

Conditions générales de vente

Il est précisé que par le terme “la société exploitante”, sont désignées soit, la société RSG (Résidences Services Gestion), la société REA (Résidence Etudes Apparthotels) ou la société Relais Spa SAS.

ARTICLE 1 : REGIME JURIDIQUE DU CONTRAT - Le présent contrat est soumis selon l'établissement concerné au statut des résidences avec services ou résidences de tourisme. La présente location est conclue à titre de résidence provisoire. Les locaux ne pourront être utilisés à titre d'habitation principale ou même secondaire. Le résident ne pourra y pratiquer aucune activité commerciale, artisanale ou professionnelle. Le résident occupant ne peut se prévaloir des dispositions légales applicables en matière de baux d'habitation, notamment quant au maintien dans les lieux. En conséquence, le contrat sera régi par les dispositions du code civil ainsi que par les conditions prévues aux présentes.

ARTICLE 2 : RESERVATION - La réservation d'un appartement dans une résidence Séjours & Affaires, Residhome ou Relais Spa n'est valable qu'après acceptation de la réservation du client par la société exploitante. La confirmation de la réservation du client par la société exploitante reste à son entière discrétion. De plus, la réservation doit, pour être ferme, être garantie par une carte de crédit émise par un institut réputé et en cours de validité ou avoir fait l'objet d'un accord de crédit préalable avec la société exploitante ou encore être suivie du paiement d'un acompte ou du règlement total du séjour. L'acompte susvisé devra correspondre à :
- une nuit pour les séjours inférieurs à 5 nuits,
- deux nuits pour les séjours compris entre 5 et 27 nuits
- 4 nuits pour les séjours de 28 nuits et plus.

Son règlement devra être effectué dans les 7 jours suivant la réservation. Passé ce délai, la réservation sera annulée. En cas d'annulation de la réservation, l'acompte pourra être conservé selon les modalités spécifiées à l'article 7. Les réservations de groupe, à savoir les réservations portant, selon les résidences sur plus de 10 logements réservés par une même entité pour la même période, sont soumises aux conditions spécifiques des groupes.

Des conditions différentes sont susceptibles d'être appliquées pour les offres spéciales. Dans ce cas, les particularités mentionnées sous le descriptif du tarif sur la page de réservation ou sur le support de communication concerné prévalent sur les conditions mentionnées ci-dessus.

ARTICLE 3 : CONDITIONS DE PAIEMENT - Les factures doivent être payées immédiatement sur présentation. Le jour de l'arrivée du client, la société exploitante lui facturera l'intégralité de son séjour, à l'exception des séjours d'une durée supérieure à 28 nuits dont les factures seront émises et présentées mensuellement et payables à l'avance. Dans le cas où il a été convenu que le paiement du séjour d'un résident serait effectué par un tiers, le résident –occupant– demeurera solidairement responsable du paiement en question. Le paiement de toutes les prestations en option sera exigé sur présentation de la facture correspondante. Le plafond de crédit accepté par la société exploitante pour ce type de prestation est de 200 euros. La société exploitante aura droit à un intérêt mensuel de retard de 1,5% sur toute somme non réglée à sa date de règlement. En cas de solde restant impayé à la date de départ du résident, la société exploitante se réserve le droit de débiter sa carte de crédit à hauteur du montant restant dû.

ARTICLE 4 : PRIX - Les prix sont indiqués en euros. Ils s'entendent toutes taxes comprises et comprennent uniquement la mise à disposition du logement. Ils n'incluent pas les taxes de séjour ni les prestations optionnelles.

ARTICLE 5 : DEPOT DE GARANTIE - Dès son arrivée, à la remise des clés, le résident versera un dépôt de garantie de 250 euros pour les séjours inférieurs à 28 nuits et 700 euros pour un séjour supérieur à 28 nuits. Après restitution des clés, en l'absence de dégradation constatée et après règlement des prestations annexes consommées sur place, le dépôt de garantie sera immédiatement et intégralement restitué. A défaut le dépôt de garantie sera restitué, déduction faite des réparations suite à des dégradations, du remplacement d'objets manquants ou du nettoyage des lieux, au plus tard dans les 60 jours qui suivent le départ du locataire.

ARTICLE 6 : MODIFICATIONS DE DUREE DU SEJOUR - La durée du séjour est celle prévue dans la confirmation de réservation ou dans l'offre d'hébergement. Sous réserve de disponibilité et à la discrétion de la société exploitante, la durée du séjour peut être prolongée, sans obligation de maintien dans le même appartement ni au même prix. En cas de prolongation de séjour acceptée et d'application d'un nouveau prix, celui-ci sera applicable depuis le premier jour effectif de la prolongation.

En cas de départ anticipé, le prix applicable sera celui correspondant à la durée ainsi écourtée et s'appliquera à compter de la date de son arrivée. Pour un séjour initial d'une durée inférieure à 28 nuits, il est demandé au résident de prévenir la résidence de la nouvelle date de départ au moins 48 heures avant celle-ci. Le non respect de ce délai pourra entraîner le versement d'une indemnité de départ allant de 1 à 2 nuits selon des critères d'exploitation. Pour un séjour initial d'une durée de plus de 28 nuits il est demandé au résident de prévenir la résidence au moins 7 jours avant la nouvelle date de départ souhaitée. Le non respect de ce délai pourra entraîner le versement d'une indemnité de départ allant de 2 à 7 nuits selon des critères d'exploitation.

ARTICLE 7 : ANNULATION / NON PRESENTATION - Il est rétracté au client que, conformément à l'article L242-3 du code de la consommation, il ne dispose pas du droit de rétraction prévu à l'article L221-28 du même code. Toute annulation devra être notifiée par écrit à la société exploitante. La date effective d'une annulation écrite sera la date de réception de celle-ci. En cas d'annulation, les indemnités devront être versées à la société exploitante selon les critères d'application détaillés ci-dessous :

- Si votre séjour est inférieur à 5 nuits : toute annulation reçue à moins de 24 heures du jour de la date prévue d'arrivée sera soumise à une indemnité d'annulation égale à une nuit de séjour.
- Si votre séjour est compris entre 5 et 27 nuits : toute annulation reçue à moins de 48 heures du jour de la date prévue d'arrivée sera soumise à une indemnité d'annulation égale à 2 nuits de séjour.
- Si votre séjour est de 28 nuits ou plus : toute annulation reçue à moins de 72 heures du jour de la date prévue d'arrivée sera soumise à une indemnité d'annulation égale à 4 nuits de séjour.

Le défaut d'arrivée (de la réservation) en cas d'absence d'annulation sera réputée être une “non présentation” ou “no show” et sera soumise aux indemnités précisées ci-dessus.

Certains tarifs exceptionnels ou spéciaux sont susceptibles d'être “non remboursables” quelle que soit la date d'annulation. Dans ce cas, les conditions d'annulation détaillées ci-dessus ne s'appliquent pas et le montant total prépayé ne pourra être remboursé quelle que soit la raison invoquée.

ARTICLE 8 : ARRIVEE ET DEPART - La remise des clés s'effectue à partir de 15 heures le jour de l'arrivée. Les clés devront être rendues avant 12 heures le jour du départ. Nos établissements ayant des jours et horaires d'ouverture différents, il appartient au résident de vérifier ceux-ci lors de sa réservation et, si nécessaire, de prévenir l'établissement d'une arrivée ou d'un départ hors plages horaires d'ouverture. La résidence s'arrangera alors directement avec le résident pour lui communiquer les codes d'accès nécessaires et la procédure à suivre.

ARTICLE 9 : OBLIGATIONS DU RESIDENT - L'appartement sera mis à la disposition du résident dans un bon état d'entretien. Le résident usera des lieux loués et de leurs installations en “bon père de famille”. Il devra respecter les normes d'occupation maximale par logement loué indiquées sur les grilles tarifaires par type de logement et par résidence. Un inventaire figure dans chaque appartement. Le résident devra en vérifier l'exactitude et la qualité dès son arrivée et signaler à la réception toute anomalie, objets manquants ou dégradés, le cas échéant, dans les 24 heures suivant son arrivée. Lors du départ du résident, l'inventaire et l'état de propreté de l'appartement feront l'objet d'un contrôle par la société exploitante et tout manque à l'inventaire ou dommage causé à l'appartement sera facturé au résident. La société exploitante se réserve le droit de pénétrer dans les lieux loués pour l'entretien ou la sécurité.

ARTICLE 10 : RESPONSABILITE - La responsabilité de la société exploitante ne pourra être engagée en cas de vol ou de dégradation d'effets personnels, dans les appartements, y compris dans les coffres individuels, les locaux communs, les parkings et toutes autres dépendances ou annexes de la résidence : le présent contrat d'hébergement étant soumis au statut des résidences avec services ou de tourisme, les dispositions des articles 1952 et suivants du code civil, relatives aux hôteliers, ne sont pas applicables.

ARTICLE 11 : APRES-VENTE - Les équipes sur le site sont à disposition au cours du séjour pour répondre aux doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et permettre de profiter pleinement du séjour. Toute réclamation pourra faire l'objet d'un courrier adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à Groupe RESIDE ETUDES, 42 avenue George V, 75008 PARIS.

ARTICLE 12 : MODIFICATION DES PRESTATIONS - Si les circonstances l'y obligent, et seulement en cas d'événement de force majeure indépendant de sa volonté, la société exploitante pourrait être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement ses prestations, tant concernant l'hébergement que les prestations optionnelles comme le petit déjeuner. Les prestations non fournies ne seront pas facturées mais aucun dédommagement ne pourra être demandé.

ARTICLE 13 : RESILIATION - SANCTION - NON RENOUVELLEMENT - Le contrat sera résilié de plein droit, sans formalité et sans délai, en cas d'inexécution par le résident de l'une quelconque de ses obligations ou de comportement inapproprié de nature à perturber le séjour des autres occupants. Le résident devra immédiatement quitter les lieux et pourra être expulsé si besoin est avec le concours de la force publique.

General Terms and Conditions of Sale

It is stipulated that the term « operating company » refers either to RSG (Résidences Services Gestion), REA (Résidence Etudes Apparthotels) or Relais Spa SAS.

ARTICLE 1: LEGAL STATUS OF THE CONTRACT -This contract is subject to the regulations governing serviced residences or tourist residences, depending on the establishment. The current rental is on a temporary basis only. The premises cannot be used as a main or even secondary residence. The tenant cannot use the premises for any trade, manufacturing or business activity. In no circumstances shall clients be able to take advantage of the legal provisions applicable to rented housing, in particular with regard to maintenance. As a result, this contract will be governed by the provisions of the civil code as well as by the terms set forth herein.

ARTICLE 2: RESERVATIONS - Apartments in Séjours & Affaires, Residhome or Relais Spa residences are only validly booked once the operating company has accepted the booking. The operating company has full discretion with regard to confirming client reservations. In addition, in order to be confirmed, bookings must be backed by valid credit cards issued by reputable banks, have been covered by a prior credit agreement with the operating company, or be followed by a deposit or payment in full.

The aforementioned deposit must correspond to:

- one night in the case of stays of fewer than 5 nights
- two nights for stays between 5 and 27 nights
- 4 nights for stays of 28 days or longer.

The deposit must be made in the 7 days following the reservation. After this deadline, the reservation will be cancelled. In the event of a cancellation, the deposit may be retained according to the modalities specified in article 7. Multiple bookings (i.e. covering more than 10 apartments, depending on the residence and made by the same organisation for the same period) are subject to the specific conditions for group bookings.

Different conditions may apply for special offers. In this case, conditions mentioned below the rate value, on the booking screen, or on any visual or communication support, will prevail on the above conditions.

ARTICLE 3: TERMS OF PAYMENT - Invoices must be paid immediately on presentation. The operating company will ask clients to pay for their entire stay on the day of arrival. However, in the case of stays longer than 28 nights, the invoices will be issued and presented monthly and are to be paid in advance. In cases where it has been agreed that a third party will pay for the client's stay, the client will remain personally responsible for the payment in question. Payment for optional services must be paid on presentation of the corresponding invoice. The operating company accepts a credit limit of 200 euros for this type of service. If invoices remain unpaid on the due dates, the operating company shall be entitled to a monthly interest of 1.5%. In cases of an outstanding balance remaining unpaid on the resident's check-out date, the operating company reserves the right to charge his credit card for the outstanding balance.

ARTICLE 4: RATES - Rates are indicated in euros. They include all taxes and just cover the provision of accommodations. They do not include the local city tax or optional services.

ARTICLE 5: SECURITY DEPOSIT - Upon arrival, when the keys are given, the tenant must pay a security deposit of 250 euros for stays fewer than 28 days and 700 euros for stays of more than 28 nights. The security deposit will be immediately returned in its entirety under the following conditions: after the keys are returned, in the absence of damage to the apartment, and after payment for optional services. The return of the security deposit shall be subject to payment of all sums payable under the contract and it will be allocated to repairs of any damage, the replacement of missing items, or housekeeping expenses. The balance will be returned to the client no later than 60 days after checkout.

ARTICLE 6: CHANGES TO THE LENGTH OF STAY - The length of the stay shall be as provided for in the booking confirmation or accommodation offer. Subject to availability and at the discretion of the operating company, a stay can be extended, without any obligation to retain the same apartment or the same price. In the event of an accepted extension and the application of a new price, the new price will start on the first day of the extension.

In the event of an early departure, the applicable price will be that corresponding to the period thus cut short. Any price alteration linked with an early departure will be applied retroactively to the client's account as from the date of his arrival. For an initial stay of fewer than 28 nights, the resident is requested to notify the residence of the new check-out date at least 48 hours in advance. Failure to respect this deadline may result in the payment of a early departure fee ranging from 1 to 2 nights, according to the operating criteria. For an initial stay of more than 28 nights, the resident is requested to notify the residence at least 7 days before the new check-out date. Failure to respect this deadline may result in the payment of a early departure fee ranging from 2 to 7 nights, according to the operating criteria.

ARTICLE 7: CANCELLATION / NO SHOW - Customers are reminded that, in accordance with Article L242-3 of the French Consumer Code, they are not entitled to the right of retraction provided for under Article L221-28 of the same code. All cancellations must be made to the operating company in writing. The effective date of a written cancellation will be the date of its receipt at the establishment. In case of cancellation, cancellation charges will be charged by the operating company according to the conditions stipulated hereafter:

- If your stay is shorter than 5 nights: Cancellations received less than 24 hours before the scheduled arrival date will be subject to a cancellation charge equal to one night's stay.
- If your stay is between 5 and 27 nights: Cancellations received less than 48 hours before the scheduled arrival date will be subject to a cancellation charge equal to two nights' stay.
- If your stay is longer than 28 nights: cancellation received less than 72 hours before the scheduled arrival date will be subject to a cancellation charge equal to four nights' stay.

Failure to arrive (with a reservation) without making a cancellation shall be deemed to constitute a “no show” and shall be subject to the cancellation charges stipulated above.

Some special rates may be non refundable, whenever the cancellation is received. In this case, the above policy will not apply and the full prepaid amount will be kept by the operating company and cannot be reimbursed for any reason.

ARTICLE 8: CHECK-IN AND CHECK OUT - Keys are handed over after 3pm on the check-in day. These keys are to be returned before 12 noon on the check-out day. Our establishments have different opening days and hours. It is up to the resident to check them upon booking and if necessary, to notify the residence of check-in hour outside of opening hours. The residence will make arrangements directly with the resident to give him the necessary access codes and the procedure to follow.

ARTICLE 9: RESIDENT OBLIGATIONS - The apartment shall be made available to the resident in good order and condition. The resident shall use the rented space and facilities in such a way as not to disturb the other occupants of the building.

The resident must abide by the maximum occupancy rules indicated on the price grids, according to type of apartment and residence.

There is an inventory in each apartment. The resident must check it for accuracy and quality on arrival and advise reception of any problems, or any items found to be missing or damaged on his arrival. On departure, the operating company will check the inventory and the condition of the apartment, and any missing items or damage caused to the apartment will be invoiced to the resident.

The operating company reserves the right to enter the premises rented for purposes of maintenance or safety.

ARTICLE 10: LIABILITY - The operating company will not be held responsible in the event of theft or damage to personal effects in the apartments, including individual safes, common areas, parking lots and any other outbuildings or annexes of the establishment. Since this rental agreement is governed by the serviced and tourist residence statute, the provisions of Articles 1952 ff of the Civil Code relating to hotels are not applicable.

ARTICLE 11: CUSTOMER SERVICE - The on-site teams are available during your stay to deal with grievances, correct any malfunctions noted, and enable you to enjoy your stay to the fullest. Any complaints can be sent by registered mail to: Groupe RESIDE ETUDES, 42 Avenue George V, 75008 PARIS.

ARTICLE 12: MODIFICATION OF OUR SERVICES - If the circumstances require it, and only in cases of force majeure beyond our control, the operating company may have to modify its services in full or in part. This includes changes to services concerning accommodations as well as to optional services such as breakfast. Services not provided will not be invoiced, but no compensation will be paid.

ARTICLE 13: TERMINATION - PENALTIES - NON-RENEWAL - This contract shall be legally terminated, immediately and informally, in case of failure by the resident to fulfill any of his obligations, or behaving inappropriately in a way that disturbs the other occupants of the building. The resident will have to vacate the premises immediately and may be evicted if need be with the help of law enforcement authorities.