

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

**ADAGIO SAS** exploite, directement ou indirectement, des résidences de tourisme (ci-après les Aparthotels) en France et à l'étranger sous les enseignes Adagio Original, Adagio Access et Adagio Premium 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 Aparthotel membre du réseau **ADAGIO (ci-après dénommé « ADAGIO »)**. Toute réservation d'un séjour implique, quel que soit le canal de vente 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 **ADAGIO** 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 huit (8) Appartements et plus, dans un même Aparthotel et réalisée par une même personne morale ou personne physique donnant lieu à une facturation unique. 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.

**1.4** Afin de garantir la réservation, **ADAGIO** pourra exiger du Client le versement d'arrhes ou la communication d'un numéro de carte bancaire en cours de validité à son nom que le cryptogramme visuel associé.

## 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, 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, Non-Flexible).

**ADAGIO** 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'Aparthotel (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).

ADAGIO se réserve le droit de ne pas mettre à la vente des Appartements et/ou des Aparthotel au tarif Flexible sur certaines dates en cas d'évènements pouvant attirer du public (tel que, et sans que cette liste soit exhaustive : fêtes, festivals, expositions, salons, congrès, compétitions...), sa renommée, son rayonnement géographique ainsi que sur les dates antérieures et postérieures auxdits évènements.

**ADAGIO** applique des tarifs dégressifs par rapport à la durée de séjour : pour des séjours de **3 nuits** et plus, le tarif de la prestation d'hébergement est revu à la baisse dès la première nuitée, dans l'intégralité des Aparthotels 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'Aparthotel.

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 15 € 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 8 nuits et plus incluent un ménage hebdomadaire comprenant le nettoyage de l'Appartement (hors cuisine et vaisselle) et le changement des linges de lit et de toilette, et le ménage de fin séjour.

Les prix des séjours d'une durée inférieure à 8 nuits n'incluent pas la prestation ménage. La prestation pourra être demandée directement à la réception de l'Aparthotel et sera facturée en supplément.

**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 offert pour les enfants jusqu'à la veille de leurs 3 ans sous réserve d'un petit-déjeuner payant minimum.

Pour tout séjour compris entre 3 et 7 nuits, le petit-déjeuner est offert pour les enfants jusqu'à la veille de leurs 16 ans sous réserve d'un petit-déjeuner payant minimum par Appartement et dans la limite de la capacité d'accueil prévue de l'Appartement réservé.

**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 :** ADAGIO 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 taxe légale ou réglementaire imposée par les autorités compétentes sera automatiquement répercutée 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 réglementations locales et des classements des résidences en vigueur. Elle est à acquitter selon les cas soit sur place soit lors de la réservation selon le montant en vigueur au jour de la facturation.

**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 bébés (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.

3.1.1 Pour les réservations sur des tarifs Flexibles, une garantie sera requise selon la durée de séjour :

- Pour tout séjour compris entre 1 et 2 nuits : une pré-autorisation bancaire (PLBS) prise sur la carte bancaire à la réservation correspondant au prix de la première nuit ;
- Pour tout séjour compris entre 3 et 7 nuits : une pré-autorisation bancaire (PLBS) prise sur la carte bancaire à la réservation correspondant au prix des deux premières nuits ;
- Pour tout séjour de 8 nuits et plus : un versement d'arrhes d'un montant de 4 fois la première nuit ;

**3.2** La garantie pourra être utilisée par **ADAGIO** en cas de non-règlement par l'occupant des sommes dues à **ADAGIO**, au titre de la prestation d'hébergement et/ou des prestations annexes consommées sur place (petit-déjeuner, téléphone, parking, etc.).

**3.3** Pour les séjours de plus de 28 nuits, sur le territoire Français, un contrat de location saisonnière sera conclu entre l'Aparthotel et l'occupant. L'occupant devra obligatoirement fournir les documents suivants :

- *3 dernières fiches de paie et/ou le dernier avis d'imposition,*
- *un justificatif de domicile à jour,*
- *un RIB,*
- *une copie de la pièce d'identité en cours de validité, et*
- *une garantie bancaire matérialisée par un numéro de carte de crédit au nom du réservataire valable jusqu'à la fin du séjour.*

La réservation ou sa prolongation ne sera pas confirmée si l'ensemble de ces documents n'est pas réuni au moment de la signature du contrat hébergement.

En aucun cas, le client ne pourra faire des lieux loués sa résidence principale quel qu'en soit le motif. Le Client s'engage à avoir, pendant toute la durée de location, une résidence principale effective.

Un état des lieux contradictoire entre **ADAGIO** et le Client sera dressé à l'entrée et à la sortie de l'Appartement.

## **Article 4. Paiement de la réservation**

### **4.1 Délai de paiement :**

Pour les réservations sur des tarifs Flexibles, le paiement diffère en fonction de la durée du séjour et de l'enseigne concernée :

- *Pour tout séjour compris entre 1 et 14 nuits : la totalité du séjour doit être réglée à l'arrivée, arrhes déduites.*
- *Pour tout séjour compris entre 15 et 27 nuits : le paiement des 15 premières nuits est exigible à l'arrivée, arrhes déduites. Le solde devra être réglé avant la fin de la 1ère quinzaine.*
- *Pour tout séjour de 28 nuits et plus : le paiement des 15 premières nuits est exigible à l'arrivée, arrhes déduites. Durant le séjour, chaque quinzaine, devra être réglée d'avance.*

### **4. 2 Modes de paiement :** ci-dessous la liste des modes de paiement disponibles.

- Pour un paiement sur le site internet d'**ADAGIO** : par carte bancaire (Mastercard, Visa, AMEX) pour l'ensemble des Aparthotels, et PayPal (UK), Diners Club et Accor business account pour certains Aparthotels.
- Pour un paiement sur le site ALL : par carte bancaire (Mastercard, Visa, AMEX) pour l'ensemble des Aparthotels, et PayPal, Diners Club, Accor business account, Mistercash, iDeal, Sofort Banking, JCB, Alipay, carte bancaire UnionPay, virement bancaire et WeChat Pay pour certains Aparthotels.

- Pour un paiement sur le site internet d'un partenaire externe : se référer aux modes de paiement possibles sur ledit site.
- Pour un paiement effectué en Aparthotel : par espèces (dans le respect de la réglementation en vigueur à la date du règlement), carte bancaire (Mastercard, Visa, AMEX) ou virement bancaire.

Les paiements par chèque bancaire ne sont pas acceptés par les Aparthotels Adagio Original, Adagio Access et Adagio Premium.

Les paiements par chèque vacances ne sont pas acceptés au sein des Aparthotels si hors du territoire français.

**4.3 Retard de paiement :** En cas de non-respect des délais de paiement susmentionnés, des intérêts de retard pourront être appliqués par **ADAGIO**. Les intérêts de retard seront dus dès le lendemain de la date d'échéance de la facture au taux de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'exigibilité de la facture, appliqué au montant total TTC restant dû de ladite facture.

**4.4** Les paiements effectués sur les sites ALL sont certifiés [PCI-DSS](#).

## Article 5. Annulation / modification de la réservation au tarif Flexible

### 5.1 Conditions d'annulation totale de la réservation :

5.1.1 Pour les réservations sur des tarifs Flexibles, le délai à respecter pour une annulation sans frais de la réservation dépend de la durée totale du séjour initialement réservé. L'annulation est sans frais : (Les horaires indiqués correspondent au fuseau horaire local de l'Aparthotel).

- Pour tout séjour compris entre 1 et 2 nuits : jusqu'à la veille de l'arrivée, 23H59 (heure locale de l'Aparthotel)
- Pour tout séjour compris entre 3 et 7 nuits: jusqu'à deux (2) jours avant l'arrivée, 23H59 (heure locale de l'Aparthotel)
- Pour tout séjour de 8 nuits et plus : jusqu'à trois (3) jours avant l'arrivée, 23H59 (heure locale de l'Aparthotel)

Au-delà de ces délais et en cas de non-présentation de l'occupant le jour de l'arrivée, **ADAGIO** se réserve le droit, sauf réglementation locale spécifique, d'appliquer les frais d'annulation suivants :

- prélèvement de la valeur d'1 nuit au tarif réservé, pour tout séjour compris entre 1 et 2 nuits
- prélèvement de la valeur de 2 nuits au tarif réservé, pour tout séjour compris entre 3 et 7 nuits
- non-remboursement des arrhes hébergement versés pour les séjours de plus de 8 nuits et plus.

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 **ADAGIO**. Le montant des prestations annexes réservées restera exigible en totalité.

5.1.3 Règles spécifiques : pour certains Aparthotels, les conditions d'annulation des tarifs Flexibles sont alignées pour toutes les durées de séjour.

- Annulation sans frais jusqu'à deux (2) jours avant l'arrivée, 23H59 (heure locale de l'Aparthotel)
- Au-delà de ces délais et en cas de non-présentation de l'occupant le jour de l'arrivée, ADAGIO se réserve le droit, sauf réglementation locale spécifique, d'appliquer les frais d'annulation suivants : prélèvement de la valeur de 50% du montant total du séjour.
- Comme pour toutes réservations, la condition d'annulation est indiquée au moment de la réservation et sur la confirmation envoyée au client.

## **5.2 Conditions de modification de la réservation :**

5.2.1 Sera considérée comme une annulation partielle de la réservation, toute modification de la date, de la durée de séjour, de la typologie de l'Appartement, du nombre d'Appartements ou du lieu de séjour de la réservation initialement confirmée par **ADAGIO**.

Compte tenu de la dégressivité des tarifs d'ADAGIO liée à la durée des séjours, si l'annulation partielle de la réservation correspond à une modification de la durée de séjour, celle-ci est susceptible d'engendrer un changement de tarif.

Dans le cas où la durée de séjour est inférieure à celle initialement réservée, le changement de tarif est rétroactif jusqu'au jour d'arrivée.

Sous réserve de disponibilité et à la discrétion d'**ADAGIO**, la durée de séjour peut ainsi être modifiée, sans obligation de maintien dans le même Appartement ni au même prix.

5.2.2 Pour les tarifs Flexibles, en sus d'une modification du tarif, toute annulation partielle de la réservation est susceptible d'engendrer le règlement des frais d'annulation suivants :

1. Si l'annulation partielle de la réservation intervient avant la date d'arrivée, l'annulation est sans frais :
  - *Pour tout séjour compris entre 1 et 2 nuits* : jusqu'à la veille du jour d'arrivée, 23H59 (heure locale de l'Aparthotel) ;
  - *Pour tout séjour compris entre 3 et 7 nuits* : jusqu'à deux (2) jours avant l'arrivée, 23H59 (heure locale de l'Aparthotel) ;
  - *Pour tout séjour de 8 nuits et plus* : jusqu'à trois (3) jours avant l'arrivée, 23H59 (heure locale de l'Aparthotel) ;
2. Si l'annulation partielle de la réservation intervient après la date d'arrivée (départ anticipé), l'annulation est sans frais :

- *Pour tout séjour compris entre 1 et 7 nuits* : jusqu'au jour du départ anticipé, 12H00 (heure locale de l'Aparthotel) ;
- *Pour tout séjour de 8 nuits et plus* : jusqu'à trois (3) jours avant le départ anticipé, 12H00 (heure locale de l'Aparthotel) ;

Au-delà de ces délais, **ADAGIO** se réserve le droit d'appliquer les frais d'annulation suivants et pourra facturer :

- une nuit, *pour tout séjour compris entre 1 et 7 nuits*,
- les nuits annulées (dans la limite de 4 nuits), *pour tout séjour de 8 nuits et plus*.

5.2.3 Dans le cas d'une prolongation de la durée de séjour, et compte tenu de la dégressivité des tarifs d'ADAGIO liée à la durée des séjours, la confirmation sera soumise à l'acceptation d'ADAGIO et le changement de tarif sera appliqué à compter de la date d'annonce de la prolongation du séjour pour la ou les nuit(s) supplémentaire(s). Le changement de tarif ne s'appliquera pas de manière rétroactive.

### 5.3 Notification :

Pour être prise en compte, toute modification (annulation totale ou partielle - prolongation) doit être notifiée :

1. directement auprès des Aparthotels par courrier électronique ou via le système de réservation (l'annulation de la réservation peut s'effectuer directement sur le site [www.adagio-city.com](http://www.adagio-city.com) par l'intermédiaire de la rubrique « Mon compte », « Mes réservations ») lorsque la réservation a été effectuée directement auprès d'ADAGIO.
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 (en ce inclus sans être limitatif : tarif « Prépayé », tarif « Anticipé », tarif « Week-end » et les offres promotionnelles du moment) sont NON ECHANGEABLES, NON REMBOURSABLES et NON MODIFIABLES.

Pour ces séjours, les conditions spécifiques suivantes sont applicables :

**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 ADAGIO, 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, **ADAGIO** appliquera des frais d'annulation équivalents à la totalité du séjour réservé. 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, **ADAGIO** ne procédera 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 pourront être demandées.

*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 **ADAGIO**. 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.*

*Concernant les clients de nationalité française, une fiche individuelle de séjour sera à remplir sur place, avec justificatif d'une pièce d'identité en cours de validité.*

*Pour les autres pays :*

*Les dispositions locales en vigueur à la date d'arrivée du Client seront appliquées par **ADAGIO**.*

L'accès à l'hébergement s'effectue à partir de 15H00 (heure locale de l'Aparthotel) le jour de l'arrivée.

La libération de l'hébergement doit avoir lieu avant 11H00 (heure locale de l'Aparthotel) 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 Aparthotels.

## Article 8. Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie peut vous être demandé à votre arrivée dans l'Aparthotel. Ce montant ne peut excéder 200 EUR ou le montant correspondant en devise locale.

Le dépôt de garantie vous sera restitué à la fin de votre séjour, déduction faite notamment :

- 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'Aparthotel),
- 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 si nécessaire.

Des renseignements détaillés sont disponibles auprès de chaque Aparthotel.

Un dépôt de garantie pourra également vous être demandé dans le cas du prêt d'un objet de la bibliothèque d'objets au sein des Aparthotels équipés de l'espace « le Cercle ».

## **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.

**ADAGIO** vous informe qu'il n'est pas possible d'installer des lits supplémentaires dans les Appartements (possibilité de rajouter un lit parapluie pour un bébé sur demande et sous réserve de disponibilité).

## **Article 10. Mineurs**

Les Aparthotels ADAGIO ne peuvent pas accueillir de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs représentants légaux. En conséquence, ADAGIO 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, ADAGIO procédera à l'annulation de la réservation ou mettra fin immédiatement au séjour.

## **Article 11. Données à caractère personnel**

En réservant un séjour dans un Aparthotel, les données à caractère personnel des clients sont recueillies dans les systèmes de distribution et de gestion des sociétés Accor SA et Adagio SAS pour la mise en place et l'exécution du contrat. Ces données sont collectées à des fins (i) de gestion et de saisie des réservations, (ii) de gestion des paiements et de la facturation, (iii) aux éventuelles opérations marketing et de prospection commerciale, (iv) à la gestion des impayés et des contentieux éventuels et (v) à l'analyse de la satisfaction du client.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la réservation du Client sont destinées à ADAGIO ainsi qu'à ses éventuels sous-traitants et prestataires

(notamment aux prestataires de paiement en ligne). Elles peuvent également être destinées à ACCOR et aux Aparthotels pour les besoins de l'exécution du contrat.

Les données à caractère personnel sont traitées dans des pays situés au sein de l'Union européenne ou dans des pays offrant un niveau de protection des données personnelles adéquat parce qu'ils ont fait l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission Européenne. En cas de transfert de données à caractère personnel dans des pays situés hors de l'Union européenne et offrant des niveaux de protection non équivalents au niveau de protection des données personnelles dans l'Union européenne, ADAGIO s'engage à ce que, le cas échéant, ledit transfert soit encadré par la signature de clauses contractuelles types telles qu'établies par la Commission Européenne ou bien par la mise en place de règles internes d'entreprise (« BCR »).

Vos données sont conservées pendant tout le temps de la relation contractuelle puis archivées pour une durée de 10 ans, conformément à nos obligations légales. Les données traitées dans le cadre d'opérations de prospection ne pourront être conservées plus de 3 ans après le dernier contact émanant de votre part ou dans le cadre de votre opposition, ou 6 ans pour les clients faisant parti du programme de fidélité ALL.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, d'opposition, de limitation ainsi que du droit de définir des directives pour le traitement de vos données en cas de décès. Ces droits peuvent être exercés à l'adresse suivante : [data.privacy@adagio-city.com](mailto:data.privacy@adagio-city.com) ou par courrier à Adagio SAS – Délégué à la Protection des Données – L'Artois. Espace Pont de Flandre – 11 rue de Cambrai – 75 947 Paris Cedex 19.

Sous réserve d'un manquement aux dispositions ci-dessus, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Concernant le démarchage téléphonique, vous disposez d'un droit d'opposition spécifique en vous inscrivant sur la liste BLOCTEL.

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, n'hésitez pas à consulter notre [Politique de Confidentialité](#).

## **Article 12. Cartes et abonnements**

Les avantages, réductions et garanties de réservation liées aux cartes d'abonnement ou de fidélité ACCOR (ALL, Business Plus) sont applicables uniquement aux réservations effectuées au sein des Aparthotels participants, et ne sont pas cumulables avec d'autres types d'offres.

Les conditions d'obtention de points ALL sont régies par les conditions générales du programme de fidélité ALL, étant précisé qu'aucun point n'est obtenu pour les réservations effectuées au sein des Aparthotels non affiliés au programme de fidélité.

# Article 13. Règlement intérieur

Un règlement intérieur est affiché dans chaque Aparthotel 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 d'ADAGIO ne saura être engagée en cas de manquement aux dispositions dudit règlement intérieur.

**ADAGIO** 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 ou réglementation locale applicable (se renseigner auprès de l'Aparthotel) et sous réserve de prévenir l'établissement, seuls les chiens et les chats sont admis dans les Aparthotels, 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 catégories 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 Aparthotels **ADAGIO** proposent un accès WIFI gratuit permettant aux clients de se connecter à internet. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par **ADAGIO** 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'Aparthotel, 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 **ADAGIO** 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. **ADAGIO** se réserve également la possibilité de porter plainte ou de signaler les faits aux autorités compétentes.

## **Article 14. Responsabilité - Réglementation applicable**

**14.1** Les Aparthotels **ADAGIO** disposent de différents statuts selon les pays. Les statuts des établissements sont communiqués sur le site internet d'**ADAGIO** et sur l'ensemble des supports de communication. La réglementation relative au statut de l'établissement et au pays s'applique.

Ainsi, nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location en résidence de tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité d'**ADAGIO** 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 **ADAGIO** 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 **ADAGIO** à tout client débiteur interrompt la prescription applicable en la matière.

**14.2** L'occupant ne peut se prévaloir des dispositions légales applicables en matière de baux d'habitation, notamment quant au maintien dans les lieux. L'occupant s'engage à ne pas élire domicile à l'adresse de l'établissement, ni sur le plan fiscal, ni à titre professionnel, ni à prêter, sous-louer, à quelque titre que ce soit, l'Appartement à un tiers.

**14.3** 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.

**14.4** 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 Aparthotels 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 15. Après-vente

15.1 Conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la consommation, les prestations d'hébergement en Aparthotel ne bénéficient pas du droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance.

15.2 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 Adagio SAS - Service Relations Clients - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris Cedex 19, ou
- de l'envoi d'un courriel à l'adresse : [contact.adagio@adagio-city.com](mailto:contact.adagio@adagio-city.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.

À défaut de résolution amiable du litige auprès du Service Relations Clients, formalisée par écrit, une procédure de médiation peut être engagée en saisissant le Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur de la consommation FEVAD

BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8

[mediateurduecommerce@fevad.com](mailto:mediateurduecommerce@fevad.com)

<http://www.mediateurfevad.fr>

Il est également rappelé l'existence de la [plateforme en ligne de règlement des litiges de la Commission européenne](#) pour le règlement des litiges des achats en ligne nationaux ou transfrontaliers, disponible pour les clients établis dans l'UE, en Norvège, en Islande ou au Liechtenstein.

## Article 16. Délogement

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre l'Appartement réservé à disposition du Client ou en cas de force majeure, **ADAGIO** 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 17. Opposabilité des CGV

La réservation d'un séjour auprès d'ADAGIO implique l'acceptation de ses CGV. Lesdites CGV s'appliquent pendant toute la durée de leur mise en ligne sur le site web [www.adagio-city.com](http://www.adagio-city.com) et peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par ADAGIO.

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 18. Filiales et sociétés exploitantes

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des membres du réseau ADAGIO à savoir :

- ADAGIO SAS, Société par Actions Simplifiée au capital de € 1.000.000, Siège social : L'Artois - Espace Pont de Flandre, 11 rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 - 503 938 110 RCS PARIS - SIRET 503 938 110 00015 – APE 5520Z - N° Identification TVA intracommunautaire : FR 84 503 938 110. Garantie financière : Schneider Securities Ltd – 4/4A BLOOMSBURY SQUARE – WC1A-2RP LONDON - UKRCP : RSA – 153 RUE SAINT HONORE – 75001 PARIS
- Ses filiales,
- Ses mandants, pour les sites exploités sous les enseignes Aparthotel Adagio Original, Aparthotel Adagio Access ou Aparthotel Adagio Premium.

## Article 19. Reproduction des articles du code du tourisme

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons les articles. R.211-3 à R.211-11 dudit Code.

**Art. R.211-3** - Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

**Art. R.211-3-1** – L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**Art. R.211-4** - Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ; c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone

#### **Art. R.211-5 -**

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

#### **Art. R.211-6 -**

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

#### **Art. R.211-7 -**

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

**Art. R.211-8 -** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

#### **Art. R.211-9 -**

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

**Art. R.211-10 -**

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Art. R.211-11 -**

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

## **Article 20. Propriété intellectuelle**

ADAGIO est et reste l'unique propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototype, 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 d'ADAGIO qui pourra la conditionner à une contrepartie financière.