



CONDITIONS GENERALES DE VENTE RESIDENCES MONA LISA

RESIDENCES

Les présentes Conditions Générales de Vente (C.G.V.) s'appliquent aux prestations fournies par la résidence visée au contrat de réservation. Ces C.G.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 : Groupe Mona Lisa SAS au capital de 3 200 000 € sise au 1330 Avenue JRGG de la Lauzière Bât C1 Europarc Pichaury CS 60490 13592 AIX EN PROVENC E Cedex 3 – France, immatriculée au RCS d'Aix-en-Provence sous le numéro 522380245.

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, le Groupe Mona Lisa agit pour le compte de ses établissements.

Article 2 : La réservation

* Les réservations doivent être obligatoirement effectuées par écrit (courrier, télécopie ou courriel) directement auprès de la centrale réservation au 0825 95 02 02 (0.15€TTC /mn) ou sur le site monalisa.fr.

Si la réservation est faite plus de 30 jours avant la date d'arrivée, la réservation s'accompagne du paiement d'un acompte de 30 % du prix du séjour. En retour, le client recevra un reçu et une confirmation de séjour. Le solde devra être payé par le client spontanément, sans relance de Mona Lisa et au plus tard 30 jours avant le début du séjour, faute de quoi, Mona Lisa, annulera le dossier du client pour non-respect des délais de règlements, avec les frais prévus dans cette situation. En cas d'envoi du solde par courrier, seule la date d'émission fera foi. Dans ce cas, le client ne pourra pas prétendre au remboursement de l'acompte versé.

* Si la réservation est faite moins de 30 jours avant la date d'arrivée, la réservation s'accompagne du paiement total du prix du séjour. En retour, le client recevra un reçu et une confirmation de séjour.

Article 3 : Les tarifs

Article 3-1 : les tarifs

Les tarifs proposés par le prestataire sont ceux mentionnés dans le contrat de réservation.

Ils sont exprimés en capacité de logement. Le client s'engage à respecter la capacité du logement réservé.

Ils ne comprennent pas les frais de dossier d'un montant de 20€ (ou de 7€ pour les séjours d'une durée inférieure à 7 nuitées).

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, kit bébé...) qui restent en toute hypothèse à la charge du ou des Clients.

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, par carte bancaire, chèque ou espèces, dont le montant est fixé par l'établissement. 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 Mona Lisa fera foi et l'ensemble des Equipements 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 inhérents aux dégâts subis 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 ou de prolongation du séjour ou de modification à la hausse ne pourra être acceptée que dans la limite des disponibilités.

* Il est expressément indiqué que 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, il sera facturé des frais de modifications de l'ordre de 20€ /dossier, 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.

Toute annulation donnera lieu à la perception d'indemnités déterminées de la façon suivante :

-Annulation à plus de 30 jours du départ : il vous sera retenu 30% du montant total du dossier + les frais de dossier

-Annulation de 30 à 15 jours du départ : 45% du montant total du séjour + les frais de dossier

-Annulation de 14 à 8 jours du départ : 70% du montant total du séjour + les frais de dossier

-Annulation de 7 à 4 jours du départ : 90% du montant total du séjour + les frais de dossier

-Annulation à 3 jours ou moins du départ : 100% du montant total du séjour + les frais de dossier

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

Le paiement du prix devra être effectué carte bancaire, en euros, selon

L'échéancier suivant :

- Réservation plus de 30 jours avant l'arrivée :

* 30 % du montant global à la réservation

* Solde un mois avant la date d'arrivée

- Réservation moins de 30 avant l'arrivée:

* 100 % du montant global à la réservation

Le non-respect de l'échéancier donnera lieu à l'application au paiement d'une indemnité de 4% du montant de l'acompte considéré.

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

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 : 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 9 : 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 10 : Réclamations

*Dans le cadre de notre engagement qualité, les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être signalées au plus vite 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 document écrit de protocole. 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 :

Groupe Mona Lisa – Service clients-
1330 Avenue JRGG de la Lauzière
Bât C1 Europarc Pichaury
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 11 : 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'évènement de force majeure ; la partie désirant invoquer un tel événement devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de l'évènement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité.

Article 12 : 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.



Mona Lisa est une marque du Groupe Mona Lisa.

Groupe Mona Lisa : 1330 avenue JRGG de la Lauzière - Bât C1 - Europarc Pichaury - CS 60490 - 13592

Aix en Provence cedex 3

Tél 04.42.97.39.00 - Fax 04.42.97.39.01

SAS au capital de 3 200 000 € - RCS Paris 522380245 – Groupe Mona Lisa exploite les marques Mona Lisa et Garrigae by Mona Lisa

monalisa.fr / garrigae-resorts.fr



HOTELS

Les présentes Conditions Générales de Vente (C.G.V.) s'appliquent aux prestations fournies par l'hôtel visé au contrat de réservation. Ces C.G.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 : Groupe Mona Lisa SAS au capital de 3 200 000 € sise au 1330 Avenue JRGG de la Lauzière Bât C1 Europarc Pichaury CS 60490 13592 AIX EN PROVENC E Cedex 3 – France, immatriculée au RCS d'Aix-en-Provence sous le numéro 522380245.

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, le Groupe Mona Lisa agit pour le compte de ses établissements.

Article 2 : La réservation

* Les réservations doivent être obligatoirement effectuées par écrit (courrier, télécopie ou courriel) directement auprès de l'hôtel, de la centrale réservation au 0825 95 02 02 (0.15€TTC /mn) ou sur le site web monalisa.fr.

Les conditions de règlements dépendront de la formule choisie lors la réservation. Une pré autorisation par carte bancaire sera demandé au moment de la réservation par l'hôtel.

Article 3 : Les tarifs

Article 3-1 : les tarifs

Les tarifs proposés par le prestataire sont ceux mentionnés dans le contrat de réservation.

Ils sont exprimés en capacité de logement. Le client s'engage à respecter la capacité du logement réservé.

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, qui restent en toute hypothèse à la charge du ou des Clients.

Article 3-2 : la taxe de séjour

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

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 ou de prolongation du séjour ou de modification à la hausse ne pourra être acceptée que dans la limite des disponibilités.

* Il est expressément indiqué que toute demande de modification portant sur les dates de séjour ou sur l'hôtel de destination constitue à la fois une demande d'annulation soumise aux conditions ci-après exposées et une nouvelle demande de réservation.

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

Le règlement de votre réservation peut être effectué par CB, sur le site [Mona Lisa.fr](http://MonaLisa.fr) ou auprès de l'hôtel en vente à distance, le règlement par chèque bancaire n'est pas autorisé.

Article 6 : Mise à disposition des chambres

Le Prestataire s'engage à mettre les chambres 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, la chambre sera remise à la vente. Le client s'engage à libérer la chambre dans la limite de l'horaire fixé par l'établissement.

Article 7 : Responsabilité

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 : 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 chambre.

Article 9 : Assurance

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

Article 10 : Réclamations

*Dans le cadre de notre engagement qualité, les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être signalées au plus vite 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 document écrit de protocole. 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 :

Groupe Mona Lisa – Service clients-
1330 Avenue JRGG de la Lauzière
Bât C1 Europarc Pichaury
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 11 : 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'évènement de force majeure ; la partie désirant invoquer un tel événement devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de l'évènement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité.

Article 12 : 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.

Mona Lisa est une marque du Groupe Mona Lisa.

Groupe Mona Lisa : 1330 avenue JRGG de la Lauzière - Bât C1 - Europarc Pichaury - CS 60490 - 13592 Aix en Provence cedex 3

Tél 04.42.97.39.00 - Fax 04.42.97.39.01

SAS au capital de 3 200 000 € - RCS Paris 522380245 – Groupe Mona Lisa exploite les marques Mona Lisa et Garrigae by Mona Lisa

monalisa.fr / garrigae.fr