

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE – CAMPING « LA COUTELIERE » 2019**

Ces conditions régissent les ventes de séjour et sont valables au moment où la commande est passée.

Le fait de réserver un séjour implique l'adhésion complète à nos conditions générales ci-dessous et aux dispositions du règlement intérieur.

### **CONDITIONS DE RESERVATION**

- La réservation devient effective uniquement avec l'accord du camping, après réception de l'acompte et soit du contrat de réservation dûment complété et signé, soit après acceptation des conditions générales de vente lors de la réservation en ligne.
- Les réservations ne lient La Coutelière, que si le camping les a acceptées, ce qu'il est libre de faire ou de refuser, en fonction de la disponibilité, et d'une façon générale, de toutes circonstances de nature à nuire à l'exécution de la réservation effectuée. Le camping La Coutelière propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet. Le camping se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe, ou qui chercherait à le détourner.
- La réservation d'un emplacement de camping ou d'une location est faite à titre strictement personnel. Vous ne pouvez en aucun cas sous-louer ni céder votre réservation sans le consentement préalable du camping. Le camping se réserve le droit de refuser l'accueil des personnes dont les noms ne seraient pas ceux portés sur la réservation.
- Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.
- Les places sont attribuées dans l'ordre d'enregistrement des réservations et selon les contraintes du planning.

Les numéros d'emplacement sont donnés sous toutes réserves et gardés dans la mesure du possible mais le camping se réserve la possibilité de modifier l'affectation des emplacements ou des locations à l'arrivée du client si cela s'avère nécessaire. Veuillez noter que les grands emplacements sont donnés en priorité, en haute saison, aux familles.

### **Emplacement camping**

- Le forfait de base comprend l'emplacement pour la tente, la caravane ou le camping-car pour 1 ou 2 personnes, l'accès aux sanitaires et aux infrastructures d'accueil, l'électricité (10 amères) et 1 seul véhicule.
- Les emplacements peuvent accueillir 6 personnes maximum (y compris bébé).

### **Location**

- Les hébergements locatifs sont équipés avec cuisine, salle de bain et wc. Le forfait de base est de 2 à 4 personnes selon le type de locatif avec 1 seul véhicule.
- La Coutelière se réserve le droit de refuser l'accès au camping aux groupes ou familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.
- Les tentes supplémentaires ne sont pas autorisées.
- Toutes les locations sont non fumeur.

### **Frais de réservation**

- Les frais de réservation de 20€ sont nominatifs et valables pour une saison.

### **RESERVATION DE GROUPE**

- Toute réservation de plus de 2 hébergements par la même personne ou par des personnes se connaissant et se déplaçant ensemble est considérée comme un groupe.
- Pour toute demande de réservation de groupes, vous devez impérativement contacter La Coutelière par téléphone ou par e-mail. Le camping se réserve le droit d'étudier la demande de réservation avant acceptation ou refus de celle-ci.

### **TARIFS ET TAXE DE SEJOUR**

- Les prix indiqués sont valables pour la saison 2019. Ils correspondent à une nuit ou une semaine et s'entendent en euros, TVA incluse avec un taux de 10%. Toute modification ultérieure du taux de TVA applicable, survenue entre le moment où les tarifs ont été déterminés et la facturation du séjour, entraînera une modification corrélative du prix TTC, ce que le client accepte sans réserve.
- Les prix indiqués sont hors taxes locales, dont le montant peut être modifié sans préavis par la commune.

### **CONDITIONS DE PAIEMENT**

#### **Emplacement camping**

- Un acompte de 40% du prix du montant des prestations réservées doit être réglé dès la réservation. Le solde doit être payé au plus tard la veille du départ, exception en juillet / août où le solde doit être payé dès l'arrivée au camping.

#### **Location**

- Pour les réservations effectuées plus de 45 jours avant le début du séjour, un acompte de 40% (50% pour les courts séjours) du montant des prestations réservées doit être réglé au moment de la réservation. Le solde doit être payé au plus tard 45 jours avant la date du début du séjour au camping.
- Pour les réservations effectuées moins de 45 jours avant la date de début du séjour, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation.
- Sans règlement du solde dans le délai prévu, le camping se réserve le droit d'annuler votre réservation et les acomptes versés seront conservés par le camping.

### **ANNULATION ET MODIFICATIONS**

#### **1) Modification de la réservation (soumis à des frais de gestion)**

Le client peut demander la modification de son séjour (date et/ou type d'hébergement) sur demande écrite auprès du camping (courrier ou e-mail) dans la mesure des disponibilités et possibilités la même année. Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante. A défaut de modification, le client devra effectuer son séjour dans les conditions initiales de réservation ou l'annuler selon les conditions de l'assurance annulation.

- Toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée selon disponibilités et selon les tarifs en vigueur.
- Toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation et interruption de séjour.

#### **2) Report de la date de séjour**

En l'absence de message écrit de votre part indiquant un report de votre date d'arrivée, l'emplacement ou la location seront être à nouveau disponible à la vente 12 heures après la date d'arrivée mentionnée sur le contrat, et vous perdrez en conséquence le bénéfice de votre réservation.

#### **3) Prestations non utilisées**

Tout séjour interrompu ou écourté (arrivée retardée ou départ anticipé) de votre fait ne pourra donner lieu à un remboursement et le camping se réserve le droit de relouer l'emplacement ou l'hébergement.

#### **4) Annulation du fait du camping**

En cas d'annulation du fait du camping, sauf cas de force majeure, le séjour sera totalement remboursé. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

#### **5) Annulation du fait du client**

- Dans le cas d'une annulation du fait du client, celui-ci devra avertir par écrit le Camping (courrier suivi ou e-mail).
- Les frais d'annulation peuvent être couverts par les garanties annulation proposées par une assurance privée ou par notre partenaire Gritchen avec Campez-Couvert. Aucun remboursement ne sera effectué par le camping. Pensez à contracter une assurance annulation et interruption de séjour.

En cas d'annulation pour un motif couvert par l'assurance Campez-Couvert, celle-ci vous permettra d'obtenir le remboursement partiel ou total de votre séjour, selon les conditions prévues au contrat.

- Les frais de dossier / réservation restent toujours acquis au camping.

#### **Emplacement camping**

Pour toute annulation parvenue avant la date prévue d'arrivée au camping, l'acompte sur le séjour sera conservé.

#### **Location**

Pour toute annulation parvenue plus de 45 jours avant la date prévue d'arrivée au camping, l'acompte sur le séjour sera conservé. Passé cette date aucun remboursement ne sera effectué car le montant total du séjour est exigible.

#### **ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L.121-19 du code de la consommation, le camping informe ses clients que la vente de prestations de services d'hébergement fournies à une date déterminée, ou selon une périodicité déterminée, n'est pas soumise aux dispositions relatives au délai de rétractation de 14 jours.

#### **VOTRE SEJOUR**

##### **1) Arrivée**

- Le jour de votre arrivée, votre emplacement camping sera libre à partir de 14h00 et le solde de votre séjour vous sera demandé par carte de crédit (Visa ou Mastercard), chèques vacances ANCV ou en espèces (pas de paiement par chèque au camping).
- L'hébergement locatif peut être occupé à partir de 16h00. A la remise des clés de votre location, une caution de 300€ vous sera demandée (chèque, carte de crédit ou espèces). Une fiche d'inventaire à vérifier sous 24 heures vous sera remise. Toute réclamation formulée après ce délai ne sera pas prise en compte.
- Les invités ou les suppléments doivent être signalés à la réception, mais seules les personnes inscrites au moment de la réservation pourront séjourner dans le camping.

##### **2) Pendant votre séjour**

- Il appartient au client de s'assurer : le campeur est responsable de la surveillance de ses objets personnels (vélo, portable, etc...). Le camping décline toute responsabilité en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du campeur.
- Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite.

##### **3) Départ**

- Le jour prévu de votre départ, votre emplacement camping doit être libéré avant 12h00.
- L'hébergement locatif doit être libéré avant 10h00 le matin.
- L'hébergement que vous quittez fait l'objet d'une vérification des lieux entre 8h30 et 10h00. Si celui-ci est libéré en parfait état de propreté, et sans matériel manquant ou dégradé, la caution vous sera restituée dans son intégralité. Dans le cas contraire, la valeur des objets manquants ou dégradés sera prélevée. La retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci.
- Dans le cas où l'hébergement n'aurait pas été nettoyé avant votre départ, un forfait de 80€ vous sera demandé.
- Pour tout départ retardé, il pourra être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

#### **ANIMAUX**

Les animaux domestiques sont acceptés au camping La Coutelière moyennant une redevance.

Ils sont interdits aux abords des piscines et dans les sanitaires. Ils doivent être tenus en laisse en permanence. Les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégories sont refusés. Les chats sont interdits pour toutes réservations en location.

Toutes nos locations ne peuvent accueillir des animaux, avant votre réservation, assurez-vous que votre animal sera le bienvenue.

La Coutelière se réserve le droit d'exclure du camping, tout client non respectueux de ces règles.

#### **IMAGE**

Vous autorisez camping La Coutelière à vous photographier, vous enregistrer ou vous filmer pendant votre séjour et à exploiter lesdites images, sons, vidéos sur tous supports de présentation et de promotion. Cette autorisation vaut autant pour vous que pour les personnes hébergées avec vous et est consentie à titre gratuit et pour tous pays.

#### **LITIGE**

En cas de litige, le tribunal de commerce d'Avignon sera seul compétent. Toute réclamation éventuelle concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels doit être signalée par écrit (LRAR) au camping La Coutelière dans les 30 jours suivants la fin du séjour.

#### **MEDIATION**

Dans le cadre d'un litige avec notre établissement et si la réponse ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir le Centre de médiation Medicycs, dans un délai maximal d'un an à compter de la date de ce signalement écrit, par LRAR, auprès du camping.

Pour ce faire, vous devez déposer un dossier en ligne sur le site internet suivant [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr) ou envoyer un dossier par courrier à Medicycs, 73 boulevard de Clichy – 75009 Paris.

#### **INFORMATIQUE ET LIBERTE**

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations seront considérées comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par le camping La Coutelière pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés à ses clients en fonction de leurs centres d'intérêts.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela, il suffit d'en faire la demande par courrier au camping, en indiquant vos nom, prénom et adresse.