance with a data processing agreement available upon request.

The Provider complies with the provisions of Regulation (EU) 2016/679 (GDPR) and the Kenyan Kenya Data Protection Act 2019.

FR

## ARTICLE 11 — DISPOSITIONS DIVERSES

### 11.1 Indépendance des stipulations

Si une ou plusieurs stipulations des CGV sont déclarées nulles ou inapplicables, les autres stipulations conservent leur pleine validité.

### 11.2 Non-renonciation

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une quelconque de ses obligations ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

### 11.3 Modification des CGV

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les CGV. Les nouvelles CGV sont notifiées au Client par email au moins trente (30) jours avant leur prise d'effet. Le Client peut refuser les nouvelles CGV en résiliant le contrat sans pénalité dans le délai de préavis.

### 11.4 Notifications

Toute notification au titre du contrat est valablement effectuée par email à l'adresse indiquée par chaque partie lors de la souscription, avec accusé de réception.

### 11.5 Langue prévalente

Les présentes CGV sont rédigées en français et en anglais. **En cas de divergence d'interprétation entre les deux versions, la version française prévaut.**

### 11.6 Cession du contrat

Le Client ne peut céder le contrat à un tiers sans l'accord écrit préalable du Prestataire. Le Prestataire peut céder le contrat, notamment à toute entité affiliée ou à l'entité kényane prévue à l'Article 1.2, sans accord préalable du Client mais avec notification écrite.

EN

## ARTICLE 11 — MISCELLANEOUS PROVISIONS

### 11.1 Severability

If one or more provisions of the GTOS are declared null or inapplicable, the other provisions retain their full validity.

### 11.2 Non-Waiver

The fact that a party does not avail itself of a breach by the other party of any of its obligations shall not be interpreted as a waiver to avail itself thereof at a later date.

### 11.3 Modification of the GTOS

The Provider reserves the right to modify the GTOS. The new GTOS are notified to the Client by email at least thirty (30) days before their effective date. The Client may refuse the new GTOS by terminating the contract without penalty within the notice period.

### 11.4 Notices

Any notice under the contract is validly made by email to the address indicated by each party upon subscription, with acknowledgement of receipt.

### 11.5 Prevailing Language

These GTOS are drafted in French and English. **In case of discrepancy in interpretation between the two versions, the French version prevails.**

### 11.6 Assignment

The Client may not assign the contract to a third party without the prior written consent of the Provider. The Provider may assign the contract, including to any affiliated entity or to the Kenyan entity referred to in Article 1.2, without prior consent of the Client but with written notification.

FR

## ARTICLE 12 — DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

### 12.1 Droit applicable

Les présentes CGV et le contrat de souscription sont régis par le **droit français**, à l'exclusion de toute autre législation.

### 12.2 Résolution amiable

Avant toute action judiciaire, les parties s'efforceront de résoudre amiablement tout différend né de l'exécution ou de l'interprétation du contrat, dans un délai de soixante (60) jours à compter de la notification écrite du différend par l'une des parties à l'autre.

### 12.3 Jurisdiction

À défaut de résolution amiable, tout litige relatif au contrat, à son interprétation, à son exécution ou à sa rupture sera soumis à la **compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris, France**, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

EN

## ARTICLE 12 — GOVERNING LAW AND JURISDICTION

### 12.1 Governing Law

These GTOS and the subscription contract are governed by **French law**, to the exclusion of any other legislation.

### 12.2 Amicable Resolution

Before any legal action, the parties shall endeavour to amicably resolve any dispute arising from the performance or interpretation of the contract, within sixty (60) days from the written notification of the dispute by one party to the other.

### 12.3 Jurisdiction

Failing amicable resolution, any dispute relating to the contract, its interpretation, performance, or termination shall be submitted to the **exclusive jurisdiction of the courts of the Paris Court of Appeal, France**, notwithstanding plurality of defendants or third-party proceedings.

FR

## ANNEXE 1 — VIP ONE PROPERTY

### A1.1 Description du service

Le service VIP ONE Property consiste en une inspection qualité post-séjour systématique de l'appartement couvert, selon un protocole inspiré des standards hôteliers haut de gamme.

### A1.2 Périmètre des inspections

- Inspection physique réalisée après chaque ménage post-séjour, dans un délai maximum de 24 heures suivant le ménage.
- Application d'une checklist de 32 points couvrant : propreté, intégrité, équipements, consommables, sécurité.
- Production d'un rapport photographique numérique avec mention des points conformes et non conformes.
- Notification immédiate au Client en cas d'anomalie critique nécessitant une intervention avant le séjour suivant.

### A1.3 Délais et fréquence

La fréquence des inspections est alignée sur le rythme effectif des séjours dans le bien. Pour les périodes sans séjour, une inspection de courtoisie mensuelle est réalisée.

### A1.4 Livrables mensuels

- Rapport photographique pour chaque inspection (PDF).
- Récapitulatif mensuel agrégé.
- Synthèse trimestrielle de performance.

### A1.5 Périmètre géographique

Le service est délivré dans les quartiers suivants de Nairobi : Westlands, Kilimani, Lavington, Karen, Riverside, Lower Kabete. Toute extension géographique fait l'objet d'un avenant.

EN

## ANNEX 1 — VIP ONE PROPERTY

### A1.1 Service Description

The VIP ONE Property service consists of systematic post-stay quality inspection of the covered apartment, according to a protocol inspired by high-end hospitality standards.

### A1.2 Inspection Scope

- Physical inspection performed after each post-stay cleaning, within a maximum of 24 hours after the cleaning.
- Application of a 32-point checklist covering: cleanliness, integrity, equipment, consumables, safety.
- Production of a digital photographic report indicating compliant and non-compliant points.
- Immediate notification to the Client in case of a critical anomaly requiring intervention before the next stay.

### A1.3 Timing and Frequency

The frequency of inspections is aligned with the effective pace of stays in the property. For periods without stays, a courtesy inspection is carried out monthly.

### A1.4 Monthly Deliverables

- Photographic report for each inspection (PDF).
- Aggregated monthly summary.
- Quarterly performance summary.

### A1.5 Geographic Scope

The service is delivered in the following Nairobi neighbourhoods: Westlands, Kilimani, Lavington, Karen, Riverside, Lower Kabete. Any geographic extension is subject to an amendment.

FR

## ANNEXE 2 — PROPERTY + GAZPILOT

### A2.1 Description du service

Le service Property + GAZPILOT inclut l'intégralité du service VIP ONE Property (Annexe 1), augmenté d'un dispositif de monitoring connecté du gaz butane installé dans l'appartement.

### A2.2 Matériel GAZPILOT

- Installation par le Prestataire d'une balance connectée mesurant en continu le niveau de gaz butane.
- Connectivité LTE-M ou NB-IoT autonome (pas de dépendance au Wi-Fi du logement).
- Le matériel reste la propriété exclusive du Prestataire (Article 5.3).

### A2.3 Fonctionnalités de monitoring

- Suivi en temps réel des niveaux de gaz consultable via une interface dédiée.
- Alerte automatique au Prestataire et au Client lorsque le niveau atteint un seuil critique.
- Coordination automatique du remplacement de la bouteille avant épuisement.
- Garantie d'absence de réclamation hôte liée à une panne de gaz.

### A2.4 Coût du gaz

Le coût du gaz butane lui-même n'est pas inclus dans l'abonnement et reste à la charge du Client. Le Prestataire gère uniquement la logistique de remplacement, refacturée au coût de marché.

### A2.5 Maintenance

La maintenance du matériel GAZPILOT (y compris remplacement en cas de panne non imputable au Client) est incluse dans l'abonnement.

EN

## ANNEX 2 — PROPERTY + GAZPILOT

### A2.1 Service Description

The Property + GAZPILOT service includes the full VIP ONE Property service (Annex 1), augmented with a connected butane gas monitoring device installed in the apartment.

### A2.2 GAZPILOT Equipment

- Installation by the Provider of a connected scale measuring butane gas level continuously.
- Autonomous LTE-M or NB-IoT connectivity (no dependency on the property's Wi-Fi).
- The equipment remains the exclusive property of the Provider (Article 5.3).

### A2.3 Monitoring Features

- Real-time gas level tracking accessible via a dedicated interface.
- Automatic alert to the Provider and the Client when level reaches a critical threshold.
- Automatic coordination of bottle replacement before depletion.
- Guarantee of no guest complaint related to gas outage.

### A2.4 Gas Cost

The cost of butane gas itself is not included in the subscription and remains the responsibility of the Client. The Provider only manages the replacement logistics, re-invoiced at market cost.

### A2.5 Maintenance

Maintenance of the GAZPILOT equipment (including replacement in case of malfunction not attributable to the Client) is included in the subscription.

FR

## ANNEXE 3 — VIP ONE FULL MANAGEMENT

Le service VIP ONE Full Management sera disponible à compter de **janvier 2027**. La présente annexe décrit le périmètre prévu, susceptible d'évolution avant lancement effectif.

### A3.1 Périmètre prévu

- Intégralité des services Property + GAZPILOT.
- Gestion complète du cycle de vie hôte : réservation, communication, accueil, départ.
- Optimisation des revenus : stratégie tarifaire, gestion du calendrier, multi-canalisation.
- Coordination de la maintenance et du réseau de prestataires.
- Bilan trimestriel de performance avec recommandations stratégiques.

### A3.2 Tarification prévue

Tarification basée sur un pourcentage des revenus locatifs bruts, fixé contractuellement entre 18 % et 25 % selon le périmètre exact et le volume d'activité du bien. Devis personnalisé sur demande.

### A3.3 Modalités de souscription

La souscription au service Full Management nécessite une rencontre préalable approfondie et un audit complet du bien et de son historique commercial. L'engagement minimum est de douze (12) mois.

*Les modalités définitives, y compris le tarif et la durée d'engagement, seront publiées dans une version mise à jour des CGV au plus tard le 1er décembre 2026.*

EN

## ANNEX 3 — VIP ONE FULL MANAGEMENT

The VIP ONE Full Management service will be available from **January 2027**. This annex describes the planned scope, subject to evolution before effective launch.

### A3.1 Planned Scope

- Entire Property + GAZPILOT services.
- Full guest lifecycle management: booking, communication, check-in, check-out.
- Revenue optimisation: pricing strategy, calendar management, multi-channel distribution.
- Maintenance coordination and supplier network.
- Quarterly performance review with strategic recommendations.

### A3.2 Planned Pricing

Pricing based on a percentage of gross rental revenue, contractually set between 18% and 25% depending on the exact scope and the property's activity volume. Personalised quote on request.

### A3.3 Subscription Terms

Subscription to the Full Management service requires a prior in-depth meeting and a complete audit of the property and its commercial history. The minimum commitment is twelve (12) months.

*Final terms, including pricing and commitment duration, will be published in an updated version of the GTOS no later than 1 December 2026.*