CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Zenitude Groupe SARL exploite, directement ou indirectement, des Résidences de Tourisme (ci-après les Appart'hôtels) en France sous les enseignes Zenitude Hôtel-Résidences, Zenitude Relais & Spa, Zen'Etudes en proposant la location d'appartements ci-après le(s) Appartement(s).

Les présentes conditions générales de vente (ci-après CGV) s'appliquent à toutes les réservations effectuées au sein d'un Appart'hôtel membre du réseau **Zenitude Groupe (ci-après dénommé « Zenitude »)**. Toute réservation d'un séjour implique, quel que soit le canal de vente en direct utilisé, l'acceptation des présentes CGV.

Article 1. Réservation

1.1 La réservation d'un appartement n'est valable qu'après confirmation écrite de son acceptation par **Zenitude** sous forme de courrier électronique envoyé au client et récapitulant les conditions du séjour réservé.
1.2 Une réservation multiple est une réservation portant sur neuf (9) appartements et plus, dans un même appart'hôtel et réalisée par une même personne morale ou personne physique. En cas de réservation multiple, un contrat groupe spécifique devra être conclu, qui prévaudra, en cas de contradiction, sur les dispositions de l'ensemble des CGV.
1.3 Le Client déclare que sa réservation est effectuée pour ses besoins personnels :

- Sa réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.
- Le choix des prestations réservées est de sa seule responsabilité.
- Il lui est interdit d'exercer dans les appartements une activité commerciale, artisanale ou professionnelle.

Article 2. Tarifs

2.1 Prestation d'hébergement : les tarifs de la prestation d'hébergement s'entendent par appartement et par nuit, et incluent les charges (eau, électricité, chauffage).

Les tarifs varient selon la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, spécificité (vue spécifique, balcon/terrasse, climatisation etc…), la typologie de l'appartement (studio, 2 pièces, etc.), le nombre de personnes occupant l'appartement (dans la limite du maximum autorisé par appartement) et la typologie de tarif (Flexible, Semi-Flexible, Non-Flexible).

Zenitude propose 2 types de tarifs :

- Des tarifs Flexibles : ces tarifs nécessitent une garantie à la réservation (voir article 3 ci-dessous), le paiement total ou du solde à l'arrivée à l'appart'hôtel (voir article 4 ci-dessous), et permettent l'annulation totale sans frais sous conditions (voir article 5 ci-dessous).
- Des tarifs Semi-Flexibles : ces tarifs nécessitent une garantie à la réservation (voir article 3 ci-dessous), le paiement total ou du solde à l'arrivée à l'appart'hôtel (voir article 4 ci-dessous), et permettent l'annulation totale sans frais sous conditions (voir article 5 ci-dessous).
- Des tarifs Non-Flexibles : ces tarifs nécessitent un prépaiement total à la réservation (voir article 4 ci-dessous), et ne permettent pas l'annulation (voir article 6 ci-dessous).

Zenitude Groupe applique des tarifs dégressifs par rapport à la durée de séjour : pour des séjours de 4 nuits et plus, le tarif de la prestation d'hébergement est revu à la baisse dès la première nuitée, dans l'intégralité des appart'hôtels et sur toutes les périodes (sauf conditions particulières précisées au moment de la réservation).

Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables dans la monnaie locale de l'appart'hôtel.
En cas de contradiction entre le nombre de personnes indiqué lors la réservation et le nombre de personnes le jour d'arrivée, un supplément forfaitaire de 12€ par personne supplémentaire et par nuit pourra être appliqué à l'arrivée, l'hébergement des personnes en surnombre étant conditionné à la capacité d'accueil de (s) Appartement (s) réservé (s).

Les services et prestations annexes ne sont pas compris dans le prix de la prestation d'hébergement.

2.2 Ménage :

- Les prix des séjours de plus de 2 nuits incluent : 1 ménage express (sans changement des draps et serviettes) et le ménage de fin de séjour

- Les séjours de plus de 7 nuits incluent : 1 ménage hebdomadaire (avec changement des draps et serviettes – ménage de l'appartement hors cuisine et vaisselle) et le ménage de fin de séjour

Une prestation de ménage supplémentaire pourra être demandée directement à la réception de l'Appart'hôtel et sera facturée en supplément selon tarif en vigueur dans la liste des prestations annexes.

2.3 Prestation Petit-Déjeuner : certains tarifs incluent la prestation petit-déjeuner ; dans ce cas, le petit-déjeuner est inclus sur l'ensemble de la durée de séjour et pour l'ensemble des personnes incluses dans la réservation.
Pour tous les autres tarifs, le petit-déjeuner n'est pas inclus et est à payer en supplément sur place.
Le Petit-Déjeuner est gratuit pour les enfants jusqu'à la veille de leur 3 ans, sous réserve d'un Petit-Déjeuner payant minimum.

Le Petit-Déjeuner est à tarif réduit pour les enfants jusqu'à la veille de leur 12 ans, sous réserve d'un Petit-Déjeuner payant minimum

2.4 Prestations annexes : A moins d'être expressément incluses dans une offre, les prestations annexes (parking, épicerie, late check-in etc.) seront facturées en supplément.

2.5 Offres promotionnelles : les offres promotionnelles sont soumises à des conditions particulières, communiquées avec l'offre. Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables.

2.6 Modifications tarifaires : **Zenitude** se réserve la possibilité de modifier les tarifs en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptible d'entraîner une variation des prix (et notamment modification ou création de taxes). Toute modification ou création de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

2.7 La taxe de séjour n'est pas incluse dans les tarifs. Son montant est déterminé par personne et par jour et varie en fonction des règlementations locales et des classements des résidences en vigueur. Elle est à acquitter selon les cas soit sur place soit lors de la réservation. Zenitude ne peut être tenu responsable du montant en vigueur.

2.8 Prix « A partir de » : Les prix indiqués dans les supports de communication et sur le site internet associés à la mention « A PARTIR DE » sont indicatifs d'offres pratiquées sur des durées de séjour, des périodes et des villes déterminées.

2.9 Politique bébé : l'hébergement est gratuit pour tout enfant de moins de trois (3) ans, sous réserve d'avoir été signalé au moment de la réservation. Des kits bébé (chaise et lit) sont mis à disposition des clients sur réservation auprès de la réception, et dans la limite des stocks disponibles .

Article 3. Garanties

3.1 Prestation d'hébergement : toutes les réservations doivent être validées avec un numéro de carte bancaire en cours de validité pendant toute la durée du séjour.

3.2 Conditions Longs séjours

Les séjours de plus de 29 nuits consécutives sont catégorisés comme des « tarifs long séjour ». A ce titre, ils sont liés à des conditions générales de vente différentes et donc non exposés dans les présentes conditions. Les CGV's diffèrent en fonction de leurs durées mais également si elles sont adréssées à une personne morale ou physique et sont sujettes à des garanties renforcées.

Article 4. Modes de paiement : ci-dessous la liste des modes de paiement disponibles.

- Pour un paiement sur le site internet de Zenitude : par carte bancaire (Mastercard, Visa, AMEX) pour l'ensemble des appart'hôtels
- Pour un paiement sur le site internet d'un partenaire externe : se référer aux modes de paiement possibles sur le dit site
- Pour un paiement effectué en appart'hôtel : sous couvert d'acceptation par l'établissement, par espèces (dans le respect de la règlementation en vigueur à la date du règlement), carte bancaire (Mastercard, Visa, AMEX), ou virement bancaire.

Les paiements par chèques vacances sont acceptés au sein des appart'hôtels Zenitude situés en France et délivrés par un organisme Français habilité.

Article 5. Annulation / modification de la réservation

5.1 Conditions d'annulation totale de la réservation :

5.1.1 Pour les réservations sur des tarifs Flexibles, Il est rappelé 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 :

- ⇨ **Séjour compris entre 1 et 4 nuits** : pour toute réservation annulée jusqu'à 14h00 le jour d'arrivée (18h pour le Zenitude Le Parc de l'Escale, Toulouse Métropole, Bordeaux Aéroport, Magny les Hameaux et Zenitude Relais & Spa), aucun frais ne sera appliqué. Au-delà, une nuit sera facturée

- ⇨ **Séjour compris entre 5 et 29 nuits :** pour toute réservation annulée jusqu'à 24h avant l'arrivée, aucun frais ne sera appliqué. Au-delà, 20% de la durée initialement réservée sera demandée, au tarif annoncé au moment de la réservation ou au tarif BAR (tarif moyen du jour)

24h avant l'arrivée étant considéré comme suit dans cet exemple : Jour d'arrivée le mercredi 07/06 pour un séjour de 15 nuits, l'annulation est sans frais si annulé lundi 05/06 avant 14:00. Au-delà, des frais s'appliquent comme cités ci-dessus

5.1.2 S'agissant des prestations annexes sélectionnées lors de la réservation : aucune annulation effectuée au-delà des délais susvisés ne sera prise en compte par **Zenitude.** Le montant des prestations annexes réservées restera exigible en totalité.

5.1.1 Pour les réservations sur des tarifs Semi-Flexibles

- ⇨ Le client pourra annuler la totalité de son séjour dans les 21 jours avant son arrivée

5.2 Conditions de modification de la réservation :
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, à l'exclusion des réservations soumises à un tarif promotionnel ou non remboursable :

- ⇨ **Séjour compris entre 1 et 4 nuits** : L'annulation doit être annoncée avant 11:00 le jour du départ. Exemple : pour une durée de 4 nuits (arrivée lundi et départ vendredi) avec un départ au 2eme jour, l'annulation doit être effectuée le mercredi avant 11 :00 sinon la nuitée du mercredi au jeudi sera facturée.

- ⇨ **Séjour compris entre 5 et 29 nuits** : une pénalité sera facturée correspondant à 30% du montant du séjour restant

5.2.1 Pour les tarifs Semi Flexibles, toutes modifications de séjour doit s'effectuer 21 jours avant l'arrivée

5.3 Notification :

Pour être prise en compte, toute modification (annulation totale ou partielle - prolongation) doit être notifiée :
1. directement auprès des appart'hôtels par courrier électronique ou via le système de réservation (l'annulation de la réservation peut s'effectuer directement sur le site www.zenitude-hotel-residences.com») lorsque la réservation a été effectuée directement auprès de **Zenitude**.
2. au prestataire auprès duquel la réservation de l'appartement a été faite dans les autres cas.

Article 6. Séjours et offres non échangeables / non modifiables / non remboursables / non annulables

Les réservations sur des tarifs Non-Flexibles (Par exemple : tarif « Prépayé », tarif « Anticipé », tarif « Week-end » et les offres promotionnelles du moment) sont non échangeables, non remboursables.
Pour ces séjours, les conditions suivantes annulent et remplacent les conditions d'annulation et de modification susvisées :
Prépaiement du montant total du séjour : toute réservation devra être accompagnée du versement de 100% du prix total du séjour. A défaut, la réservation ne sera pas garantie.
Caractère non annulable, non remboursable, non échangeable et non modifiable : compte-tenu du tarif préférentiel consenti par **Zenitude**, la souscription à l'offre et/ou les séjours réservés ne sont ni annulables, ni remboursables, ni échangeables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Les dispositions de l'article 5 ne sont donc pas applicables. Par conséquent, quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, **Zenitude** appliquera des frais d'annulation équivalents à la totalité du séjour. Les prestations optionnelles éventuellement réservées et facturées ne pourront donner lieu à aucun remboursement.
Non présentation sur le lieu de séjour : en cas de non présentation de l'occupant le jour de l'arrivée, **Zenitude** ne procèdera à aucun remboursement.

Article 7. Arrivée et départ

Au moment de l'arrivée, la carte bancaire utilisée à la réservation ainsi qu'une pièce d'identité en cours de validité au même nom que la carte bancaire, devront être présentées. A défaut, l'accès à l'hébergement pourra être refusé par **Zenitude**
Pour la France :
*Conformément aux dispositions du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, il sera demandé à l'arrivée de chaque Client de nationalité étrangère y compris pour les ressortissants de l'Union Européenne, de remplir une fiche individuelle de police qui pourra être déjà pré-remplie par **Zenitude**. Cette fiche sera conservée obligatoirement 6 mois et pourra être transmise aux services de police ou de gendarmerie sur demande. Le refus de remplir ou de signer une telle fiche est considérée comme un motif légitime de refus de vente.*
Une pièce d'identité en cours de validité devra être présentée à l'arrivée par chacun des occupants de plus de 15 ans.
L'accès à l'hébergement s'effectue à partir de 15H00 (heure locale) le jour de l'arrivée.

La libération de l'hébergement doit avoir lieu avant 11H00 (heure locale) le jour du départ. Au-delà, une nuitée supplémentaire sera facturée.
Ces horaires sont communiqués à titre indicatif et peuvent s'avérer différents pour certains appart'hôtels.

Article 8. Dépôt de garantie

Pour tous clients individuels, sans accord tarifaire signé avec une ouverture de compte entreprise pour la prise en charge des dommages causés dans l'appartement, une Carte Bancaire valide sera demandée à l'arrivée pour une pré- autorisation. La demande de pré-autorisation permet à l'hôtelier de vérifier la validité de la carte bancaire du client et sa capacité finale de règlement. La pré-autorisation est une somme d'argent qui va, dans certains cas, être bloquée sur le compte du client à la demande de l'hôtelier. Un client peut ainsi se voir refuser sa demande de pré-autorisation pour cause de dépassement de plafond, ce qui l'empêchera d'accéder à la chambre qu'il pensait avoir réservée.
Pour des nuitées d'hôtel, plus les séjours sont longs (2, 3, 4, 5 nuits, …), plus les demandes de pré-autorisation peuvent être élevées, l'hôtelier pouvant se garantir de la capacité du client à bien régler le montant final.
Le dépôt de garantie ou Pré Autorisation sera restitué à la fin du séjour après le contrôle de la chambre par la gouvernante ou femme de chambre
La pré autorisation couvre :

- des indemnités retenues aux fins de réparer les éventuels dégâts occasionnés par les occupants et/ou leurs animaux (savoir toutes dégradations et/ou troubles de quelle que nature que ce soit tant dans les parties privatives que dans les parties communes de l'appart'hôtel),
- des prestations impayées dont celles optionnelles consommées sur place (petit-déjeuner, parking …),
- des frais engagés en cas de perte des clés de l'appartement remises lors de l'arrivée,
- ou d'un ménage supplémentaire / remise en état si nécessaire.

Des renseignements détaillés sont disponibles auprès de chaque appart'hôtel.

Article 9. Occupation

Le nombre d'occupants ne peut pas excéder la capacité d'accueil prévue pour l'appartement réservé. Tous les enfants de 3 ans et plus sont considérés comme occupants à part entière.
Zenitude vous informe qu'il n'est pas possible d'installer des lits supplémentaires dans les Aappartements (possibilité de rajouter un lit parapluie pour un bébé sur demande et sous réserve de disponibilité).

Article 10. Mineurs

Les appart'hôtels **Zenitude** ne peuvent pas accueillir de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs représentants légaux. En conséquence, **Zenitude** pourra exiger tout document justificatif afin de vérifier la bonne application de cette disposition. En cas d'infraction à cette dernière et dès sa constatation, **Zenitude** procédera à l'annulation de la réservation, ou mettra fin immédiatement au séjour.

Article 11. Données à caractère personnel

11.1. Introduction

Les présentes clauses contractuelles types visent à garantir le respect des exigences du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (Règlement Général sur la Protection des Données [RGPD]).

Le « Responsable de traitement » dans le cadre de l'exécution de ces CGV est la SARL Zenitude Groupe, 12 rue de La Haye, 67300 Schiltigheim.

Et la « Personne concernée » par le traitement de données à caractère personnel est le client.

11.2. Engagement de Zenitude Groupe en faveur de la protection des données personnelles

- **Finalités déterminées**

Le traitement mis en œuvre par le Responsable de traitement a pour but la gestion de la réservation de séjour et les suites éventuellement données au dossier client.

- **Les données personnelles collectées**

Les données personnelles collectées se limitent aux données strictement nécessaires à la réalisation du traitement. Les données personnelles collectées le sont dans le strict respect de l'article 6 du RGPD.

Le Responsable de traitement est amené à vous demander en votre qualité de client Zenitude Groupe, des informations sur vous-même et/ou des membres de votre famille. Cette collecte est limitée aux informations nécessaires à la réalisation des finalités.

Notamment, titre, nom, prénom, email, adresse postale, numéro de téléphone, coordonnées bancaires, âge, fiche police, carte d'identité, etc.

- **Durées de conservation**

Zenitude Groupe ne conserve les données personnelles que pour des durées limitées et proportionnées aux finalités de traitement.

- **Sous-traitants**

Zenitude Groupe s'engage à ne faire appel qu'aux seuls sous-traitants présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD.

Il peut s'agir notamment de distributeur (Booking.com / Expedia / HRS / Hotelbeds / Leboncoin, liste non-exhaustive…), les directeurs et réceptionnistes de site et résidences Zenitude Groupe.

- **Exercice des droits**

Conformément à la Loi Informatique et Libertés et au RGPD, vous disposez des droits suivants :

- Droit de verrouillage ou d'effacement de vos données à caractère personnel (article 17 RGPD), lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite (en savoir plus) ;
- Droit d'accès (article 15 RGPD), de rectification (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude de vos données (en savoir plus)
- Droit de retirer à tout moment votre consentement (article 13-2c RGPD)
- Droit à la limitation du traitement de vos données (article 18 RGPD)
- Droit d'opposition au traitement de vos données (article 21 RGPD) (en savoir plus)
- Droit à la portabilité des données que vous nous avez fournies, lorsque vos données font l'objet de traitements automatisés fondés sur votre consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD)
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (article 77 RGPD)
- Droit de définir le sort de vos données après votre mort et de choisir que nous communiquions (ou non) vos données à un tiers que vous aurez préalablement désigné (en savoir plus). En cas de décès et à défaut d'instructions de votre part, nous nous engageons à détruire vos données, sauf si leur conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires ou pour répondre à une obligation légale.

Ces droits peuvent être exercés, par simple demande par courrier électronique à l'adresse dpo@zenitude-groupe.com, ou par courrier à Zenitude Groupe, 12 rue de la Haye, 67300 Schiltigheim en indiquant ses coordonnées (nom, prénom, adresse et d'une copie d'un titre d'identité signé) et un motif légitime lorsque celui-ci est exigé par la loi (notamment en cas d'opposition au traitement).

En cas de communication de copie de pièce d'identité pour justifier de votre identité, nous la conserverons un (1) an ou trois (3) ans lorsque cette communication est effectuée dans le cadre de l'exercice d'un droit d'opposition.

Pour mieux connaître vos droits, vous pouvez également consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, accessible à l'adresse suivante : http://cnil.fr.

- **La confidentialité et la sécurité**

Zenitude Groupe met en place des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger vos données personnelles contre l'altération ou la perte accidentelle ou illicite ou l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé.

En cas de violation de données, les données personnelles sont compromises (perdues, volées, endommagées, indisponibles…), nous notifions cette violation aux autorités de protection des données compétentes et aux personnes concernées, si la violation est susceptible de générer des risques élevés pour les droits et libertés des personnes, conformément aux articles 33 et 34 du RGPD.

Article 12. Règlement intérieur

Un règlement intérieur est affiché dans chaque Appart'hôtel et/ou Appartement. Chaque occupant est présumé en avoir pris valablement connaissance. L'occupant s'engage à conserver les biens meubles mis à sa disposition dans l'Appartement en bon état général et devra déclarer à la réception tout défaut ou dysfonctionnement. Par ailleurs, il est rappelé que les clients doivent impérativement fermer les accès à l'appartement (baie, fenêtre(s) et porte d'entrée) lorsqu'ils quittent les lieux.

La responsabilité du groupe **Zenitude** ne saura être engagée en cas de manquement aux dispositions dudit règlement intérieur.

Zenitude se réserve le droit de pénétrer dans les appartements pour réaliser les ménages, contrôler l'état général, faire l'entretien technique et faire appliquer les conditions de sécurité.

Animaux : Sauf exception (se renseigner auprès de l'Appart'hôtel) et sous réserve de prévenir l'établissement, seuls les chiens et les chats sont admis dans les Appart'hôtels, sur présentation d'un certificat antirabique et d'une attestation d'aptitude pour la détention de chiens si la catégorie à laquelle ils appartiennent le prévoit. Un forfait journalier devra être acquitté et sera recouvré sur place. Les chiens d'assistance et guides d'aveugles sont acceptés à titre gratuit.
Les chiens de catégorie 1 et 2 définis comme dangereux sont interdits dans nos établissements.
Les animaux domestiques acceptés ne doivent pas nuire à la tranquillité et à la sécurité des personnes. Leurs gardiens doivent respecter les règles élémentaires d'hygiène et l'intégrité de l'ensemble des installations.
Les animaux ne sont pas autorisés à se déplacer librement dans l'établissement et doivent être tenus en laisse dans les parties communes. Ils sont interdits aux abords des piscines et dans les salles de petits-déjeuners.
En tout état de cause, les animaux demeurent sous l'entière responsabilité de leur gardien.

Wifi : Les Appart'hôtels **Zenitude** proposent un accès WIFI gratuit permettant aux clients de se connecter à internet. Zenitude ne saurait être tenu responsable de la qualité du réseau WIFI. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par **Zenitude** ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Le Client est tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'appart'hôtel, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques [ou autre dénomination utilisée dans la charte informatique de l'entreprise], et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens. Si le Client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement.

En cas de non-respect par le Client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, ou dans le cas d'un comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public **Zenitude** pourra être amené à demander au Client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Dans le cas où aucun règlement n'aurait encore été effectué, ou dans le cas d'un règlement partiel, le Client devra s'acquitter du prix des nuitées consommées avant de quitter l'établissement. **Zenitude** se réserve également la possibilité de porter plainte ou de signaler les faits aux autorités compétentes.

Article 13. Responsabilité - Réglementation applicable

13.1 Les appart'hôtels **Zenitude** disposent d'un statut & d'une réglementation relative au marché Français.
Ainsi, il est à comprendre que la location en Résidence de Tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité de **Zenitude** ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans ses établissements classés Résidence de Tourisme, tant dans les appartements que dans les parkings ou les locaux communs.

La prescription pour les sommes dues au titre des prestations vendues par **Zenitude** n'entre pas dans le champ d'application de la prescription hôtelière (article 2272 du Code civil). Par exception à l'article 2244 du Code civil, l'envoi d'un courrier RAR par **Zenitude** à tout client débiteur interrompt la prescription applicable en la matière.

13.2 Les CGV sont régies par la loi française, sans préjudice de la loi applicable en vertu des dispositions de droit international privé. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

13.3 Les photographies présentées sur le site et/ou le catalogue ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les appart'hôtels présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

Article 14. Après-vente

Les équipes sur site sont à la disposition des clients au cours de leur séjour pour répondre à leurs réclamations, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et leur permettre de profiter pleinement de leur séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande.

Toute réclamation, après le séjour du client, devra faire l'objet, dans un délai de 2 mois à compter de la date de départ :

- d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à **Zenitude** – 12 rue De La Haye, 67300 Schiltigheim, ou
- de l'envoi d'un courriel à l'adresse : **contact@zenitude-groupe.com**

En cas de réclamation, les éléments suivants devront être communiqués : le numéro de la réservation, le lieu et les dates du séjour, le type d'appartement réservé, le motif de la réclamation, et tout justificatif utile au traitement de la demande.

A défaut de résolution amiable du litige auprès du Service Relations Clients, formalisée par écrit, une procédure de médiation peut être engagée en contactant les 2 médiateurs du groupe : Monsieur Sébastien Mendes-Gil et Monsieur Pierre Renard du CMAP http://www.cmap.fr/ situé au 39 Av. Franklin Delano Roosevelt, 75008 Paris.

Article 15. Délogement

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre l'appartement réservé à disposition du Client ou en cas de force majeure, **Zenitude** pourra proposer un délogement, pour toute ou partie de la durée du séjour, dans un hébergement de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et sous réserve de l'accord préalable du Client.

Article 16. Opposabilité des CGV's

La réservation d'un séjour auprès de **Zenitude** implique l'acceptation de ses CGV. Lesdites CGV s'appliquent pendant toute la durée de leur mise en ligne sur le site web https://www.zenitude-hotel-residences.com/fr_FR/ – https://pariscdg.zenitude-relais-spa.com/fr/ et peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par **Zenitude**

Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente s'appliquera automatiquement.

Dans le cas où les CGV seraient en contradiction avec les conditions particulières d'un tarif (tarifs publics non modifiables, non remboursables) ou d'un contrat (contrats Société, Loisir, Groupes, etc.), ces dernières prévaudront.

L'accord du client concernant les CGV et les conditions de vente liées au tarif réservé intervient lors de la réservation ; la finalisation de la réservation par le client vaut accord.
Le client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les CGV en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.

Article 17. Filiales et sociétés exploitantes

- Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des membres du réseau Zenitude à savoir : Zenitude Groups SARL Société à Responsabilité Limité au capital de € 1.500.000, Siège social : 12 rue de la Haye - 67300 - Siret : 520 816 489 00030 - RCS Strasbourg 520 816 486 - N° de TVA : FR57520816489 - 7010Z
- Ses filiales & sociétés Zenitude Hôtel-Résidences, Zenitude Relais & Spa, Zen'Etudes,
- Ses mandants, pour les sites exploités sous les enseignes Zenitude, Relais & Spa

Article 18. Propriété intellectuelle

Zenitude est et reste l'unique propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc. réalisés en vue de la fourniture de la prestation au Client.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles, prototype etc. sans l'autorisation expresse écrite et préalable de **Zenitude** qui pourra la conditionner à une contrepartie financière.