FRENCH VERSION

**Général**

Qu’est-ce que Moïen et en quoi est-ce différent des autres plateformes de location ?

Moïen est une plateforme innovante de location immobilière qui permet aux particuliers de proposer et de louer des biens en **court terme, long terme et sous-location** sur une seule et même interface. Contrairement aux autres plateformes, Moïen **réconcilie** la flexibilité de la location courte durée avec la stabilité de la location longue durée, offrant ainsi une alternative plus souple et adaptée aux besoins des propriétaires et des locataires.

**Ce qui distingue Moïen des autres plateformes :**

✅ **Un modèle hybride** : possibilité d'alterner entre location courte et longue durée en fonction des besoins.  
✅ **Un cercle vertueux** : meilleure utilisation des logements disponibles, avec un impact positif sur l'offre locative.  
✅ **Responsabilisation des acteurs** : sensibilisation des voyageurs à leur empreinte carbone.  
✅ **Approche locale et humaine** : fondée par des Luxembourgeois, la plateforme vise à apporter une solution adaptée aux marchés européen et luxembourgeois.

Moïen se veut être une réponse aux nouvelles dynamiques du logement, alliant flexibilité, simplicité et responsabilité.

Moïen se distingue également par sa **transparence tarifaire** : le prix affiché est **le bon prix**, sans surcoût excessif lié à la mise en relation. Contrairement à certaines plateformes qui appliquent des commissions élevées, Moïen garantit des frais justes et équilibrés, permettant aux locataires de ne pas avoir l'impression de payer trop cher, tout en assurant aux propriétaires une rémunération optimale.

Ainsi, Moïen propose une alternative où **chaque euro est justifié**, avec un modèle économique clair et équitable, favorisant une relation de confiance entre les utilisateurs.

Comment fonctionne Moïen pour les locataires et les propriétaires ?

**🔹 Pour les locataires**

**➡️ Location courte durée (vacances, déplacements professionnels, séjours temporaires)**

**Réservation rapide** : Trouvez un logement disponible immédiatement pour quelques nuits à plusieurs semaines.

**Prix transparent** : Pas de mauvaises surprises, le prix affiché est **le bon prix**.

**Flexibilité totale** : Choisissez vos dates librement, sans engagement sur le long terme.

**Expérience locale authentique** : Séjournez chez des particuliers avec des logements souvent plus chaleureux que l’hôtel.

**Processus sécurisé** : Réservation et paiement garantis via Moïen.

**➡️ Location longue durée (étudiants, expatriés, familles, travailleurs)**

**Recherche adaptée** : Accédez à des logements disponibles pour plusieurs mois ou années.

**Un loyer juste** : Moïen veille à des tarifs équilibrés, sans surcoût caché.

**Contrats sécurisés** : Documents conformes aux réglementations locales pour plus de sérénité.

**Facilité de communication** : Contact direct avec le propriétaire pour discuter des modalités.

**Stabilité et confort** : Idéal pour s’installer durablement avec des conditions claires dès le départ.

**🔹 Pour les propriétaires**

**➡️ Location courte durée**

✔️ **Maximisez vos revenus** en louant à des voyageurs sur de courtes périodes.  
✔️ **Flexibilité totale** : Choisissez quand et combien de temps louer votre bien.  
✔️ **Gestion facilitée** : Moïen sécurise les paiements et permet d’optimiser votre calendrier.  
✔️ **Annonce 100% gratuite** : Vous pouvez publier votre bien sans aucun frais.  
✔️ **Contrats sécurisés** : Moïen fournit des contrats validés par des **juristes indépendants**, adaptés aux réglementations locales.

**➡️ Location longue durée**

✔️ **Stabilité financière** avec des locataires engagés sur plusieurs mois ou années.  
✔️ **Moins de gestion** : Moins de rotation, moins de maintenance et moins d’administratif.  
✔️ **Tarification transparente** : Un modèle juste, sans commissions élevées.  
✔️ **Annonce gratuite** : Aucune commission sur la mise en ligne de votre bien.  
✔️ **Contrats juridiques solides** : Bénéficiez de documents validés par des experts du droit immobilier.

💡 **Avec Moïen, vous louez votre bien en toute sérénité, gratuitement et en toute conformité !**

3. Moïen est-il disponible partout ou uniquement dans certains pays ?

Moïen est actuellement disponible au **Luxembourg** et en **France**, avec une ambition d’expansion progressive en Europe.

📍 **Pourquoi ces pays en priorité ?**

* **Luxembourg** : Le marché locatif y est tendu, et Moïen offre une solution flexible et adaptée aux besoins locaux.
* **France** : Un marché dynamique avec une forte demande pour des solutions de location hybride (courte et longue durée).

💡 **Bientôt dans d'autres pays !** Moïen a pour objectif de s'étendre en Europe afin de proposer son modèle innovant dans d’autres marchés où la flexibilité locative est un enjeu clé.

👉 Restez connectés pour être informés des prochains lancements ! 🚀

**Pour les locataires**

**🔎 Comment rechercher et réserver un logement sur Moïen ?**

**1.Rechercher un logement**

📍 **Définissez vos critères** :

* Ville ou région souhaitée
* Type de location (**courte ou longue durée**)
* Budget
* Nombre de chambres et équipements

🔎 **Parcourez les annonces** :

* Des logements vérifiés, avec photos et descriptions détaillées
* Un **prix transparent**, sans frais cachés
* Des options flexibles adaptées à vos besoins

💬 **Contactez directement les propriétaires** pour poser vos questions ou préciser votre demande.

**2. Réserver en toute simplicité**

✅ **Sélectionnez vos dates** et validez votre réservation en ligne.  
✅ **Signature électronique du contrat** : Moïen fournit des **contrats validés par des juristes indépendants** pour garantir une location sécurisée.  
✅ **Paiement sécurisé** : Moïen protège vos transactions pour une tranquillité d'esprit totale.

💡 **Avec Moïen, vous trouvez et réservez un logement rapidement, au juste prix, et en toute sécurité**

**💳 Quels sont les moyens de paiement acceptés sur Moïen ?**

Moïen propose plusieurs options de paiement sécurisées pour faciliter vos transactions :

✅ **Carte bancaire** (Visa, Mastercard, American Express) – pour une validation rapide et un paiement sécurisé.  
✅ **Virement bancaire** – idéal pour les paiements de longue durée ou les montants plus élevés.  
✅ **Portefeuilles électroniques** (Google Pay, Apple Pay) – pour une transaction rapide et fluide.

🔒 **Sécurité avant tout** : Toutes les transactions sont protégées via des solutions de paiement certifiées pour garantir une expérience sans risque pour les locataires et les propriétaires.

💡 **Moïen s'assure que chaque paiement est simple, rapide et sécurisé !**

**❌ Que se passe-t-il en cas d’annulation d’une réservation ?**

L’annulation d’une réservation sur Moïen dépend des conditions définies par le propriétaire et du moment où l’annulation a lieu.

**1️. Annulation par le locataire**

Selon la politique de remboursement choisie par le propriétaire, plusieurs scénarios sont possibles :

* **Flexible** : Remboursement intégral si l’annulation intervient un certain nombre de jours avant l’arrivée.
* **Modérée** : Remboursement partiel si l’annulation a lieu quelques jours avant la date prévue.
* **Stricte** : Aucun remboursement si l’annulation survient trop tard.

📌 **Les conditions d’annulation sont clairement indiquées avant la réservation.**

**2️. Annulation par le propriétaire**

Si un propriétaire annule une réservation, le locataire reçoit :  
✅ Un **remboursement intégral** du montant payé.

**3️.Cas exceptionnels**

Si une annulation est due à des **circonstances imprévues** (ex : urgence médicale, catastrophe naturelle), Moïen étudiera chaque cas individuellement pour proposer une solution équitable.

💡 **Moïen assure transparence et protection pour toutes les parties, avec des conditions d’annulation claires et équitables.**

**✅ Les logements sont-ils vérifiés avant d’être mis en ligne sur Moïen ?**

Oui, **Moïen met en place un processus de vérification rigoureux** avant la mise en ligne des annonces afin d’assurer la fiabilité des logements et la sécurité des utilisateurs.

🔍 **Contrôle des annonces** :  
✔️ **Vérification des informations** fournies par le propriétaire (adresse, caractéristiques du bien, photos, etc.).  
✔️ **Contrats validés par des juristes indépendants**, garantissant une conformité légale.  
✔️ **Modération des annonces** pour éviter les contenus frauduleux ou trompeurs.

👤 **Vérification des propriétaires** :  
✔️ **Authentification de l’identité** pour limiter les risques d’arnaque.  
✔️ **Historique et avis des utilisateurs** pour assurer la confiance entre locataires et propriétaires.

📌 **Pourquoi c’est important ?**  
Ce processus garantit que **chaque logement sur Moïen est fiable et conforme aux attentes des locataires**, tout en protégeant les propriétaires contre d’éventuels abus.

💡 **Avec Moïen, vous réservez un logement en toute sérénité, sans mauvaise surprise !**

**📞 Comment contacter un propriétaire avant de réserver sur Moïen ?**

Avant de finaliser votre réservation, Moïen vous permet de **contacter facilement le propriétaire** pour poser vos questions ou obtenir des précisions. Voici comment faire :

**1️. Via le système de messagerie intégré**

* **Accédez à l’annonce** du logement qui vous intéresse.
* **Utilisez la messagerie sécurisée** de Moïen pour envoyer un message direct au propriétaire. Vous pourrez poser toutes vos questions concernant les équipements, la disponibilité, ou toute autre information nécessaire avant de réserver.

**2️. Demande de précisions sur les conditions**

* Vous pouvez également demander des détails sur les **conditions de location**, les **politique d’annulation**, ou les **modalités de paiement**.

**3️. Réponses en temps réel**

* **Les propriétaires répondent généralement rapidement**, ce qui vous permet de prendre une décision éclairée avant de confirmer votre réservation.

💡 **Moïen facilite la communication directe et sécurisée avec les propriétaires pour vous offrir une expérience transparente et sereine.**

**✅ Puis-je sous-louer un bien via Moïen si je suis locataire ?**

Oui, **Moïen permet la sous-location**, mais cela nécessite l'accord préalable de votre propriétaire. Voici les étapes à suivre :

**1️. Demander l’accord du propriétaire via la plateforme**

Avant de sous-louer, vous devez obtenir l'accord de votre **propriétaire**.

* Vous pouvez **envoyer une demande directement via la plateforme Moïen** pour obtenir son consentement. Il vous suffit de préciser vos intentions de sous-location et d’attendre sa réponse.

**2️. Conditions de sous-location**

* **Contrat de sous-location** : Moïen fournit des **contrats validés par des juristes indépendants**, adaptés à la sous-location, pour garantir la légalité de l'opération.
* **Durée de la sous-location** : Vous pouvez sous-louer pour des périodes courtes ou longues, selon les conditions convenues avec le propriétaire.

**3️. Sécurité et transparence**

* **Vérification des sous-locataires** : Moïen s'assure de la sécurité en vérifiant les profils des sous-locataires.
* **Conditions claires** : Le loyer, les obligations et les droits de chaque partie sont clairement définis.

💡 **Moïen vous offre la possibilité de sous-louer de manière flexible et sécurisée, tout en garantissant que toutes les étapes sont validées et transparentes !**

**Pour les propriétaires**

**🏡 Comment mettre mon bien en location sur Moïen ?**

Mettre votre bien en location sur Moïen est simple et rapide. Voici les étapes à suivre :

**1️ Créez un compte Moïen**

Si vous n’avez pas encore de compte, commencez par vous inscrire sur la plateforme Moïen en remplissant vos informations personnelles et en validant votre adresse email.

**2️ Publiez votre annonce**

Une fois votre compte créé, vous pouvez publier votre bien :

* **Décrivez votre bien** : Renseignez des informations sur la taille, le nombre de chambres, les équipements et la localisation.
* **Ajoutez des photos** : Téléchargez des images de qualité pour présenter votre bien sous son meilleur jour. Plus les photos sont attractives, plus vous avez de chances de capter l’attention des locataires.
* **Fixez vos prix** : Déterminez le prix de la location, en tenant compte des tarifs du marché, et précisez les frais associés (nettoyage, dépôt de garantie, etc.).
* **Définissez la disponibilité** : Indiquez les dates disponibles pour la location (que ce soit pour une location courte ou longue durée).

**3️ Définissez vos conditions**

* **Politique d’annulation** : Choisissez si vous souhaitez avoir une politique d’annulation flexible, modérée, ou stricte.
* **Conditions spécifiques** : Mentionnez des conditions particulières comme l’acceptation des animaux, le nombre de personnes autorisées, etc.

**4️ Si vous souhaitez sous-louer :**

Si vous êtes locataire et souhaitez sous-louer votre bien, **il vous faut obtenir l’accord de votre propriétaire via l’application Moïen**. Vous pouvez facilement envoyer une demande de sous-location directement à partir de la plateforme pour obtenir son consentement.

**5️ Vérification et validation**

Moïen vérifie les informations de votre annonce pour garantir qu’elles respectent les standards de qualité et de sécurité. Une fois votre annonce validée, elle sera mise en ligne et accessible aux locataires.

**6️ Gérer les réservations**

Une fois votre bien en ligne, vous recevrez des demandes de réservation. Vous pouvez choisir d'accepter ou de refuser chaque demande selon vos préférences.

💡 **Moïen simplifie la mise en location de votre bien, avec une plateforme intuitive et sécurisée pour garantir une expérience fluide pour vous et vos locataires.**

**🏡 Quels types de locations sont possibles sur Moïen ?**

Moïen offre une grande flexibilité en matière de locations, permettant à la fois aux locataires et aux propriétaires de choisir le type de contrat qui correspond à leurs besoins. Voici les types de locations disponibles :

**1️. Location court terme**

* **Durée** : Idéale pour des séjours de quelques jours à quelques semaines.
* **Public cible** : Parfait pour les voyageurs, les personnes en déplacement professionnel ou ceux cherchant une solution temporaire.
* **Avantages** : Flexibilité et tarifs adaptés aux besoins de séjour à court terme.

**2️. Location long terme**

* **Durée** : Adaptée aux séjours de plusieurs mois ou années.
* **Public cible** : Pour les personnes cherchant une stabilité, comme des expatriés, des étudiants ou des familles en transition.
* **Avantages** : Des contrats plus longs, souvent à des tarifs mensuels réduits, avec la possibilité de personnaliser les conditions selon les besoins des locataires.

**3️. Sous-location**

* **Durée** : Variable, en fonction de la durée autorisée par le propriétaire.
* **Conditions** : Si vous êtes locataire et souhaitez sous-louer un bien, vous devez obtenir l’accord de votre propriétaire via la plateforme Moïen.
* **Avantages** : Flexibilité pour les locataires qui souhaitent sous-louer tout ou une partie de leur logement pour une période définie.

💡 **Moïen offre donc des solutions de location adaptées à différents types de besoins, qu’il s’agisse de séjours courts, longs ou de sous-location, tout en garantissant une expérience sécurisée et transparente pour toutes les parties.**

**💸 Comment fixer le prix de mon logement sur Moïen ?**

Fixer un prix juste et compétitif pour la location de votre bien est essentiel pour attirer des locataires tout en maximisant vos revenus. Voici quelques étapes et conseils pour déterminer le prix de votre logement sur Moïen :

**1️. Analyse du marché**

* **Consultez les prix similaires** : Avant de fixer votre prix, examinez les logements similaires dans votre région. Comparez les caractéristiques comme la taille, l'emplacement, le nombre de chambres, les équipements, et la durée de location.
* **Outils de recherche** : Moïen vous permet de consulter des prix approximatifs pour des logements similaires afin de vous guider dans votre décision.

**2️. Type de location et durée**

* **Location court terme** : Les prix peuvent être plus élevés en raison de la flexibilité et de la courte durée de séjour. N'oubliez pas d’ajuster votre prix selon la saisonnalité (par exemple, les périodes de vacances ou d'événements locaux peuvent justifier un tarif plus élevé).
* **Location long terme** : Les prix mensuels sont souvent plus bas, mais garantissent une source de revenus stable. Vous pouvez offrir des réductions pour des engagements à long terme.
* **Sous-location** : Si vous êtes locataire et souhaitez sous-louer, vous devrez également prendre en compte les prix du marché, tout en respectant les limites imposées par votre propriétaire.

**3️. Coûts supplémentaires à considérer**

* **Frais de nettoyage** : Si vous offrez un service de nettoyage à la fin de chaque séjour, vous pouvez ajouter ce coût au prix de la location.
* **Dépôt de garantie** : Vous pouvez inclure un dépôt de garantie pour couvrir d’éventuels dommages, mais celui-ci ne doit pas être trop élevé afin de ne pas dissuader les locataires.

**4️. Flexibilité des prix**

* **Réductions pour les séjours longs** : Offrez des tarifs plus avantageux pour les réservations de longue durée afin d'attirer les locataires à long terme.
* **Tarification dynamique** : Si vous avez la possibilité de modifier vos prix en fonction de la demande (par exemple, augmenter les prix pendant les périodes de haute demande), cela peut optimiser vos revenus.

**5️. Suivi et ajustement**

* **Suivi des performances** : Si vous constatez que votre bien reste inoccupé pendant une longue période, cela peut signifier que votre prix est trop élevé par rapport à la demande. N’hésitez pas à ajuster votre prix en fonction des retours et des tendances du marché.
* **Commentaires et évaluation** : Les locataires qui apprécient la qualité de votre bien et l'expérience de location peuvent laisser des avis positifs qui vous aideront à justifier un prix légèrement plus élevé.

💡 **Fixer un prix compétitif sur Moïen nécessite une bonne analyse du marché et des besoins spécifiques de vos locataires. Offrir une bonne expérience et ajuster vos prix en fonction de la demande est essentiel pour réussir dans la location.**

**💳 Comment fonctionne le paiement des loyers sur Moïen ?**

Moïen propose trois types de locations : **court terme**, **long terme**, et **sous-location**. Le processus de paiement varie en fonction du type de location. Voici les détails :

**1️. Location court terme**

* **Durée** : Séjours de quelques jours à quelques semaines.
* **Processus de paiement pour le locataire** :
  + Le paiement est effectué **au moment de la réservation**, via la plateforme Moïen. Le montant total du séjour est prélevé à l'avance, et il peut inclure des frais supplémentaires, comme les frais de nettoyage ou la taxe de séjour.
* **Processus de paiement pour le propriétaire** :
  + **Le paiement est effectué une fois que le séjour a débuté**, garantissant ainsi que le locataire est bien arrivé et le séjour est confirmé.
  + Moïen prélève une commission, et le solde est transféré sur le compte bancaire du propriétaire.

**2️. Location long terme**

* **Durée** : Séjours de plusieurs mois à années.
* **Processus de paiement pour le locataire** :
  + Le paiement est généralement effectué **mensuellement**, et peut être réglé par virement bancaire, carte de crédit, ou autres options convenues entre le locataire et le propriétaire.
* **Processus de paiement pour le propriétaire** :
  + Le paiement est effectué **au début de chaque mois** pour la durée du contrat. Les montants sont transférés directement sur le compte bancaire du propriétaire, selon les modalités convenues.

**3️. Sous-location**

* **Durée** : Flexible, en fonction de la demande et de l'accord entre locataire et propriétaire.
* **Processus de paiement pour le locataire (sous-locataire)** :
  + Le paiement est effectué **au moment de la réservation**, tout comme pour la location courte durée.
* **Processus de paiement pour le propriétaire** :
  + **Le paiement est effectué lorsque le séjour sous-loué a débuté**. La plateforme garantit que le locataire est arrivé et que la location se déroule comme prévu.
  + Si vous êtes sous-locataire, vous devez d'abord obtenir l'accord du propriétaire via la plateforme Moïen avant de pouvoir sous-louer le bien.

**4️. Sécurisation des paiements**

* **Plateforme sécurisée** : Tous les paiements sont traités via une plateforme sécurisée pour garantir la protection des informations bancaires et des transactions.
* **Assistance en cas de problème** : Si des problèmes surviennent avec le paiement ou le séjour, Moïen offre un support pour résoudre les différends.

💡 **Ainsi, pour les locations court terme et sous-location, le paiement est effectué lorsque le séjour débute, tandis que pour la location long terme, il est effectué mensuellement. Moïen garantit des transactions sécurisées et transparence pour les deux parties via son partenaire de paiement Mangopay**

**⚖️ Quelles sont les obligations légales à respecter pour louer sur Moïen ?**

Lorsque vous louez un bien via Moïen, il est important de respecter certaines obligations légales pour assurer la conformité et la sécurité des transactions. Voici les principales obligations pour les **propriétaires** et les **locataires** :

**1️ Pour les propriétaires**

* **Contrat de location** :
  + Vous devez proposer un contrat de location clair, détaillant toutes les conditions relatives à la durée, au montant du loyer, aux frais supplémentaires et aux obligations de chaque partie.
  + Les **contrats de location à long terme** (plus de 3 mois) doivent être validés par un **juriste indépendant** pour garantir leur conformité avec la législation locale.
* **Respect des normes de sécurité** :
  + Vous devez vous assurer que votre bien respecte les normes de sécurité en vigueur, comme l’installation de détecteurs de fumée, la conformité des installations électriques et de gaz, et l’absence de risques pour les locataires.
  + Pour les locations **court terme**, il peut être nécessaire d’obtenir une **autorisation administrative** selon la législation de votre ville ou région, notamment dans les zones touristiques ou à forte demande.
* **Conformité avec les règles locales de location** :
  + En fonction du pays ou de la ville, il peut y avoir des règles spécifiques concernant la **location de courte durée** (par exemple, des limitations sur le nombre de jours de location annuelle, ou des exigences supplémentaires pour la sous-location).
* **Droit de sous-location** :
  + Si vous autorisez la sous-location, vous devez vous assurer que le **locataire principal** a l’accord écrit de son propre propriétaire pour sous-louer le bien, conformément aux règles locales.

**2️ Pour les locataires**

* **Respect du contrat de location** :
  + Vous devez respecter les termes du contrat de location, y compris le paiement du loyer, le respect des dates de séjour, et la bonne utilisation des lieux.
* **Obligation de déclaration pour la sous-location** :
  + Si vous êtes locataire et que vous souhaitez **sous-louer** un bien, vous devez obtenir l'accord **écrit** de votre propriétaire via la plateforme Moïen.
  + **Les règles de location court terme** s’appliquent également à la sous-location. Cela signifie que vous devez respecter les exigences de la législation locale en matière de sous-location, telles que l’obtention de permis ou de déclarations nécessaires, en fonction des règles locales.

**3️ Obligations fiscales et administratives**

* **Déclaration des revenus locatifs** :
  + En tant que propriétaire, vous devez déclarer vos **revenus locatifs** aux autorités fiscales de votre pays. Moïen fournit une facturation claire de chaque location, que vous pouvez utiliser pour remplir vos déclarations fiscales.
* **Respect des lois anti-fraude et de blanchiment d'argent** :
  + Moïen met en place des procédures anti-fraude et anti-blanchiment d’argent. En tant que propriétaire, vous devez fournir toutes les informations nécessaires pour vérifier votre identité et votre statut fiscal.
* **Respect de la législation locale concernant les loyers** :
  + Les loyers doivent être **justes et conformes** aux réglementations locales sur les prix, notamment les limites de prix ou les plafonds dans certaines régions pour éviter l’**exploitation des locataires**.

**4️ Obligations supplémentaires pour les locations à court terme**

* **Permis de location** :
  + Certaines villes ou régions peuvent exiger un **permis spécifique** ou une **inscription** pour louer à court terme. Assurez-vous de connaître les régulations locales.
* **Taxe de séjour** :
  + En fonction de l’emplacement, vous pourriez être tenu de collecter une **taxe de séjour** auprès des locataires et de la remettre aux autorités locales.

💡 **En résumé, pour toute location (y compris sous-location), vous devez respecter les obligations légales locales concernant les contrats, la sécurité, la fiscalité, et la conformité avec les régulations. Les règles de location court terme s’appliquent également pour la sous-location, et l’accord du propriétaire est obligatoire via la plateforme Moïen.**

**Sécurité et Confiance**

**🔒 Comment Moïen garantit-il la sécurité des paiements et des transactions ?**

Moïen prend la sécurité des paiements et des transactions très au sérieux et met en place plusieurs mesures pour assurer la protection de ses utilisateurs. Voici les principales garanties :

**1️. Paiements sécurisés via MangoPay**

Moïen utilise **MangoPay**, un prestataire de paiement réputé et sécurisé, qui respecte les normes de sécurité les plus strictes, telles que la **norme PCI DSS** (Payment Card Industry Data Security Standard). MangoPay garantit que toutes les informations bancaires et les paiements sont traités de manière confidentielle et sécurisée.

**2️. Cryptage des données sensibles**

Toutes les données sensibles, telles que les informations de paiement, sont **cryptées** pour éviter toute interception ou piratage. Cela permet d’assurer que vos informations personnelles et bancaires sont protégées pendant toute la durée de la transaction.

**3️. Vérification de l’identité des utilisateurs**

Afin de prévenir la fraude, Moïen met en place un système de **vérification d'identité** pour les propriétaires et les locataires. Cela inclut la vérification de l’identité des personnes inscrites sur la plateforme, ainsi que des contrôles supplémentaires pour garantir que les profils sont authentiques.

**4️. Sécurisation des transactions via un système de dépôt garanti**

Moïen utilise un système de **dépôt garanti** pour les paiements. Cela signifie que l'argent est **retenu** par Moïen pendant la durée de la réservation, et il est **libéré** au propriétaire une fois que le séjour a débuté, assurant ainsi une sécurité pour les deux parties. Si un problème survient, Moïen agit en tant qu'intermédiaire pour résoudre le différend.

**5️. Protection des fonds en cas de litige**

En cas de litige entre un locataire et un propriétaire, Moïen dispose d'un processus clair de **résolution des conflits**, et les paiements sont protégés jusqu'à ce que le différend soit résolu. Cela donne à chaque partie la tranquillité d'esprit que ses fonds ne seront pas libérés tant que toutes les conditions ne sont pas respectées.

**6️. Transparence des frais**

Moïen garantit une **transparence totale** sur les frais appliqués à chaque transaction. Les utilisateurs savent exactement combien ils paient et à quoi les frais sont destinés, qu'il s'agisse de frais de service, de frais de nettoyage ou d'autres frais supplémentaires.

**7️. Support client en cas de problème**

En cas de problème avec un paiement ou une transaction, Moïen met à disposition un **service client réactif** pour résoudre rapidement les problèmes. Le support peut intervenir pour aider à vérifier les transactions, résoudre les différends et fournir des solutions dans les plus brefs délais.

💡 **En résumé, Moïen utilise MangoPay pour garantir des paiements sécurisés et transparents. Grâce à ce prestataire de confiance et à des mesures de sécurité robustes, la plateforme offre une expérience de location sécurisée pour les locataires et les propriétaires.**

**✅ Quels sont les critères de sélection des locataires et des propriétaires ?**

Moïen met un point d'honneur à garantir la qualité des échanges entre locataires et propriétaires. Afin de protéger les deux parties et de s'assurer que chaque expérience de location soit agréable et sécurisée, plusieurs critères de sélection sont appliqués.

**1️. Critères de sélection des propriétaires**

* **Vérification de l’identité** :  
  Chaque propriétaire doit passer par un processus de vérification d'identité pour garantir l’authenticité de son profil. Cela inclut la soumission de documents officiels pour confirmer son identité.
* **Conformité aux normes de sécurité** :  
  Le logement proposé à la location doit respecter les normes de sécurité et d’habitabilité locales, incluant l’équipement de sécurité comme les détecteurs de fumée, la conformité des installations électriques et de gaz.
* **Transparence et fiabilité des annonces** :  
  Les annonces doivent être complètes, transparentes, et refléter fidèlement l’état du bien (photos récentes, description précise, équipements, etc.). Moïen évalue également les évaluations et les avis laissés par d'autres locataires sur les propriétaires pour garantir leur fiabilité.

**2️. Critères de sélection des locataires**

* **Vérification de l’identité** :  
  Comme pour les propriétaires, les locataires doivent passer un processus de vérification d'identité pour garantir qu'ils sont bien ceux qu'ils prétendent être. Cela permet également de prévenir les fraudes et les abus.
* **Historique des locataires** :  
  Moïen examine l’historique de location des locataires, y compris leurs avis et évaluations laissés par les propriétaires précédents. Les locataires ayant une bonne réputation et un comportement respectueux sont privilégiés.
* **Comportement et respect des règles** :  
  Moïen encourage un comportement respectueux de la part des locataires. Les locataires doivent respecter les règles de la maison et celles définies par le propriétaire, notamment en ce qui concerne la propreté, le respect du voisinage et le respect des dates de séjour.
* **Capacité à respecter les paiements** :  
  Moïen vérifie également que les locataires ont un **historique de paiements fiable**. Les locataires doivent prouver leur capacité à payer leur loyer à temps et de manière fiable.

**3️. Critères communs pour les locataires et les propriétaires**

* **Engagement envers la sécurité** :  
  Tant les locataires que les propriétaires doivent s’engager à respecter des pratiques sûres et honnêtes. Cela inclut la protection des données personnelles et la conformité avec la législation locale en matière de location.
* **Respect des délais et des engagements** :  
  Moïen met un accent particulier sur le respect des engagements de chaque partie, qu'il s'agisse de respecter les dates de réservation, de paiement ou de départ. Les locataires et les propriétaires doivent faire preuve de sérieux et de ponctualité.

**4️. Processus de sélection supplémentaire pour la sous-location**

* **Accord du propriétaire principal** :  
  Si un locataire souhaite sous-louer un bien, il doit obtenir l'accord **écrit** de son **propriétaire principal** via la plateforme Moïen. Les conditions de sous-location doivent respecter les règles de location à court terme mentionnées précédemment.

💡 **En résumé, Moïen sélectionne les locataires et les propriétaires en s'assurant qu'ils sont fiables, respectueux et qu'ils remplissent les critères de sécurité et de légalité. Le processus de vérification et d’évaluation des utilisateurs garantit une expérience de location sécurisée et agréable pour toutes les parties impliquées.**

**⚖️ Que faire en cas de litige ou de problème avec une location ?**

Moïen met en place plusieurs mesures pour garantir une résolution rapide et équitable des litiges ou problèmes qui peuvent survenir lors d'une location. Voici les étapes à suivre si vous êtes confronté à une situation difficile :

**1️. Contactez d'abord l'autre partie (locataire ou propriétaire)**

* **Communication directe** :  
  Dans un premier temps, il est recommandé de tenter de **résoudre le problème directement** avec l'autre partie, que vous soyez locataire ou propriétaire. Parfois, un malentendu peut être facilement réglé par un échange cordial. Expliquez clairement la situation, écoutez l'autre partie et essayez de trouver une solution amiable.

**2️. Si le problème persiste, contactez le support Moïen**

* **Assistance en ligne** :  
  Si la situation ne se résout pas entre vous et l'autre partie, vous pouvez contacter le **support client Moïen** via l'interface de la plateforme. Moïen dispose d'une équipe dédiée pour aider à résoudre les conflits et trouver une solution équitable pour les deux parties.

**3️. Processus de médiation**

* **Règlement des litiges** :  
  Si le litige persiste malgré l'intervention du support, Moïen propose un processus de **médiation** pour aider à résoudre les conflits. Ce processus peut inclure une enquête sur les faits, une analyse des preuves et une proposition de solution basée sur les termes du contrat.

**4️. Vérification des conditions et des contrats**

* **Respect des engagements contractuels** :  
  Moïen vérifiera si les **conditions du contrat** de location ont été respectées par les deux parties. Les contrats sont validés par des juristes indépendants pour garantir qu'ils respectent les normes légales et qu'ils sont équilibrés pour locataires et propriétaires. Cela permet d'avoir une base claire pour résoudre les problèmes.

**5️. Protection des paiements**

* **Sécurisation des fonds** :  
  En cas de problème lié au paiement (par exemple, un remboursement non effectué, une location qui ne correspond pas à la description, etc.), les fonds sont **sécurisés par Moïen** pendant la durée du différend. Moïen peut intervenir pour bloquer ou restituer l'argent selon le résultat du processus de médiation.

**6️. Résolution finale**

* **Décision finale de Moïen** :  
  Si la médiation ne mène pas à une solution satisfaisante, Moïen prendra une **décision finale** basée sur les preuves et les contrats. Cela peut inclure un remboursement, une annulation de la réservation ou toute autre solution jugée équitable en fonction de la situation.

**7️. Prévention des litiges futurs**

* **Avis et évaluations** :  
  Après chaque location, les locataires et propriétaires ont la possibilité de laisser des **avis et des évaluations**. Ces évaluations aident à créer une communauté de confiance sur la plateforme et peuvent aider à éviter de futurs litiges en fournissant une transparence sur les expériences passées.

💡 **En résumé, si vous êtes confronté à un litige ou un problème avec une location sur Moïen, commencez par tenter de résoudre la situation directement avec l'autre partie, puis contactez le support Moïen si nécessaire. Moïen met tout en œuvre pour assurer une médiation équitable et protéger les fonds des utilisateurs.**

**Autres Informations**

💸 **Moïen prend-il une commission sur les transactions ?**

**1️. Location Court Terme**

* **Commission Moïen** :  
  Moïen prélève une **commission** sur chaque **réservation** effectuée pour une location de courte durée. La commission est appliquée à chaque transaction, que ce soit pour un séjour de quelques jours ou quelques semaines.
* **Pour les propriétaires** :  
  La commission est prélevée sur le montant du loyer payé par le locataire pour la période de location.
* **Pour les locataires** :  
  Les locataires peuvent également avoir des **frais de service** pour l'utilisation de la plateforme, qui sont clairement affichés avant la confirmation de la réservation.

**2️. Location Long Terme**

* **Commission Moïen** :  
  Moïen applique une commission sur les **réservations de longue durée**. Cette commission est calculée sur le montant total du loyer payé pour la durée du contrat de location.
* **Pour les propriétaires** :  
  Une commission est appliquée sur le montant payé par le locataire pour la location longue durée, généralement de manière mensuelle ou sur la totalité de la période convenue.
* **Pour les locataires** :  
  Des **frais de service** peuvent être appliqués sur la transaction de location longue durée, en fonction des services choisis et de la durée de la réservation.

**3️. Sous-Location**

* **Commission Moïen** :  
  Pour la sous-location, la commission est similaire à celle appliquée pour les **locations court terme**, car elle implique une gestion flexible des réservations et des paiements.
* **Pour les propriétaires** :  
  La commission est prélevée sur le montant payé par le locataire sous-loueur. L'accord préalable du propriétaire est requis via la plateforme Moïen.
* **Pour les locataires** :  
  Les locataires sous-loueurs peuvent être soumis à des **frais de service** similaires à ceux des locations à court terme, clairement détaillés avant la confirmation.

**En résumé :**

* **Court terme** : Commission sur chaque réservation effectuée.
* **Long terme** : Commission appliquée sur le montant total ou mensuel de la location.
* **Sous-location** : Commission similaire à celle des locations court terme, avec un accord préalable du propriétaire.

La commission est calculée selon le type de location et la durée de l'engagement, et est clairement précisée avant chaque transaction.

**📞 Comment contacter le service client de Moïen ?**

Vous pouvez facilement contacter le service client de Moïen de plusieurs manières :

**1️.Par e-mail**

Envoyez un e-mail à notre équipe support à l'adresse suivante :  
**support@moien.com**

Nous nous engageons à répondre dans les **48 heures**.

**2️. Via l'interface de la plateforme**

* Connectez-vous à votre compte sur Moïen.
* Accédez à la section **"Aide"** ou **"Support"** de votre tableau de bord.
* Vous pourrez y trouver des informations FAQ ou directement **soumettre une demande** via un formulaire de contact.

**4️. Via le chat en ligne**

Un **chat en ligne** est également disponible directement sur la plateforme Moïen, pour poser vos questions en temps réel. Un membre de notre équipe vous répondra rapidement.

Notre équipe est là pour vous aider, répondre à vos questions et résoudre tout problème que vous pourriez rencontrer.

**🛡️ Moïen propose-t-il des assurances pour les locations ?**

Moïen travaille avec des partenaires d'assurance qui proposent des **contrats spécifiques** pour couvrir les risques liés à la **location** et à la **sous-location**. Ces assurances sont conçues pour protéger à la fois les **locataires** et les **propriétaires** en cas de dommages, de litiges ou d'incidents pendant la durée de la location.

**1️. Assurance pour les propriétaires et locataires**

Les assurances proposées couvrent notamment :

* **Les dommages matériels** causés par les locataires au bien loué.
* **Les incidents** survenant pendant la location, comme les dégâts d'eau, le vol ou les pertes.

**2️. Sous-location**

Si vous optez pour la sous-location, les assurances prennent également en compte ce type de contrat, mais il est important de noter que l'**accord du propriétaire est nécessaire** pour valider cette sous-location.

**3️. Conseils selon le pays**

En fonction du pays de la location, Moïen peut vous orienter vers des assureurs locaux spécialisés qui proposent des solutions adaptées à votre situation. Les régulations en matière d'assurance peuvent varier, et il est donc essentiel de se conformer aux exigences locales.

**4️.Responsabilité du loueur**

Il est de la **responsabilité du propriétaire ou du locataire** de s'assurer que leur assurance est en **conformité avec l'usage** de la location ou de la sous-location. Moïen recommande de bien vérifier que votre contrat couvre les risques liés à votre type de location, et si nécessaire, de contacter un assureur pour obtenir des informations supplémentaires.

Moïen facilite la mise en relation avec les bonnes assurances, mais il reste essentiel de s'assurer que vous êtes couvert de manière adéquate en fonction de votre situation et de la législation locale.

**ENGLISH VERSION**

**General**

What is Moïen and how is it different from other rental platforms?  
Moïen is an innovative real estate rental platform that allows individuals to offer and rent properties for short-term, long-term, and subletting on a single interface. Unlike other platforms, Moïen reconciles the flexibility of short-term rentals with the stability of long-term rentals, providing a more flexible and tailored alternative to meet the needs of both owners and tenants.  
What sets Moïen apart from other platforms:  
✅ A hybrid model: the ability to switch between short-term and long-term rentals depending on needs.  
✅ A virtuous circle: better utilization of available properties, with a positive impact on rental supply.  
✅ Empowering actors: raising awareness among travelers about their carbon footprint.  
✅ Local and human approach: founded by Luxembourgers, the platform aims to provide a solution adapted to the European and Luxembourg markets.  
Moïen aims to be a response to the new dynamics of housing, combining flexibility, simplicity, and responsibility.  
Moïen also stands out for its transparent pricing: the displayed price is the correct price, without excessive surcharges related to the connection process. Unlike some platforms that apply high commissions, Moïen guarantees fair and balanced fees, ensuring that tenants don’t feel they are paying too much, while also ensuring optimal compensation for owners.  
Thus, Moïen offers an alternative where every euro is justified, with a clear and fair business model that fosters a trusting relationship between users.

**How does Moïen work for tenants and owners?**  
🔹 **For tenants**  
➡️ **Short-term rental** (vacations, business trips, temporary stays)

* Quick booking: Find an available property for a few nights to several weeks.
* Transparent pricing: No surprises, the displayed price is the correct price.
* Total flexibility: Choose your dates freely, without long-term commitment.
* Authentic local experience: Stay with individuals, in accommodations often warmer than hotels.
* Secure process: Booking and payment guaranteed through Moïen.  
  ➡️ **Long-term rental** (students, expatriates, families, workers)
* Tailored search: Access properties available for several months or years.
* Fair rent: Moïen ensures balanced rates, with no hidden surcharges.
* Secured contracts: Documents compliant with local regulations for peace of mind.
* Easy communication: Direct contact with the owner to discuss terms.
* Stability and comfort: Ideal for settling in long-term with clear conditions from the start.

🔹 **For owners**  
➡️ **Short-term rental**  
✔️ Maximize your income by renting to travelers for short periods.  
✔️ Total flexibility: Choose when and for how long to rent your property.  
✔️ Easy management: Moïen secures payments and helps optimize your calendar.  
✔️ 100% free listing: You can publish your property without any fees.  
✔️ Secured contracts: Moïen provides contracts validated by independent lawyers, adapted to local regulations.  
➡️ **Long-term rental**  
✔️ Financial stability with tenants committed for several months or years.  
✔️ Less management: Fewer turnovers, less maintenance, and less paperwork.  
✔️ Transparent pricing: A fair model with no high commissions.  
✔️ Free listing: No commission on listing your property.  
✔️ Solid legal contracts: Benefit from documents validated by real estate law experts.

💡 With Moïen, you rent your property with peace of mind, for free, and in full compliance!

**3. Is Moïen available everywhere or only in certain countries?**  
Moïen is currently available in Luxembourg and France, with plans for gradual expansion across Europe.  
📍 **Why these countries first?**  
• **Luxembourg**: The rental market is tight, and Moïen offers a flexible solution tailored to local needs.  
• **France**: A dynamic market with strong demand for hybrid rental solutions (short and long-term).  
💡 **Coming soon to other countries!** Moïen aims to expand across Europe to offer its innovative model in other markets where rental flexibility is a key issue.  
👉 Stay connected to be informed about upcoming launches! 🚀

**For tenants**  
🔎 **How to search for and book a property on Moïen?**

1. **Search for a property**  
   📍 Set your criteria:  
   • Desired city or region  
   • Type of rental (short-term or long-term)  
   • Budget  
   • Number of rooms and amenities  
   🔎 Browse listings:  
   • Verified properties, with photos and detailed descriptions  
   • Transparent pricing, with no hidden fees  
   • Flexible options tailored to your needs  
   💬 Contact owners directly to ask questions or clarify your request.
2. **Book easily**  
   ✅ Select your dates and confirm your booking online.  
   ✅ Electronic contract signature: Moïen provides contracts validated by independent lawyers to ensure a secure rental.  
   ✅ Secure payment: Moïen protects your transactions for complete peace of mind.  
   💡 With Moïen, you can quickly find and book a property at the right price, and securely.

💳 **What payment methods are accepted on Moïen?**  
Moïen offers several secure payment options to facilitate your transactions:  
✅ Credit card (Visa, Mastercard, American Express) – for quick validation and secure payment.  
✅ Bank transfer – ideal for long-term payments or higher amounts.  
✅ E-wallets (Google Pay, Apple Pay) – for fast and smooth transactions.  
🔒 **Security first**: All transactions are protected through certified payment solutions to guarantee a risk-free experience for both tenants and owners.  
💡 Moïen ensures that every payment is simple, fast, and secure!

❌ **What happens in case of booking cancellation?**  
The cancellation of a booking on Moïen depends on the terms defined by the owner and the timing of the cancellation.  
1️. **Cancellation by the tenant**  
Depending on the refund policy chosen by the owner, several scenarios are possible:

**Flexible**: Full refund if the cancellation occurs a certain number of days before arrival.  
• **Moderate**: Partial refund if the cancellation happens a few days before the scheduled date.  
• **Strict**: No refund if the cancellation occurs too late.  
📌 **Cancellation conditions are clearly stated before booking.**

**2️. Cancellation by the owner**  
If an owner cancels a booking, the tenant will receive:  
✅ A full refund of the amount paid.

**3️. Exceptional cases**  
If a cancellation is due to unforeseen circumstances (e.g., medical emergency, natural disaster), Moïen will review each case individually to offer a fair solution.  
💡 Moïen ensures transparency and protection for all parties, with clear and fair cancellation conditions.

**✅ Are the properties verified before being listed on Moïen?**  
Yes, Moïen implements a rigorous verification process before listing properties to ensure the reliability of the properties and the safety of users.  
🔍 **Listing Control**:  
✔️ Verification of the information provided by the owner (address, property features, photos, etc.).  
✔️ Contracts validated by independent lawyers, ensuring legal compliance.  
✔️ Moderation of listings to prevent fraudulent or misleading content.  
👤 **Owner Verification**:  
✔️ Identity authentication to limit scam risks.  
✔️ User history and reviews to build trust between tenants and owners.  
📌 **Why is this important?**  
This process guarantees that every property on Moïen is reliable and meets tenants' expectations while protecting owners from potential abuse.  
💡 With Moïen, you can book a property with peace of mind, without any unpleasant surprises!

**📞 How to contact an owner before booking on Moïen?**  
Before finalizing your booking, Moïen allows you to easily contact the owner to ask questions or get clarification. Here's how to do it:  
**1️. Through the integrated messaging system**  
• Access the listing of the property you're interested in.  
• Use Moïen’s secure messaging to send a direct message to the owner. You can ask any questions regarding amenities, availability, or any other necessary details before booking.  
**2️. Request clarification on conditions**  
• You can also ask for details about rental conditions, cancellation policies, or payment terms.  
**3️. Real-time responses**  
• Owners usually respond quickly, allowing you to make an informed decision before confirming your booking.  
💡 Moïen facilitates direct and secure communication with owners, offering you a transparent and stress-free experience.

**✅ Can I sublet a property via Moïen if I am a tenant?**  
Yes, Moïen allows subletting, but it requires prior approval from your landlord. Here’s how to proceed:  
**1️. Request the landlord’s approval via the platform**  
Before subletting, you must get your landlord’s consent.  
• You can send a request directly through the Moïen platform to get their approval. Just specify your subletting intentions and wait for their response.  
**2️. Subletting conditions**

**• Subletting Contract**: Moïen provides contracts validated by independent lawyers, tailored for subletting, to ensure the legality of the operation.  
**• Duration of Subletting**: You can sublet for short or long periods, depending on the conditions agreed upon with the owner.

**3️. Security and Transparency**  
• **Verification of Subtenants**: Moïen ensures security by verifying the profiles of subtenants.  
• **Clear Conditions**: The rent, obligations, and rights of each party are clearly defined.  
💡 Moïen offers the possibility of subletting in a flexible and secure manner while ensuring that all steps are validated and transparent!

**For Property Owners**

🏡 **How to list my property on Moïen?**  
Listing your property on Moïen is simple and fast. Here are the steps to follow:  
**1️. Create a Moïen Account**  
If you don’t have an account yet, start by signing up on the Moïen platform, filling out your personal details, and verifying your email address.  
**2️. Publish Your Listing**  
Once your account is created, you can publish your property:  
• **Describe your property**: Provide details about the size, number of rooms, amenities, and location.  
• **Add photos**: Upload quality images to present your property in the best possible light. The more attractive the photos, the more likely you are to catch the attention of tenants.  
• **Set your prices**: Determine the rental price, taking into account market rates, and specify associated fees (cleaning, deposit, etc.).  
• **Define availability**: Indicate the dates available for rental (whether for short or long-term rentals).  
**3️. Set Your Conditions**  
• **Cancellation Policy**: Choose whether you want a flexible, moderate, or strict cancellation policy.  
• **Specific Conditions**: Mention special conditions such as pet acceptance, the number of people allowed, etc.  
**4️. If You Want to Sublet**  
If you are a tenant and wish to sublet your property, you must obtain the consent of your landlord via the Moïen app. You can easily send a subletting request directly from the platform to get their approval.  
**5️. Verification and Validation**  
Moïen verifies the information in your listing to ensure it meets quality and safety standards. Once your listing is validated, it will be published and accessible to tenants.  
**6️. Manage Reservations**  
Once your property is online, you will receive booking requests. You can choose to accept or reject each request according to your preferences.  
💡 Moïen simplifies the process of renting out your property, with an intuitive and secure platform to ensure a smooth experience for both you and your tenants.

🏡 **What types of rentals are available on Moïen?**  
Moïen offers great flexibility in terms of rentals, allowing both tenants and owners to choose the type of contract that suits their needs. Here are the available types of rentals:  
**1️. Short-Term Rental**  
• **Duration**: Ideal for stays from a few days to a few weeks.  
• **Target Audience**: Perfect for travelers, business people, or those looking for a temporary solution.  
• **Benefits**: Flexibility and prices suited to short-term stays.  
**2️. Long-Term Rental**  
• **Duration**: Suitable for stays of several months or years.  
• **Target Audience**: For those seeking stability, such as expatriates, students, or families in transition.  
• **Benefits**: Longer contracts, often with reduced monthly rates, with the possibility to customize conditions according to the tenants’ needs.  
**3️. Subletting**  
• **Duration**: Variable, depending on the duration allowed by the owner.  
• **Conditions**: If you are a tenant and wish to sublet a property, you must obtain your landlord’s consent via the Moïen platform.  
• **Benefits**: Flexibility for tenants who wish to sublet all or part of their property for a defined period.  
💡 Moïen thus offers rental solutions suited to various needs, whether for short, long stays or subletting, all while ensuring a secure and transparent experience for all parties.

💸 **How to Set the Price for My Property on Moïen?**  
Setting a fair and competitive price for your property is essential to attract tenants while maximizing your income. Here are some steps and tips for determining the price of your property on Moïen:  
**1️. Market Analysis**  
• **Consult similar prices**: Before setting your price, review similar properties in your area. Compare features such as size, location, number of rooms, amenities, and rental duration.  
• **Search Tools**: Moïen allows you to check approximate prices for similar properties to guide your decision.  
**2️. Type of Rental and Duration**  
• **Short-Term Rental**: Prices may be higher due to flexibility and shorter stays. Don’t forget to adjust your price according to seasonality (e.g., holidays or local events may justify a higher rate).  
• **Long-Term Rental**: Monthly prices are usually lower but ensure a stable income. You can offer discounts for long-term commitments.

**Subletting**: If you are a tenant and wish to sublet, you will also need to consider market prices while respecting the limits set by your landlord.

**3. Additional Costs to Consider** • **Cleaning Fees**: If you offer a cleaning service at the end of each stay, you can add this cost to the rental price. • **Security Deposit**: You can include a security deposit to cover any potential damages, but it should not be too high as to discourage tenants.

**4. Price Flexibility** • **Discounts for Long Stays**: Offer more favorable rates for long-term bookings to attract long-term tenants. • **Dynamic Pricing**: If you have the option to modify your prices based on demand (e.g., raising prices during peak demand periods), this can optimize your income.

**5. Monitoring and Adjustment** • **Performance Tracking**: If you notice that your property remains vacant for a long period, it could mean your price is too high compared to demand. Feel free to adjust your price based on feedback and market trends. • **Reviews and Ratings**: Tenants who appreciate the quality of your property and the rental experience may leave positive reviews that will help justify a slightly higher price.

💡 Setting a competitive price on Moïen requires a good market analysis and a clear understanding of your tenants’ specific needs. Providing a great experience and adjusting your prices based on demand is key to success in renting.

**💳 How Does Rent Payment Work on Moïen?**

Moïen offers three types of rentals: short-term, long-term, and subletting. The payment process varies depending on the rental type. Here are the details:

**1. Short-Term Rental** • **Duration**: Stays from a few days to a few weeks. • **Payment Process for the Tenant**: o Payment is made at the time of booking through the Moïen platform. The total cost of the stay is charged in advance, and it may include additional fees, such as cleaning fees or a tourist tax. • **Payment Process for the Owner**: o Payment is made once the stay has started, ensuring the tenant has arrived and the stay is confirmed. o Moïen takes a commission, and the balance is transferred to the owner’s bank account.

**2. Long-Term Rental** • **Duration**: Stays from several months to years. • **Payment Process for the Tenant**: o Payment is typically made monthly and can be paid via bank transfer, credit card, or other options agreed upon between the tenant and the owner. • **Payment Process for the Owner**: o Payment is made at the beginning of each month for the duration of the contract. Payments are transferred directly to the owner's bank account according to the agreed terms.

**3. Subletting** • **Duration**: Flexible, based on demand and agreement between the tenant and the owner. • **Payment Process for the Tenant (Subtenant)**: o Payment is made at the time of booking, just like for short-term rentals. • **Payment Process for the Owner**: o Payment is made once the sublet stay begins. The platform ensures that the tenant has arrived and that the rental is proceeding as planned. o If you are a subtenant, you must first obtain the owner's approval via the Moïen platform before you can sublet the property.

**4. Payment Security** • **Secure Platform**: All payments are processed through a secure platform to ensure the protection of banking information and transactions. • **Assistance in Case of Issues**: If any issues arise with payment or the stay, Moïen offers support to resolve disputes.

💡 For short-term rentals and subletting, payment is made when the stay begins, while for long-term rentals, it is made monthly. Moïen ensures secure transactions and transparency for both parties via its payment partner Mangopay.

**⚖️ What are the Legal Obligations for Renting on Moïen?**

When renting a property via Moïen, it is important to comply with certain legal obligations to ensure the legality and security of the transactions. Here are the main obligations for owners and tenants:

**1. For Property Owners** • **Rental Agreement**: o You must offer a clear rental agreement detailing all terms regarding the duration, rental amount, additional costs, and obligations of each party. o Long-term rental contracts (over 3 months) must be validated by an independent lawyer to ensure compliance with local laws. • **Compliance with Safety Standards**: o You must ensure your property meets safety standards, such as installing smoke detectors, ensuring the safety of electrical and gas installations, and eliminating risks for tenants. o For short-term rentals, you may need to obtain an administrative authorization depending on the legislation in your city or region, especially in tourist areas or high-demand zones. • **Compliance with Local Rental Rules**: o Depending on the country or city, there may be specific rules regarding short-term rentals (for example...).

**Subletting**: If you are a tenant and wish to sublet, you will also need to take market prices into account while respecting the limits set by your landlord.  
**3️. Additional Costs to Consider**  
• **Cleaning Fees**: If you offer a cleaning service at the end of each stay, you can add this cost to the rental price.  
• **Security Deposit**: You can include a security deposit to cover potential damages, but it should not be too high to avoid discouraging tenants.  
**4️. Price Flexibility**  
• **Discounts for Long Stays**: Offer better rates for long-term bookings to attract long-term tenants.  
• **Dynamic Pricing**: If you have the ability to adjust your prices based on demand (e.g., raising prices during high-demand periods), this can optimize your revenue.  
**5️. Monitoring and Adjustment**  
• **Performance Monitoring**: If you notice that your property remains unoccupied for a long period, this may indicate that your price is too high relative to demand. Don’t hesitate to adjust your price based on feedback and market trends.  
• **Reviews and Ratings**: Tenants who appreciate the quality of your property and the rental experience may leave positive reviews that help justify a slightly higher price.  
💡 Setting a competitive price on Moïen requires a good market analysis and an understanding of your tenants' specific needs. Offering a good experience and adjusting your prices based on demand is key to success in rental.

**💳 How does rental payment work on Moïen?**  
Moïen offers three types of rentals: short-term, long-term, and subletting. The payment process varies depending on the type of rental. Here are the details:  
1️. **Short-term rental**  
• **Duration**: Stays ranging from a few days to a few weeks.  
• **Payment process for the tenant**:  
o The payment is made at the time of booking via the Moïen platform. The total amount for the stay is charged in advance, and it may include additional fees, such as cleaning fees or city tax.  
• **Payment process for the owner**:  
o Payment is made once the stay has started, ensuring that the tenant has arrived and the stay is confirmed.  
o Moïen takes a commission, and the balance is transferred to the owner's bank account.  
2️. **Long-term rental**  
• **Duration**: Stays ranging from several months to years.  
• **Payment process for the tenant**:  
o Payment is typically made monthly, and can be settled by bank transfer, credit card, or other options agreed upon between the tenant and the owner.  
• **Payment process for the owner**:  
o Payment is made at the beginning of each month for the duration of the contract. Payments are transferred directly to the owner's bank account as agreed.  
3️. **Subletting**  
• **Duration**: Flexible, depending on demand and the agreement between the tenant and the owner.  
• **Payment process for the tenant (subtenant)**:  
o Payment is made at the time of booking, just like for short-term rentals.  
• **Payment process for the owner**:  
o Payment is made once the sublet stay has begun. The platform guarantees that the tenant has arrived and the rental is proceeding as planned.  
o If you are a subtenant, you must first obtain the owner’s consent via the Moïen platform before you can sublet the property.  
4️. **Payment Security**  
• **Secure Platform**: All payments are processed via a secure platform to ensure the protection of banking information and transactions.  
• **Assistance in case of issues**: If problems arise with payment or the stay, Moïen provides support to resolve disputes.  
💡 Thus, for short-term rentals and subletting, payment is made when the stay begins, while for long-term rentals, payment is made monthly. Moïen ensures secure transactions and transparency for both parties through its payment partner, MangoPay.

**⚖️ What are the legal obligations to comply with when renting on Moïen?**  
When renting a property via Moïen, it is important to comply with certain legal obligations to ensure the legality and security of transactions. Here are the main obligations for both property owners and tenants:  
1️ **For Owners**  
• **Rental Agreement**:  
o You must offer a clear rental agreement detailing all conditions related to the duration, rental amount, additional fees, and the obligations of each party.  
o Long-term rental agreements (over 3 months) must be validated by an independent lawyer to ensure compliance with local legislation.  
• **Compliance with Safety Standards**:  
o You must ensure that your property complies with safety standards, such as the installation of smoke detectors, compliance with electrical and gas systems, and the absence of risks for tenants.  
o For short-term rentals, it may be necessary to obtain administrative authorization depending on your city or region’s regulations, especially in tourist areas or high-demand zones.  
• **Compliance with Local Rental Rules**:  
o Depending on the country or city, there may be specific rules regarding short-term rentals (e.g., restrictions on the number of rental days per year, or additional requirements for subletting).  
• **Subletting Rights**:  
o If you allow subletting, you must ensure that the primary tenant has the written consent of their landlord to sublet the property, in accordance with local regulations.  
2️ **For Tenants**  
• **Compliance with the Rental Agreement**:  
o You must adhere to the terms of the rental agreement, including paying the rent, respecting the stay dates, and properly using the property.  
• **Obligation to Declare for Subletting**:  
o If you are a tenant and wish to sublet a property, you must obtain written consent from your landlord via the Moïen platform.  
o Short-term rental rules also apply to subletting. This means that you must comply with local laws regarding subletting, such as obtaining necessary permits or declarations, depending on local regulations.  
3️ **Tax and Administrative Obligations**  
• **Rental Income Declaration**:  
o As an owner, you must declare your rental income to the tax authorities in your country. Moïen provides clear billing for each rental that you can use to complete your tax returns.  
• **Compliance with Anti-fraud and Anti-money Laundering Laws**:  
o Moïen implements anti-fraud and anti-money laundering procedures. As an owner, you must provide all necessary information to verify your identity and tax status.  
• **Compliance with Local Rent Legislation**:  
o Rents must be fair and in accordance with local regulations regarding pricing, including price limits or caps in certain areas to avoid exploiting tenants.  
4️ **Additional Obligations for Short-Term Rentals**  
• **Rental Permit**:  
o Some cities or regions may require a specific permit or registration to rent short-term. Make sure to familiarize yourself with local regulations.  
• **Tourist Tax**:  
o Depending on the location, you may be required to collect a tourist tax from tenants and remit it to local authorities.  
💡 In summary, for any rental (including subletting), you must comply with local legal obligations regarding contracts, safety, taxation, and compliance with regulations. Short-term rental rules also apply to subletting, and the owner's consent is mandatory via the Moïen platform.

**Security and Trust**  
🔒 **How does Moïen ensure the security of payments and transactions?**  
Moïen takes the security of payments and transactions very seriously and implements several measures to ensure the protection of its users. Here are the main guarantees:  
1️ **Secure Payments via MangoPay**  
Moïen uses MangoPay, a reputable and secure payment provider that complies with the highest security standards, such as the PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). MangoPay ensures that all banking information and payments are processed confidentially and securely.  
2️ **Encryption of Sensitive Data**  
All sensitive data, such as payment information, is encrypted to prevent interception or hacking. This ensures that your personal and banking information is protected throughout the transaction.  
3️ **Identity Verification of Users**  
To prevent fraud, Moïen implements an identity verification system for both owners and tenants. This includes verifying the identities of individuals registered on the platform and conducting additional checks to ensure profiles are authentic.  
4️ **Transaction Security via a Guaranteed Deposit System**  
Moïen uses a guaranteed deposit system for payments. This means that the money is held by Moïen during the booking period and released to the owner once the stay has begun, ensuring security for both parties. If an issue arises, Moïen acts as an intermediary to resolve the dispute.  
5️ **Protection of Funds in Case of Disputes**  
In the event of a dispute between a tenant and an owner, Moïen has a clear conflict resolution process, and payments are protected until the dispute is resolved. This gives both parties peace of mind that their funds will not be released until all conditions are met.  
6️ **Transparency of Fees**  
Moïen guarantees complete transparency regarding the fees applied to each transaction. Users know exactly what they are paying and what the fees are for, whether it’s service fees, cleaning fees, or other additional charges.  
7️ **Customer Support in Case of Issues**  
If any issues arise with a payment or transaction, Moïen provides responsive customer support to quickly resolve problems. Support can assist with transaction verification, resolving disputes, and providing solutions as quickly as possible.  
💡 In summary, Moïen uses MangoPay to guarantee secure and transparent payments. Thanks to this trusted provider and robust security measures, the platform offers a secure rental experience for both tenants and owners.

**✅ What are the criteria for selecting tenants and owners?**  
Moïen places great importance on ensuring quality exchanges between tenants and owners. To protect both parties and ensure that each rental experience is pleasant and secure, several selection criteria are applied.  
1️ **Owner Selection Criteria**  
• **Identity Verification**:  
Every owner must go through an identity verification process to ensure the authenticity of their profile. This includes submitting official documents to confirm their identity.

**Compliance with Safety Standards**

The property offered for rent must comply with local safety and habitability standards, including safety equipment such as smoke detectors, and the compliance of electrical and gas installations.

**Transparency and Reliability of Listings**

The listings must be complete, transparent, and accurately reflect the condition of the property (recent photos, precise descriptions, equipment, etc.). Moïen also evaluates the reviews and ratings left by other tenants about the owners to ensure their reliability.

**2️. Tenant Selection Criteria**

* **Identity Verification**  
  Similar to property owners, tenants must undergo an identity verification process to ensure they are who they claim to be. This also helps prevent fraud and abuse.
* **Tenant History**  
  Moïen reviews the tenant’s rental history, including their reviews and ratings left by previous owners. Tenants with a good reputation and respectful behavior are prioritized.
* **Behavior and Rule Compliance**  
  Moïen encourages respectful behavior from tenants. Tenants must adhere to the house rules set by the owner, including cleanliness, respect for the neighborhood, and the respect of stay dates.
* **Ability to Meet Payments**  
  Moïen also verifies that tenants have a reliable payment history. Tenants must demonstrate their ability to pay rent on time and reliably.

**3️. Common Criteria for Tenants and Owners**

* **Commitment to Safety**  
  Both tenants and owners must commit to maintaining safe and honest practices. This includes protecting personal data and complying with local rental laws.
* **Respect for Deadlines and Commitments**  
  Moïen places particular emphasis on respecting the commitments of each party, whether it’s regarding reservation dates, payments, or check-out times. Both tenants and owners must show seriousness and punctuality.

**4️. Additional Selection Process for Subletting**

* **Agreement from the Main Owner**  
  If a tenant wants to sublet a property, they must obtain written consent from the main property owner through the Moïen platform. The subletting conditions must comply with the short-term rental rules mentioned earlier.

💡 **In summary**, Moïen selects tenants and owners by ensuring they are reliable, respectful, and meet safety and legal criteria. The verification and evaluation process guarantees a secure and pleasant rental experience for all parties involved.

**⚖️ What to Do in Case of a Dispute or Problem with a Rental?**

Moïen has implemented several measures to ensure a quick and fair resolution of disputes or problems that may arise during a rental. Here are the steps to follow if you face a difficult situation:

1️. **Contact the Other Party First (Tenant or Owner)**

* **Direct Communication**  
  Initially, it is recommended to try and resolve the issue directly with the other party, whether you are a tenant or an owner. Sometimes a misunderstanding can be easily resolved through a cordial exchange. Clearly explain the situation, listen to the other party, and try to find an amicable solution.

2️. **If the Issue Persists, Contact Moïen Support**

* **Online Assistance**  
  If the situation cannot be resolved between you and the other party, you can contact Moïen's customer support via the platform interface. Moïen has a dedicated team to help resolve conflicts and find an equitable solution for both parties.

3️. **Mediation Process**

* **Dispute Resolution**  
  If the dispute persists despite support intervention, Moïen offers a mediation process to help resolve the conflict. This process may include an investigation of the facts, analysis of evidence, and a proposed solution based on the terms of the contract.

4️. **Verification of Terms and Contracts**

* **Respect for Contractual Commitments**  
  Moïen will verify if the terms of the rental agreement have been respected by both parties. Contracts are validated by independent lawyers to ensure they comply with legal standards and are fair for both tenants and owners. This ensures a clear basis for resolving issues.

5️. **Payment Protection**

* **Securing Funds**  
  In case of a payment-related issue (e.g., a refund not issued, a rental not matching the description, etc.), the funds are secured by Moïen for the duration of the dispute. Moïen can intervene to block or refund money based on the outcome of the mediation process.

6️. **Final Resolution**

* **Moïen’s Final Decision**  
  If mediation does not lead to a satisfactory solution, Moïen will make a final decision based on evidence and contracts. This could include a refund, cancellation of the reservation, or any other solution deemed fair based on the situation.

7️. **Prevention of Future Disputes**

* **Reviews and Ratings**  
  After each rental, tenants and owners have the opportunity to leave reviews and ratings. These reviews help create a trustworthy community on the platform and can help prevent future disputes by providing transparency on past experiences.

💡 **In summary**, if you encounter a dispute or issue with a rental on Moïen, start by trying to resolve the situation directly with the other party, then contact Moïen support if needed. Moïen strives to ensure fair mediation and protect user funds.

**Additional Information**

💸 **Does Moïen Take a Commission on Transactions?**

1️. Short-Term Rental • Moïen Commission: Moïen charges a commission on each booking made for a short-term rental. The commission applies to each transaction, whether it's for a stay of a few days or a few weeks. • For Property Owners: The commission is deducted from the rent paid by the tenant for the rental period. • For Tenants: Tenants may also incur service fees for using the platform, which are clearly displayed before confirming the booking.

2️. Long-Term Rental • Moïen Commission: Moïen charges a commission on long-term bookings. This commission is calculated based on the total rent paid for the duration of the rental contract. • For Property Owners: A commission is applied to the amount paid by the tenant for the long-term rental, usually on a monthly basis or for the entire agreed-upon period. • For Tenants: Service fees may apply to the long-term rental transaction, depending on the services chosen and the length of the booking.

3️. Subletting • Moïen Commission: For subletting, the commission is similar to that applied for short-term rentals, as it involves flexible management of bookings and payments. • For Property Owners: The commission is deducted from the amount paid by the subtenant. The property owner's prior approval is required through the Moïen platform. • For Tenants: Subletting tenants may be subject to service fees similar to those for short-term rentals, clearly outlined before confirmation.

In Summary: • Short-Term: Commission on each booking made. • Long-Term: Commission applied to the total or monthly rental amount. • Subletting: Commission similar to short-term rentals, with prior owner approval. The commission is calculated based on the type of rental and the duration of the commitment and is clearly specified before each transaction.

📞 How to contact Moïen's customer service? You can easily contact Moïen's customer service in several ways:

1️. By Email Send an email to our support team at the following address: support@moien.com We commit to responding within 48 hours.

2️. Via the Platform Interface • Log in to your account on Moïen. • Go to the "Help" or "Support" section of your dashboard. • You will find FAQ information or can directly submit a request via a contact form.

4️. Via Live Chat A live chat is also available directly on the Moïen platform to ask your questions in real-time. A team member will respond quickly.

Our team is here to help, answer your questions, and resolve any issues you may encounter.

🛡️ Does Moïen offer insurance for rentals?

Moïen works with insurance partners who provide specific contracts to cover risks related to rental and subletting. These insurances are designed to protect both tenants and property owners in the event of damage, disputes, or incidents during the rental period. 1️. Insurance for Property Owners and Tenants The insurance covers, including but not limited to: • Property damage caused by tenants to the rented property. • Incidents occurring during the rental, such as water damage, theft, or losses. 2️. Subletting If you opt for subletting, the insurance also takes into account this type of contract, but it is important to note that the property owner’s approval is necessary to validate the sublet. 3️. Advice by Country Depending on the country of the rental, Moïen can guide you to local insurance providers who offer solutions tailored to your situation. Insurance regulations may vary, so it is essential to comply with local requirements. 4️. Tenant’s Responsibility It is the responsibility of the property owner or tenant to ensure their insurance complies with the rental or subletting usage. Moïen recommends checking that your contract covers the risks associated with your type of rental, and if necessary, contacting an insurer for further information.

Moïen facilitates connecting with the right insurance, but it remains essential to ensure you are adequately covered according to your situation and local legislation.