

# Conditions particulières et générales de vente Noemys Voyages

Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme ([www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)). Mona Lisa Voyages sera entièrement responsable de la bonne exécution du service du voyage. En outre, comme l'exige la loi, Mona Lisa Voyages dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur vos droits veuillez vous reporter au texte ci-dessous :

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

- . Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.
- . Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.
- . Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.
- . Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- . Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- . Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et

être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

- . Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.
- . En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- . Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.
- . Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.
- . Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.
- . Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- . Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Mona Lisa Voyages a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de FRANCEAPST/Lyonnaise de Banque. 8 rue de la république 69001 LYON
- . Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Mona Lisa Voyages.
- . Toutes les informations sur [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) code du tourisme

## Conditions particulières de vente

Les présentes Conditions Particulières de Vente (C.P.V.) s'appliquent aux prestations fournies par la résidence visée au contrat de réservation. Ces C.P.V. sont adressées au Client en même temps que le bon de réservation, pour lui permettre d'effectuer sa réservation. Toute réservation implique donc de la part du Client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions.

### ARTICLE 1 : LES PARTIES

**Le prestataire :** Noemys Voyages, agence de voyages du Groupe Noemys, SARL au capital 10000 € sise au 1330 Avenue JRGG de la Lauzière Bât C1 Europarc Pichauray CS 60490 13592 AIX EN PROVENCE Cedex 3 - France, Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Aix en Provence sous le numéro 53415268100027, Immatriculée au registre des opérateurs de voyages IM075110282. Garantie Financière APST / Lyonnaise de banque 8 rue de la République, 69001 LYON, France. L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de : HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED, 19 rue Louis Legrand, 75002 PARIS, France.

Noemys Voyages agissant pour le compte de « SARL GRANGE D'ARVIEUX RESIDENCE, SARL L'ECRIN DES NEIGES, SARL LES TERRASSES DE TERMIGNON, SARL RESIDENCE ARREAU TROIS VALLEES, SARL LE PRA PALIER, SARL TERRASSES DE LABRAU, SARL LES CHALETS DE BOIS MEAN, SASU LES TOITS DU DEVOLUY, SASU LE HAMEAU DES AIGUILLES, SARL LE CLOS DES FONTANEILLES, SARL Noemys LE CORBIER, SARL BDVR, SARL NOEMYS FORET BLANCHE, SARL RESIDENCE DENEV.

**Le client :** Est dénommé Client toute personne physique ou morale signataire d'un contrat de réservation qui bénéficie de la prestation.

**L'établissement :** Est dénommé Etablissement le lieu où la prestation d'hébergement est exécutée, Noemys Voyages agit pour le compte de ses établissements.

### ARTICLE 2 : LA RÉSERVATION

\*Les réservations sont effectuées par le client sur le site web [www.noemys.fr](http://www.noemys.fr) ou par la centrale de réservation 04 42 97 39 39 (prix d'un appel local), les conditions de règlements et d'annulation sont indiquées au moment de la réservation. La validation par le client de sa commande vaut acceptation, d'une part, des présentes conditions générales et particulières, pleinement et sans réserve, et, d'autre part, du descriptif des lieux loués et de l'ensemble des prestations mises à disposition (moyennant paiement) pour la destination choisie, le client étant supposé en avoir pris connaissance sur le site web ou dans le document de la confirmation de séjour.

## Résidences Noemys

### ARTICLE 3 : LES TARIFS

#### Article 3-1 : Application des tarifs

Les tarifs proposés par le prestataire sont ceux mentionnés dans la confirmation de séjour. Ils ne comprennent pas les frais de dossier d'un montant de 10€ pour les séjours de 7 nuits et plus et de 5€ pour les séjours de 2 à 6 nuits). Tout séjour écourté ou prestation non consommée ne pourra faire l'objet d'un remboursement. Les prestations supplémentaires découlant d'une prolongation volontaire ou involontaire du séjour, pour quelle que cause que ce soit, y compris en raison de la survenance d'un cas de force majeure seront à la charge du Client. Les prolongations de séjours seront facturées par journée sur la base du tarif applicable au séjour. Les prix ne comprennent pas les dépenses personnelles et les prestations supplémentaires (assurance annulation, formule confort...).

#### Article 3-2 : la taxe de séjour

La taxe de séjour n'est pas incluse dans les tarifs. Elle devra être payée avant le séjour auprès de la centrale de réservations ou sur l'établissement lors de la remise des clés.

#### Article 3-3 : dépôt de garantie

Les clients devront verser à leur arrivée, un dépôt de garantie de 300€, par carte bancaire, chèque ou espèces. Tout désordre ou tout dysfonctionnement des équipements mis à disposition devra être signalé à la réception dans les 24 heures suivant l'arrivée du client. A défaut, seul l'état des lieux établi unilatéralement par Noemys Voyages fera foi et l'ensemble des équipements sera présumé avoir été délivré en bon état de fonctionnement. Le dépôt de garantie sera restitué dans un délai de 7 jours après le départ, en intégralité, partiellement ou ne sera pas restitué, selon les dégâts éventuels constatés à concurrence des coûts engagés et aux remplacements des éléments manquants dans les appartements.

### ARTICLE 4 : MODIFICATION ET ANNULATION DE RÉSERVATION

#### Article 4-1 : modification ou annulation du fait du Client

\* Toute demande d'augmentation de la durée du séjour, de prolongation du séjour ou de modification à la hausse ne sera acceptée que dans la limite des disponibilités.

\* Toute demande de modification portant sur les dates de séjour ou sur la résidence de destination constitue à la fois une demande d'annulation soumise aux conditions ci-après exposées et une nouvelle demande de réservation.

\* Toute demande de réduction de la durée de séjour ou de modification quelle qu'elle soit (changement de typologie ou autre) sur un dossier déjà constitué, engendre des frais de modifications de l'ordre de 10€/dossier,

# Conditions particulières de vente Résidences Noemys (suite)

le prestataire se réservant le droit d'appliquer les conditions générales d'annulation prévues ci-dessous. \*

Toute demande d'annulation doit être notifiée par écrit. Les conditions d'annulation seront déterminées en fonction de la date de réception du courrier recommandé avec avis de réception :

Séjour de 7 nuits et plus :

. Annulation intervenant à plus de 30 jours de l'arrivée, il vous sera retenu 10% du montant total de l'hébergement de votre dossier + les frais de dossier et l'assurance annulation. (Hors prestations annexes)

. Annulation à moins de 30 jours de l'arrivée, il vous sera retenu 100% du montant total de l'hébergement + les frais de dossier et assurance annulation (Hors prestations annexes)

. Pour toute annulation à moins de 7 jours, les prestations annexes (formules confort et Zen, ménage, location de ski, forfait remontées mécaniques) seront intégralement dues.

Séjours de 2 à 6 nuits

. Annulation à plus de 7 jours de l'arrivée, il vous sera retenu 10% du montant total du dossier + les frais de dossier et assurance annulation.

. Annulation à moins de 7 jours, il vous sera retenu 100% du montant total du dossier + les frais de dossier, assurances et prestations annexes.

**Article 4-2 : modification ou annulation du fait du Prestataire :**

Lorsque, avant le début de la prestation, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible, le prestataire avisera, par tous moyens, le client. Celui-ci disposera alors de la faculté de résilier le contrat ou d'accepter la modification proposée. Le Client devra alors faire connaître au prestataire son choix dans un délai de 48 heures à compter de la réception de l'information. Dans l'hypothèse où le Client déciderait de résilier le contrat, le Prestataire s'engage à lui rembourser l'intégralité des sommes versées à l'exclusion de toute demande de paiement de dommages et intérêts.

**Article 4-3 : modification ou annulation des prestations annexes au contrat :**

Par exception tout équipement fermé en raison de nécessités techniques (réparation, entretien...) n'entraînera pas l'obligation pour le Prestataire de fournir une prestation de remplacement et ne pourra donner lieu au paiement de dommages et intérêts.

## ARTICLE 5 : RÈGLEMENT DU DOSSIER

Tout règlement sur le site noemys.fr devra se faire par carte bancaire, le solde de paiement sera débité automatiquement à la date d'échéance

Notre centrale de réservation accepte tous les modes de règlements.

Tél : 04 42 97 39 39 (prix d'un appel local).

Mail : reservation@groupe-noemys.fr

Pour toute réservation d'un séjour de 7 nuits et plus, plus de 30 jours avant l'arrivée, un acompte de 10% du montant total de l'hébergement + frais de dossier sera demandé pour confirmation de votre séjour. Le solde est à régler 30 jours avant le début du séjour.

Réservation d'un séjour de 2 à 6 nuits, plus de 7 jours avant l'arrivée, un acompte de 10% du montant total de l'hébergement + frais de dossier sera demandé pour confirmation de votre séjour. Le solde est à régler 7 jours avant le début du séjour.

En outre, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution ou d'annuler le contrat sans préavis en cas de retard de paiement de plus de 5 jours ouvrés à compter de la date de paiement de l'acompte demeuré impayé. Les prestations annexes, non prévues au contrat initial, les taxes de séjour et les dépenses personnelles seront à régler, sur place, avant le départ, au moment de l'arrivée et à la remise des clés. Dans le cas où la remise des clés n'aurait pas lieu pendant les horaires d'ouverture de l'accueil, le client doit impérativement se rendre à l'accueil dès le lendemain afin de régulariser son dossier.

## ARTICLE 6 : MISE À DISPOSITION DES LOGEMENTS

Le Prestataire s'engage à mettre les logements à la disposition des Clients selon les jours et heures indiqués sur le bon de séjour. Le client s'engage à prévenir directement l'établissement en cas de retard ; à défaut, le logement sera remis à la vente. Le client s'engage à libérer le logement dans la limite de l'horaire fixé par l'établissement.

## ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ

Noemys Voyages est responsable de plein droit de la bonne exécution de tous les services de voyages réservés et tenu d'apporter une aide aux voyageurs en cas de difficultés.

Le Client s'engage à respecter la capacité du logement réservé. Le Client est seul responsable de tout dommage matériel et/ou corporel.

Il supportera seul les frais de remise en état, de remplacement et autres préjudices liés notamment à une perte de chiffre d'affaires pendant la période d'immobilisation et de travaux. Le Client s'engage à respecter l'ensemble des règles et consignes de l'établissement (notamment les règles de sécurité, d'hygiène et l'interdiction de fumer dans les locaux à usage collectif).

## ARTICLE 8 : MINEURS

Nous attirons votre attention sur le fait que nos Résidences ne dépendent pas d'un Centre de Vacances et de Loisirs au sens du décret n°2002-883 en date du 3 mai 2002, et ne sont pas adaptées à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux. Noemys Voyages se réserve le droit de refuser l'accès à l'appartement, chambre ou la maison, qui aurait été réservé en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil de la Résidence, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, Mona Lisa Voyages pourra procéder à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que l'appartement, chambre ou la maison est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

## ARTICLE 9 : ANIMAUX

Les animaux domestiques ne sont acceptés que dans certains établissements, moyennant un supplément. Leur présence exige qu'ils soient tenus en laisse dans les parties communes. Le personnel de l'établissement se réserve la possibilité de refuser des animaux jugés dangereux, agressifs ou nuisibles à la clientèle (odeur, bruit...) dans la limite d'un animal par hébergement.

## ARTICLE 10 : ASSURANCE

La Résidence déclare bénéficier d'une garantie responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès d'une compagnie d'assurance pour ce qui concerne ses prestations exclusivement.

## ARTICLE 11 : RÉCLAMATIONS

Dans le cadre de notre engagement qualité, les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être signalées sous 24H00 au responsable d'établissement sur le lieu de séjour et avant le départ afin qu'une solution puisse être recherchée au plus tôt, et fera l'objet d'un protocole écrit. Seules les doléances qui auront été déclarées mais non résolues sur place pourront faire l'objet d'une réclamation écrite, accompagnée de toutes les pièces justificatives originales, adressée par courrier recommandé avec accusé de réception et dans un délai de 30 jours après la fin du séjour à : Noemys Voyages – Service clients 1330 Avenue JRGG de la Lauzière - Bât C1 Europarc Pichauray - CS 60490 - 13492 AIX en PROVENCE cedex 3 Toute réclamation effectuée hors délai ou ne respectant pas les conditions de formes sus mentionnées entraînera automatiquement et de plein droit, la perte du droit à formuler une quelconque réclamation.

## ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure. Chaque partie devra alors en informer l'autre dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un tel événement l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles. Les parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par l'événement de force majeure ; la partie désirant invoquer un tel événement devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de l'événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité.

## ARTICLE 13 : LITIGES

En cas de litige seul le droit français est applicable. Tous litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences ou leurs suites directes ou indirectes, seront soumis au Tribunal d'Aix en Provence. Nous vous informons que suite à une tentative préalable infructueuse de résolution du litige auprès de notre service Relations Clientèle formalisée par écrit, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 - <http://mtv.travel>. <https://ec.europa.eu>.