

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Article 1 : Régime Juridique

Les Présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations de séjours au sein d'une Résidence exploitée par SERGIC RESIDENCES SERVICES ci-après dénommées « Société Exploitante ». Le contrat régularisé entre le Client et la Société Exploitante est conclu à titre de résidence provisoire. Le Client ne peut établir aucune résidence principale ou secondaire dans l'unité d'hébergement, que ce soit de manière continue ou discontinue. Il est interdit d'y exercer une activité professionnelle ou commerciale ou artisanale. Le Client reconnaît avoir eu communication des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées à la réservation.

## Article 2 : Réservation

La réservation d'une unité d'hébergement est valable et ferme aux quatre conditions cumulatives suivantes :

- (i) être garantie par le Client en communiquant un numéro de carte de crédit en cours de validité sur la durée du séjour augmentée de 15 jours après la date de départ et dont il est propriétaire ;
- (ii) après versement d'un dépôt de garantie au plus tard cinq (5) jours avant l'arrivée via un lien de paiement sécurisé communiqué par la Société Exploitante par courrier électronique sept (7) jours avant la date d'arrivée ; Le montant du dépôt de garantie est variable suivant la résidence, la typologie du logement et la durée du séjour.
- (iii) après paiement de la totalité du séjour, ou des trente et une (31) premières nuitées en cas de séjour d'une durée supérieure à trente et une (31) nuitées, au plus tard cinq (5) jours avant la date d'arrivée via un lien de paiement sécurisé communiqué par la Société Exploitante par courrier électronique sept (7) jours avant la date d'arrivée ; (iv) après confirmation écrite de son acceptation par et à la discrétion de la Société Exploitante sous forme de courrier électronique envoyé au Client (Courrier électronique de confirmation de réservation). La Société Exploitante a choisi STRIPE et ADYEN afin de sécuriser le paiement par carte bancaire. La carte de paiement du Client fait l'objet d'un examen de validité par nos partenaires et peut être refusée pour plusieurs raisons: carte volée ou bloquée, plafond atteint, erreur de saisie etc... Afin de maintenir le niveau élevé des normes de sécurité, la banque peut demander des instructions afin de vérifier le paiement comme par exemple demander de saisir un code de sécurité pour pouvoir finaliser le paiement.

## Article 3 : Arrivée et départ

A l'arrivée, le Client doit impérativement, avant toute remise de clefs, présenter la carte de crédit utilisée pour la réservation (en cours de validité sur la durée du séjour augmentée de 15 jours après

la date de départ et dont il est propriétaire) et l'original d'une pièce d'identité en cours de validité au même nom que la carte de crédit. La remise des clefs de l'unité d'hébergement s'effectue à partir de 16h30 le jour de l'arrivée et jusqu'à 19h00. Les clefs doivent être restituées avant 10 heures le jour du départ. Il appartient au Client d'informer la Résidence d'une arrivée ou d'un départ en dehors de ces plages horaires pour convenir des modalités d'arrivée et de départ. Toute occupation au-delà de ces tranches horaires nécessite une réservation complémentaire dans les conditions prévues à l'article 2 des Présentes. A défaut, l'occupant pourra être expulsé, au besoin avec le concours de la force publique.

#### **Article 4 : Prix – Modalités de paiement – Garantie**

4.1. Les prix sont indiqués et payables en euros, toutes taxes comprises par unité d'hébergement et par nuitée pour les dates et la durée du séjour choisies. Les prix indiqués n'incluent pas les prestations optionnelles. La Société Exploitante se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

4.2. Le règlement du prix du séjour s'effectue via le lien de paiement sécurisé visé à l'article 2, au plus tard cinq (5) jours avant l'arrivée. Le prix est payable soit en totalité, soit à hauteur des trente et une (31) premières nuitées pour des séjours d'une durée supérieure. Au-delà de trente et une (31) nuitées, la facturation du séjour sera établie mensuellement et payable d'avance via un lien de paiement sécurisé. Le paiement des prestations optionnelles sera exigé à la commande desdites prestations et payable via un lien de paiement sécurisé.

4.3. Le Client est informé que pourront être prélevés sur le dépôt de garantie visée à l'article 2 toutes sommes de toutes natures qui resteraient dues par le Client au jour de son départ au titre du séjour et/ou des prestations optionnelles ainsi que les éventuels coûts de remise en état et/ou de remplacement en cas notamment de dégradations (odeur de fumée comprise) et/ou de dysfonctionnement et/ou encore de bien ou d'équipement manquant dans l'unité d'hébergement, le Client devant répondre des dégradations et pertes qui surviennent pendant son séjour. Après restitution des clefs, paiement des factures présentées par la Société Exploitante et en l'absence de dégradation (odeur de fumée comprise) et/ou de dysfonctionnement et/ou encore de bien ou d'équipement manquant dans l'unité d'hébergement, le dépôt de garantie sera restitué au Client via la carte bancaire ayant servi à son paiement.

#### **Article 5 : Annulation – Non présentation – Départ anticipé – Prolongation de séjour**

5.1. Pour être valable, toute annulation doit être notifiée par écrit soit par un courrier électronique adressé à la Résidence dont l'adresse est indiquée dans le Courrier électronique de confirmation de réservation visé à l'article 2 soit directement par réponse au Courrier électronique de confirmation de réservation reçu par le Client, la date effective de l'annulation étant la date de réception de la notification par la Résidence.

5.2. Toute réservation est annulable sans frais jusque cinq (5) jours avant le jour d'arrivée. A compter de cette date, à laquelle le Client doit avoir rempli les conditions visées à l'article 2 pour que la réservation soit valable et ferme, toute annulation et/ou non-présentation du Client au jour d'arrivée donnera lieu : - à la facturation de la totalité du prix du séjour pour les séjours d'une durée comprise entre une (1) nuitée et six (6) nuitées inclus ; - à la facturation du prix du séjour dans la limite de sept (7) nuitées pour les séjours d'une durée de sept (7) nuitées inclus ou plus. Le solde éventuel à devoir par la Société Exploitante (à savoir la différence entre le prix payé à la réservation et le montant effectivement dû par le Client compte tenu de l'annulation ou de la non présentation et de la durée du séjour réservé) sera remboursé et le dépôt de garantie sera restitué au Client via la carte bancaire utilisé pour leur paiement.

5.3. Tout départ anticipé en cours de séjour donnera lieu : - à la facturation de la totalité du prix du séjour sur la base de la durée du séjour réservé pour les séjours réservés d'une durée comprise entre une (1) nuitée et vingt (20) nuitées inclus, - à la facturation du prix du séjour effectivement exécuté, outre la facturation du prix du séjour réservé et restant à exécuter dans la limite de vingt et une (21) nuitées, pour les séjours d'une durée supérieure à vingt et une (21) nuitées inclus. Le solde éventuel à devoir par la Société Exploitante (à savoir la différence entre le prix payé à la réservation et le montant effectivement dû par le Client compte tenu du départ anticipé et de la durée du séjour réservé) sera remboursé au Client via la carte bancaire utilisé pour le paiement. Le dépôt de garantie sera restitué suivant les modalités prévues à l'article 4.3.

5.4. La durée du séjour est celle convenue dans la confirmation de réservation communiquée au Client. Cette durée peut néanmoins être prolongée à la demande du Client sous réserve de disponibilité, à la discrétion de la Société Exploitante ou de la Résidence, sans que le Client ne puisse prétendre au maintien dans la même unité d'hébergement et au prix en vigueur au jour de la date d'effet de la prolongation.

## **Article 6 : Transfert**

Si un évènement ou des circonstances exceptionnelles indépendants de la volonté de la Société Exploitante rendent impossible, soit la prise de possession de l'unité d'hébergement réservée au jour de l'arrivée, soit la poursuite du séjour, la Société Exploitante pourra, soit proposer un transfert pour tout ou partie du séjour réservé dans une autre résidence offrant des prestations similaires, soit procéder au remboursement des sommes éventuellement déjà versées, le Client ne pouvant prétendre à aucune indemnisation, remboursement ou dédommagement compte tenu du caractère exceptionnel de l'évènement ou des circonstances.

## **Article 7 : Etat et usage des lieux**

L'unité d'hébergement est délivrée en bon état d'entretien, de réparation et de propreté. Le Client s'engage à user de l'unité d'hébergement, de ses équipements et plus généralement de la Résidence de manière paisible et à rendre l'hébergement comme tel en fin de séjour. Toute dégradation, dysfonctionnement ou manquant doit être signalé à la réception de la Résidence par le Client dès son

arrivée faute de quoi le Client en sera présumé responsable, la Société Exploitante se réservant dans ce cas le droit de faire application des dispositions de l'article 4.3 des Présentes. Le Client est également responsable du ou des moyen(s) d'accès à l'unité d'hébergement remis à son arrivée et tenu de le(s) restituer en bon état en fin de séjour, faute de quoi le Client supportera leur coût de remise en état ou de remplacement lequel lui sera facturé et acquitté le cas échéant, comme il est dit à l'article 4.3 des Présentes. La Société Exploitante se réserve le droit de pénétrer dans l'unité d'hébergement pour l'entretien ou la sécurité.

## **Article 8 : Occupation**

Le nombre d'occupant ne peut pas excéder la capacité d'accueil de l'unité d'hébergement réservée. Dans l'hypothèse où il serait constaté que le nombre d'occupants est supérieur à la capacité d'accueil de l'unité d'hébergement, la Société Exploitante se réserve le droit, soit de mettre fin immédiatement au séjour, le Client ne pouvant prétendre à aucune indemnisation, remboursement ou dédommagement soit, suivant la disponibilité, de procéder à une substitution d'unité d'hébergement aux frais et charges du Client.

## **Article 9 : Résiliation**

La Société Exploitante se réserve le droit de mettre un terme sans formalité et sans délai au séjour du Client et des éventuels occupants de son chef en cas de manquement grave, notamment un manquement à l'obligation à paiement et/ou en cas de comportement conflictuel, anormal et/ou inapproprié de nature à perturber le séjour des autres occupants ou en cas de trouble à la quiétude des lieux et ce sans aucune indemnisation, remboursement ou dédommagement. Le Client et tout éventuel occupant de son chef devra immédiatement quitter les lieux et pourra à défaut être expulsé, au besoin avec le concours de la force publique.

## **Article 10 : Responsabilité**

La Société Exploitante ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de vol, dégradation ou disparition d'effets personnels (tels que vêtements, bagages et objets divers) dans les unités d'hébergement y compris le cas échéant dans les locaux communs, les parkings et toutes autres dépendances ou annexes de la Résidence. Les propriétaires d'animaux domestiques, lorsque ces derniers sont admis, sont entièrement responsables des dommages qu'ils seraient susceptibles d'occasionner aux biens et aux personnes et devront être assurés à ce titre.

## **Article 11 : Réclamations – Médiation des litiges de la consommation.**

La procédure de médiation est ouverte aux seuls Clients de SERGIC RESIDENCES SERVICES ayant la qualité de consommateur et ne peut s'effectuer qu'après épuisement des voies de recours amiables

internes. Le consommateur est défini comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

▪ Les voies de recours amiables internes : Toute réclamation peut être adressée :

✓ soit par courrier électronique adressé à la Résidence dont l'adresse est indiquée dans le Courrier électronique de confirmation de réservation ;

✓ soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : SERGIC RESIDENCES SERVICES - TBF - 87 rue du Fontenoy – Blanchemaille Euratechnologies, 59100 ROUBAIX

▪ La médiation : Le recours est considéré comme épuisé si la réponse à la réclamation ne satisfait pas le Client ou s'il n'a pas reçu de réponse 60 jours après la réception de la réclamation. Lorsque les voies de recours amiables internes sont épuisées, le Client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir « l'Association des Médiateurs Européens » (A.M.E. CONSO):

– Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO: <http://www.mediationconso-ame.com/>

– Soit par voie postale : AME CONSO, 11 Place Dauphine, 75001 PARIS.

## **Article 12 : Opposabilité des Conditions Générales de Vente**

L'accord du Client concernant les Conditions Générales de Vente intervient lors de la réservation. La finalisation de la réservation par le Client vaut accord. En cas de divergence, la version en langue française des Conditions Générales de Vente prévaut sur la version en langue anglaise.

## **Article 13 : Informatique et Liberté**

Toutes les données à caractère personnel collectées à l'occasion de la réservation, sont obligatoires pour le traitement du séjour. Elles sont traitées et conservées conformément à la Charte de Protection des Données Personnelles consultable à tout moment à l'adresse <https://www.sergic.com/politiquede-confidentialite/>. La durée de conservation des données personnelles, le rappel des droits des Clients afférents à celles-ci et les modalités d'exercice de ces derniers sont notamment précisés dans cette Charte.

## **Article 14 : Loi applicable – Attribution de Juridiction**

Les présentes conditions sont régies par la loi française. Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend. Si elles n'y parviennent pas, tous les litiges seront de la compétence exclusive des Juridictions compétentes du lieu du siège social de la société SERGIC RESIDENCES SERVICES.