

# Conditions Générales et Particulières de Vente

Les présentes **Conditions Générales et Particulières de Vente** régissent la vente des **Prestations** figurant sur le **Site** internet <https://mytripinprovence.com> et les applications mobiles associées, proposées par **MyTripinProvence**.

Conformément aux dispositions de l'article L 211-18 du Code du Tourisme, **MyTripinProvence** est titulaire d'un contrat de garantie financière de la totalité des fonds déposés auprès de l'APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris, et d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa Responsabilité Civile Professionnelle portant le numéro 509391600001 souscrite auprès de Groupama.

Conformément aux dispositions de l'article L 141-2 du Code du Tourisme, **MyTripinProvence** est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours Atout France.

Les **Conditions Générales et Particulières de Vente** définissent les conditions d'achat de **Prestations** touristiques figurant sur le **Site**.

Elles sont portées à la connaissance du **Client** avant tout engagement de sa part et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R 211-4 du Code du Tourisme.

En validant son contrat, le **Client** reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes **Conditions Générales et Particulières de Vente**.

## 1. Définitions

- « **Site** » désigne le site internet édité par la société **MyTripinProvence** accessible à l'adresse <https://mytripinprovence.com>, ainsi que les applications mobiles associées,
- « **Descriptif** » désigne la description d'offres **MyTripinProvence** figurant sur le **Site**,
- « **Commande** » désigne toute réservation effectuée par le **Client** sur le **Site** ou par téléphone,
- « **Prestations** » désigne les services fournis par **MyTripinProvence** dans le cadre d'une commande,
- « **Client** » désigne toute personne physique majeure et capable utilisant le **Site** afin d'acheter les **Prestations** proposées par **MyTripinProvence**.

## 2. Engagement du Client

Le **Client** garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui en son nom et pour le compte de tous les bénéficiaires des **Prestations** commandées sur le **Site** et dont il est le mandataire, auxquels les présentes **Conditions Générales et Particulières de Vente** sont opposables dans leur intégralité.

La responsabilité de **MyTripinProvence** ne pourra être recherchée en aucune manière si les informations transmises par le **Client** au moment de son inscription et/ou de sa **Commande** (nom, coordonnées postales, courriel, téléphone, etc.) sont fausses ou erronées.

**MyTripinProvence** ne pourra être tenu pour responsable d'une utilisation frauduleuse ou malveillante de son compte.

**MyTripinProvence** se réserve le droit à tout moment de ne pas contracter avec un **Client** s'il s'avérait que ce dernier utilisait frauduleusement le **Site**.

### 3. Modalités de passation d'une commande et formation du contrat

La **Commande** d'une **Prestation** sur le **Site** s'effectue selon le processus suivant :

Pour les chambres d'hôtes :

- Le **Client** sélectionne la chambre de son choix puis la durée du séjour, la date de départ et le nombre de Clients,
- Le **Client** accède à un récapitulatif reprenant l'ensemble des détails relatifs aux dates, à la **Prestation** et le prix total y afférent, lui permettant ainsi de vérifier le détail de sa **Commande**,
- Le **Client** renseigne les éléments demandés (coordonnées, adresse de facturation, informations voyageurs),
- Le **Client** reçoit une confirmation de commande par courrier électronique,
- Les informations figurant dans le courrier électronique de confirmation constituent l'accord conclu entre le **Client** et **MyTripinProvence**.

Pour les offres **MyTrip Particuliers** et **MyTrip Entreprises** :

- Le **Client** échange directement avec **MyTripinProvence** afin de qualifier la demande,
- Le programme est élaboré conjointement en termes de durée et de dates,
- **MyTripinProvence** fournit un devis par mail qui sera validé par retour de mail,
- Après acceptation par **MyTripinProvence**, le contrat est considéré comme validé entre les deux Parties et les présentes **Conditions Générales et Particulières de Vente** s'appliquent.

## 4. Modalités financières

Les descriptifs des **Prestations** présentées sur le **Site** ou dans le courriel décrivant l'ensemble des **Prestations** précisent pour chaque **Prestation** les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions spécifiques. Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises.

Conformément au régime de TVA Autoentrepreneur, les factures émises par **MyTripinProvence** ne mentionnent pas la TVA collectée sur les **Prestations** vendues.

Si par suite d'une erreur matérielle, le prix affiché sur le **Site** ou communiqué au **Client** par tout autre moyen est manifestement dérisoire ou abusivement bas par rapport à la valeur objective de la **Prestation**, **MyTripinProvence** peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités.

Le **Client** pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des **Prestations**.

Aucune contestation concernant le prix de la **Prestation** ne pourra être prise en considération après la validation de la **Commande** par le **Client**, qui apprécie avant son achat si le prix lui convient, en acceptant pour les forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des **Prestations** dont les prix ne peuvent être détaillés par **MyTripinProvence**.

Enfin, **MyTripinProvence** se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute **Commande** d'un **Client** avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une antérieure.

Dans cette hypothèse, **MyTripinProvence** se réserve le droit de solder sa créance **Commande** sur cette dernière par compensation des sommes versées et de réclamer le solde dû pour la nouvelle **Commande** auprès du **Client**.

Toutes les **Commandes** sont payables en Euro par cartes bancaires sur le site <https://mytripinprovence.com>, virement bancaire ou PayPal.

L'engagement de payer au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire.

Le droit d'opposition au paiement ne saurait notamment être utilisé pour pallier l'absence de droit de rétractation, **MyTripinProvence** se réservant le droit dans cette hypothèse de procéder à toutes mesures de recouvrement et, le cas échéant, à saisir les juridictions compétentes.

## 5. Réservation et acompte

Concernant les **Chambres d'hôtes** : pas d'acompte.

Concernant les formules **MyTrip** (séminaires et séjours) : versement d'arrhes (acompte de 30 %).

Le solde du séjour doit être réglé sans rappel de notre part, les dates limites sont :

- Pour les chambres d'hôtes : 48 h avant le début du séjour.
- Pour les offres MyTrip Particuliers et MyTrip Entreprises : 7 jours avant le début de la **Prestation**.

Après ces délais, la réservation devient ferme et définitive, et entraîne l'acceptation des présentes conditions.

## 6. Règlement et Modifications / annulations par le Client

En cas d'annulation, nous le notifier par courriel : [contact@mytripinprovence.com](mailto:contact@mytripinprovence.com), la date de réception déterminant la date d'annulation.

Les **Clients** n'ayant pas versé le solde avant la date limite sont considérés comme ayant annulé leur séjour, sans qu'ils puissent se prévaloir de cette annulation.

Passé ces délais, **MyTripinProvence** annule la réservation, et ce, quel que soit l'origine de cette situation (retour d'impayé de la part de la banque, absence de règlement du solde après paiement d'un acompte, etc.).

Les frais d'annulation concernant les **Chambres d'hôtes** sont retenus conformément aux conditions d'annulation énumérées ci-dessous :

- Plus de 48 h avant la date d'arrivée prévue : pas de frais,
- Moins de 48 h avant la date d'arrivée prévue : facturation 100% du montant total du séjour y compris **Prestations** annexes.

Les frais d'annulation concernant les formules **MyTrip** (séminaires et séjours) sont retenus conformément aux conditions d'annulation énumérées ci-dessous :

- Plus de 48 h avant la date d'arrivée prévue : remboursement des arrhes (acompte de 30 %) du montant total de la **Prestation** sous un délai de 1 mois.
- Moins de 48 heures avant la date d'arrivée prévue : facturation 100% du montant total de la **Prestation**.

Non-présentation à l'arrivée, arrivée retardée, interruption de séjour, départ anticipé : le séjour restera dû pour sa totalité.

Dans l'hypothèse d'une demande d'annulation partielle ou de modification après la date limite, **MyTripinProvence** se réserve le droit de rembourser ou non tout ou partie du montant de la **Prestation** et fera son possible pour trouver une solution qui conviennent aux deux parties.

Les règles gouvernementales liées au Covid prévalent sur celles de ce chapitre.

Les règles de nos sous-traitants, loueurs de véhicules notamment, pouvant être amenées à évoluer et impacter notre politique, celles-ci seront précisées lors de la contractualisation de notre offre.

## 7. Annulation ou modification de la Commande par MyTripinProvence

Lorsqu'avant le début du séjour, **MyTripinProvence** est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, **MyTripinProvence** aura la possibilité d'annuler le séjour, sous réserve d'en informer le **Client** dans les meilleurs délais.

Dans cette hypothèse, l'ensemble des sommes versées par le **Client** pour sa **Commande** lui seront remboursées par **MyTripinProvence**.

Le **Client** ne pourra prétendre à aucun dédommagement supplémentaire.

Ces dispositions ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par le **Client**, d'un séjour de substitution proposé par **MyTripinProvence**.

Conformément aux termes de l'article R211-9 du Code du tourisme, en cas de modification par **MyTripinProvence** de l'un des éléments essentiels de sa **Commande** avant le départ du **Client**, **MyTripinProvence** proposera au **Client** une solution de substitution au moins équivalente à la **Commande** initiale.

Si cette proposition venait à être refusée par le **Client**, les dispositions de l'article précité seraient appliquées. Dans l'hypothèse où **MyTripinProvence** se trouverait dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des **Prestations**, les termes de l'article R211-10 du Code du tourisme seront applicables.

## 8. Responsabilité de MyTripinProvence

S'agissant des **Prestations** de forfaits touristiques énumérées à l'article L. 211-1 du Code du Tourisme, **MyTripinProvence** ne saurait voir sa responsabilité engagée dès lors que le dommage est imputable soit au **Client**, soit à un tiers étranger à la fourniture des **Prestations** prévues au contrat.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où **MyTripinProvence** ou son prestataire seraient reconnus responsables, la limite de dédommagements prévue à l'article L211-17 du Code de Tourisme trouverait à s'appliquer.

S'agissant de toutes les autres **Prestations** (loisirs extérieurs), **MyTripinProvence** ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de sa part démontrée par le **Client**.

## 9. Assurances

Aucune assurance n'est comprise par défaut dans les **Prestations** proposées par **MyTripinProvence** sur le **Site**.

## 10. Réclamations – litiges

Si l'un des services n'est pas exécuté conformément au contrat, **MyTripinProvence** ou son prestataire tenteront de remédier à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Durant le séjour, toute non-conformité devra être immédiatement signalée auprès du prestataire et **MyTripinProvence**.

Si la non-conformité de nature commerciale ou tenant à la qualité des **Prestations** n'a pu être résolue sur place, le **Client** devra alors en informer **MyTripinProvence** à son retour dans les meilleurs délais.

Cette réclamation devra impérativement être formulée par écrit via [contact@mytripinprovence.com](mailto:contact@mytripinprovence.com)

Afin de pouvoir étudier au mieux la réclamation d'un **Client**, ce dernier est invité à fournir à **MyTripinProvence** dans les meilleurs délais tous les éléments factuels (photographie, vidéos, notamment) qu'il pourra réunir.

Une réponse sera apportée sous un délai de 30 jours.

En cas de différend opposant **MyTripinProvence** au **Client**, relativement notamment à la conformité et à la qualité des **Prestations**, la modification, l'annulation, la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution du contrat, ceux-ci s'efforceront de résoudre leur litige à l'amiable.

Si les démarches entreprises directement auprès de **MyTripinProvence** s'avèrent infructueuses dans la résolution du litige, les parties ont la possibilité de saisir le Médiateur **Médiation Solution**, préalablement à toute introduction du litige devant les Tribunaux. La médiation du tourisme est un service gratuit et indépendant.

Médiation Solution :

- <https://sasmediationsolution-conso.fr/mediation-solution>
- Siège social : 222 chemin de la Bergerie 01800 Saint Jean de Niost
- SIREN 832 869 564

Le **Client** devra toutefois respecter les critères suivants :

- avoir ouvert une réclamation détaillée auprès de **MyTripinProvence**,
- avoir gardé une trace de ces échanges,
- ne pas avoir obtenu de réponse sous 60 jours ou avoir obtenu une réponse non satisfaisante.

A défaut d'accord amiable entre **MyTripinProvence** et le **Client**, tout litige sera porté devant les tribunaux français.

La loi applicable aux présentes Conditions générales de vente est la loi française.

En application des dispositions de l'article 1368 du Code civil, il est expressément convenu que sauf erreur manifeste de **MyTripinProvence**, les données conservées dans le système d'information de **MyTripinProvence** et/ou de ses partenaires et/ou prestataires, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés ont force probante quant aux commandes passées et à l'exécution des obligations des parties.

Les données sur support informatique ou électronique ainsi conservées constituent des preuves, et si elles sont produites comme moyen de preuve par **MyTripinProvence** dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## 11. MyTripinProvence / Particuliers

**MyTripinProvence** propose une formule "All inclusive" : hébergement, dîner, transports et activités.

- Le **Client** échange directement avec **MyTripinProvence** afin de qualifier la demande,
- Le programme est élaboré conjointement en termes de durée et de dates,
- **MyTripinProvence** fournit un devis par mail qui sera validé par retour de mail,
- Après acceptation par **MyTripinProvence**, le contrat est considéré comme validé entre les deux Parties et les présentes **Conditions Générales et Particulières de Vente** s'appliquent.

Différentes options sont possibles : séjours bien être, golf, gastronomie, sports eaux vives ...  
S'il le souhaite le Client peut s'adresser directement puis passer commande à ces prestataires, **MyTripinProvence** peut assurer la mise en relation mais n'a pas le rôle d'intermédiaire.

Les sites internet des partenaires et de Tourisme ne sauraient engager la responsabilité de **MyTripinProvence**.

## 12. MyTripinProvence / Professionnel

**MyTripinProvence** propose également des services aux entreprises : séminaire, évènementiel, prise en charge des futurs embauchés ...

- Le **Client** échange directement avec **MyTripinProvence** afin de qualifier la demande,
- Le programme est élaboré conjointement en termes de durée et de dates,
- **MyTripinProvence** fournit un devis par mail qui sera validé par retour de mail,
- Après acceptation par **MyTripinProvence**, le contrat est considéré comme validé entre les deux Parties et les présentes **Conditions Générales et Particulières de Vente** s'appliquent.

Mytrip s'appuie également sur son réseau de partenaires, coaching et bien être.  
S'il le souhaite le Client peut s'adresser directement puis passer commande à ces prestataires, **MyTripinProvence** peut assurer la mise en relation mais n'a pas le rôle d'intermédiaire.

Les sites internet des partenaires et de Tourisme ne sauraient engager la responsabilité de **MyTripinProvence**.

## 13. Loisirs extérieurs

S'agissant des soins dispensés ou encore des **Prestations** de loisirs sportifs, le **Client** doit s'enquérir avant la **Commande** et au jour de la consommation de la **Prestation**, de l'aptitude de tous les bénéficiaires à en bénéficier en prenant toutes les précautions que leur état de santé impose, de sorte que la responsabilité de la société **MyTripinProvence** ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de la part du **Client**.

**MyTripinProvence** attire l'attention du **Client** sur le fait que certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants.  
La responsabilité de la société **MyTripinProvence** ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de la part des parents.

Par ailleurs, des activités proposées avec participation financière sur place sont organisées par des prestataires extérieurs. Ces activités se situent hors du cadre contractuel convenu entre **MyTripinProvence** et le **Client**. Toute suppression de ces activités au bon vouloir de l'organisateur faute de demandes suffisantes ne saurait entraîner une quelconque prise en charge par **MyTripinProvence**.

## 14. Le Mas des Voyageurs

- Sur les différents supports de communication sont présentés, à titre indicatif, une description générale ainsi que des photos du **Mas des Voyageurs** ; celles-ci sont non contractuelles,
- Les tarifs comprennent : La location de la chambre, la fourniture des draps et du linge de toilette, lits faits à l'arrivée, le changement des serviettes de toilette en milieu de séjour pour tout séjour de 7 nuits minimum, le wifi, l'eau, l'électricité et le chauffage,
- Le petit-déjeuner à la française est inclus et servi entre 8h00 et 10h00,
- Dans le cadre de la demi-pension (table d'hôtes), les boissons sont comprises,
- La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, est incluse dans nos tarifs.
- Le **Client** est attendu le jour de l'arrivée entre 17h00 et 20h00 ; les chambres doivent être impérativement libérées le jour de départ avant 12h00,
- En cas de départ après 12h00 sans validation de **MyTripinProvence** une majoration forfaitaire de 80€ sera facturée au **Client**,
- En cas de perte de clefs, la somme de 20€ sera facturée au **Client**.

### A. Etat des lieux, propreté et détérioration, comportement

Le **Client** devra signaler à **MyTripinProvence** toute détérioration ou casse survenue pendant son séjour.

Le **Client** sera responsable des objets contenus dans la chambre (clefs, mobilier, ustensile, linge...) et sera tenu de rembourser les objets manquants ou détériorés, à leur prix, ou leur remise en état et leur nettoyage, notamment la literie.

En cas de dégradations (murs, plafonds, peintures, matériels sanitaires ou autres), le **Client** sera également tenu de rembourser le prix des réparations, suivant l'évaluation faite par **MyTripinProvence**.

## B. Occupation

Les lieux loués concernent la location et l'occupation des locaux à usage exclusif d'habitation de plaisance. Le **Client** jouira bourgeoisement des lieux loués et du mobilier.

La location de la chambre indiquée en annexe du présent document est effectuée pour un nombre de personnes maximum.

Toute infraction à cet article entraînera une pénalité supplémentaire de 80 € par personne et par jour.

Nous attirons votre attention sur le fait que le **Mas des Voyageurs** n'est pas adapté à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

**MyTripinProvence** se réserve le droit de refuser l'accès au **Mas des Voyageurs**, 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, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour.

Dans les mêmes conditions, **MyTripinProvence** pourra procéder à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que la chambre est destinée à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

## C. Sécurité

Le **Client** devra veiller à la fermeture des portes et fenêtres de la chambre lorsqu'il s'absente.

De même, il ne devra laisser aucun objet ou matériel de valeur sur les balcons de la chambre ou dans les parties communes des résidences (accueil, couloirs, garages, ...).

## D. Force majeure et délogement

En cas d'événement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre les chambres réservées à disposition du **Client** ou en cas de force majeure, **MyTripinProvence** se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le **Client** dans une résidence de catégorie équivalente ou supérieure, pour des **Prestations** de même nature et sous réserve de l'accord préalable du **Client**.

**MyTripinProvence** ne peut être tenu responsable des perturbations extérieures qui viendraient interrompre ou empêcher le bon déroulement du séjour, notamment suppression d'activité, coupure eau/électricité, environnement bruyant, catastrophe naturelle, route fermée... Le **Client** ne pourra prétendre à aucun dédommagement de la part du **MyTripinProvence**.

## E. Règlement intérieur

Ce règlement intérieur est à la disposition du **Client** ; il est nécessaire d'en prendre connaissance et de le respecter :

1. Il est interdit de fumer au **Mas des Voyageurs** sauf au lieu réservé à cet effet
2. Les animaux sont interdits sauf accord préalable de **MyTripinProvence**
3. Les objets de valeur, bijoux ou espèces sont sous la seule responsabilité des **Clients**
4. Tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera **MyTripinProvence** à demander au **Client** de quitter l'établissement sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement.
5. Il va de soi que le téléchargement illégal est interdit.
6. Piscine :
  - L'accès à la piscine est strictement réservé à la Clientèle du **Mas des Voyageurs** qui devra se conformer au règlement intérieur (aucun visiteur extérieur n'est admis). La piscine n'est pas surveillée, les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents qui en assument seuls la surveillance. La **Direction** ne peut en aucun cas être tenue responsable en cas d'accident.
  - Ouverture : 9h –20h **MyTripinProvence** se réserve le droit de modifier les horaires ou de fermer la piscine notamment pour des raisons techniques, d'hygiène ou de sécurité.
  - Les usagers doivent rester correctement et décentement vêtus, le maillot de bain est obligatoire.
  - Tout acte ou comportement de nature à porter atteinte à la décence, aux bonnes mœurs, à la tranquillité des baigneurs, au bon ordre et à la propreté de l'établissement, est formellement interdit. Il sera sanctionné par le renvoi immédiat du **Mas des Voyageurs**.
  - Il est interdit de faire fonctionner des appareils radio, enregistreurs ou lecteurs CD à fort volume.
  - L'accès au bassin est interdit aux personnes atteintes de maladies dont les effets externes peuvent être motifs de gêne ou de contagion pour autrui, ainsi qu'aux personnes en état de malpropreté évidente.
  - Seuls les jeunes enfants "propres" ou équipés de couches spéciales pour la baignade sont autorisés à se baigner.
  - Il est interdit :
    - d'importuner les usagers par des jeux ou actes bruyants, dangereux ou immoraux,
    - de pousser ou jeter à l'eau les personnes stationnant sur les plages,
    - de courir, crier, plonger, de simuler la noyade,
    - de se baigner le corps enduit d'huile solaire,
    - d'escalader les clôtures et séparations de quelque nature qu'elles soient.
    - d'endommager les aménagements et installations. Tous dommages ou dégâts seront réparés aux frais des contrevenants.
  - Les contrevenants aux présentes dispositions pourront être exclus à tout moment de la piscine par le personnel.