

Les Conditions Générales de Vente

CAMPING « LA COUTELIERE » 2021

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 sur internet.
- 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.
- Toute réservation 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.
- Si plusieurs familles doivent se succéder sur un même emplacement ou une même location, il est indispensable de faire une réservation pour chaque famille.
- Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents.
- Le client est responsable de son choix de réservation et de son adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité du camping ne peut être recherchée.

Réservation de groupe

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

EMPLACEMENT DE CAMPING

- Le forfait de base comprend l'emplacement, 1 ou 2 personnes pour 1 tente ou caravane + 1 voiture garée sur l'emplacement ou 1 camping-car.
- Les emplacements sont limités à 6 personnes (y compris bébé) et 2 chiens (1 seul en été).
- Arrivée** : les emplacements peuvent être occupés à partir de 14h et jusque 19h
- Départ** : avant 12h
- Tout changement en cours de séjour, non prévu par contrat (personne supplémentaire, voiture supplémentaire, tente supplémentaire...) doit être signalé et réglé à la réception.
- Les animaux doivent être tenus en laisse.

LOCATION

- Le camping se réserve le droit de refuser l'accès aux familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.
- Nos locations ne peuvent être occupées que par :
 - 2 personnes max. en cottage 1ch. Duo
 - 4 personnes max. dont 2 enfants dans la Cabane sur pilotis 1ch.
 - 4 personnes max. en cottages 2ch. Luberon, Loggia, Riviera et Patio
 - 5 personnes max. dont 1 bébé jusque 2 ans en cottage 2ch. Handi
- Les animaux sont interdits dans les locations (sauf 1 chien <10kg dans les cottages Duo, Handi et Luberon avec supplément de 5€/nuit).
- 1 seul véhicule compris dans le forfait. Tout autre véhicule sera stationné sur le parking extérieur avec un supplément de 5€/nuit.
- Les draps et linge de toilette ne sont pas fournis (location possible, selon disponibilité).
- Toute installation supplémentaire (tente...) à côté à côté de la location n'est pas acceptée.
- Toutes les locations sont non fumeur et ne sont pas équipées de TV.
- Les suppléments non prévus au contrat doivent être signalés et réglés à la réception.

- Arrivée** : les locations peuvent être occupés à partir de 16h et jusque 20h. Une **caution de 300€** est nécessaire à la remise des clés (carte Visa ou Mastercard). Une fiche d'inventaire est à vérifier sous 24 heures, toute réclamation formulée après ce délai ne sera pas prise en compte.

- Départ** : avant 10h

La location que vous quittez fait l'objet d'une **vérification des lieux** entre 8h30 et 10h00. Le **nettoyage final** de la location doit être effectué par le locataire. Dans le cas où la location n'aurait pas été nettoyée avant votre départ, un forfait compris entre 80€ et 100€ sera retenu sur la caution. Si la location est libérée en parfait état de propreté, et sans matériel manquant ou dégradé, la caution sera restituée dans son intégralité sous 8 jours. 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.

Pour tout **départ retardé**, il pourra être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

RESERVATION / TARIF et TAXE DE SEJOUR

- Les frais de réservation de 20€ sont nominatifs et valables pour une saison.
 - Les tarifs sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles de modification. Les séjours seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au jour de la réservation. 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.
 - Taxe séjour 0,65€ /jour /adulte + éco-participation 0,30€ /jour /personne sous réserve de modifications par la commune.
- La facture sera établie suivant le nombre de nuitées réservées (forfait emplacement + suppléments). Tout séjour abrégé de votre fait par rapport aux dates mentionnées dans le contrat (arrivée tardive, départ anticipé), ne pourra donner lieu à un remboursement et le camping se réserve le droit de relouer l'emplacement.
- Les numéros d'emplacement ne sont pas garantis. En cas de nécessité de planning ou cas de force majeure, le camping se réserve le droit de modifier l'affectation des emplacements ou des locations à l'arrivée du client. Veuillez noter que les places sont attribuées dans l'ordre d'enregistrement des réservations et qu'en été les grands emplacements sont donnés en priorité aux familles.

CONDITIONS DE PAIEMENT

- Votre séjour sera facturé pour le nombre de nuits réservées.
 - Pour les réservations effectuées plus de 6 semaines avant le début du séjour, un acompte de 40% (100% courts séjours) du montant des prestations réservées doit être versé au moment la réservation.
 - Emplacement camping** : le solde doit être payé au plus tard le jour de votre arrivée au camping (pas de paiement par chèque sur place).
 - Location** : le solde doit être payé au plus tard 6 semaines avant la date de début du séjour.
- Pour les réservations effectuées moins de 6 semaines avant la date de début du séjour, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation.
- En cas de non-paiement du solde par le client dans le délai prévu, le camping se réserve le droit d'annuler la réservation, de conserver les acomptes versés et de reproposer l'hébergement à la location.

ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-28 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.

MODIFICATION DE VOTRE RESERVATION

1) Modification de votre réservation (soumis à des frais de gestion : 20€ en camping et 50€ en location)

Le client peut demander la modification de son séjour (date, nombre de personnes et/ou type d'hébergement) sur demande écrite auprès du camping (courrier ou e-mail), minimum 4 semaines en camping et 6 semaines en location avant sa date d'arrivée, dans la mesure des disponibilités et possibilités la même année. Aucun report sur la saison suivante ni remboursement ne sera accepté. 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) En cas d'arrivée retardée, votre réservation est maintenue 1 jour après la date d'arrivée mentionnée sur le contrat à la condition que le camping en soit informé par écrit. En l'absence de message de votre part indiquant un report de votre date d'arrivée, l'emplacement ou la location seront être à nouveau disponible à la vente le lendemain de la date d'arrivée mentionnée sur le contrat à partir de 12h et vous perdrez en conséquence le bénéfice de votre réservation, sans remboursement ou report.

ANNULATION DE VOTRE RESERVATION

1) Prestations non utilisées

En cas de séjour interrompu ou abrégé pour l'une des raisons suivantes :

- Fermeture des frontières
- Fermeture administrative du camping
- Confinement ou limitation des déplacements à un nombre de kilomètres ne permettant pas de venir au camping
- Mise en quarantaine à l'arrivée du client ou au retour du client dans son pays

Un bon à valoir d'un montant correspondant aux nuits non consommées et payées sera émis par le camping. Ce bon à valoir est non remboursable, non cessible et a une validité de 2 ans. Si une assurance annulation a été souscrite, son montant sera déduit du bon à valoir.

En dehors des raisons mentionnées ci-dessus, tout séjour interrompu ou écourté (arrivée tardive ou départ anticipé) du fait du client ne pourra pas donner lieu à un remboursement ou un bon à valoir.

2) Annulation du fait du camping

En cas d'annulation du fait du camping, sauf en cas de force majeure, les sommes versées pour la réservation seront totalement remboursées. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

3) Annulation du fait du client

Toute demande d'annulation doit être effectuée par écrit directement au camping (e-mail ou courrier).

Vous devez vous assurer de la bonne réception de votre demande (une confirmation d'annulation sera envoyée par e-mail dans les 48h).

A. En cas d'annulation de la part du client sans souscription à l'assurance annulation

Annulation possible jusque 8 semaines avant le début du séjour : l'acompte de 40% du montant du séjour sera conservé par le camping à titre de frais d'annulation. Le reste des sommes versées, déduites du montant de l'acompte, seront remboursées.

Si le paiement a été effectué en partie ou en totalité avec un bon à valoir d'une valeur supérieure à l'acompte : l'acompte de 40% du montant du séjour sera conservé par le camping en frais d'annulation et un nouveau bon à valoir non remboursable, non cessible et d'une durée de 2 ans sera émis. Le montant de ce nouveau bon à valoir correspondra au montant du bon à valoir initial déduction faite de l'acompte de 40%. Le reste des sommes versées autres que le bon à valoir sera remboursé.

COVID-19 : En cas de confinement, fermeture administrative du camping, fermeture des frontières, mise en quarantaine à votre arrivée ou à votre retour dans votre pays, passage du camping en zone rouge par décret gouvernemental avec voyage formellement déconseillé, vous pourrez annuler votre séjour jusqu'à sa date d'arrivée prévue. Il vous sera proposé le remboursement de l'intégralité des sommes versées, déduction des frais de réservation.

Si le paiement a été effectué en partie ou en totalité avec un bon à valoir, il vous sera alors proposé un nouveau bon à valoir non remboursable, non cessible et d'une durée de 2 ans.

B. En cas d'annulation de la part du client avec souscription à l'assurance annulation

Les frais suite à une annulation peuvent être couverts par l'assurance annulation et interruption 'Campez-Couvert' proposée via notre partenaire Gritchén pour 2,7% du montant total du séjour. Sa souscription se fait uniquement simultanément à la réservation du séjour.

Pour plus d'informations, voir les Conditions Générales du contrat : www.campez-couvert.com.

Les sommes versées sont couvertes par l'assurance Campez-Couvert selon les conditions générales d'annulation.

Si le motif n'est pas couvert par l'assurance annulation ou si le dossier est refusé par celle-ci, les conditions générales de ventes du paragraphe 3A s'appliquent et le coût de l'assurance annulation sera déduit des sommes versées en cas d'annulation.

COVID-19 : En plus des garanties traditionnelles de l'assurance Campez-Couvert, vous vous assurez d'être remboursé des sommes versées si l'un des événements suivants survient dans les 30 jours précédents votre arrivée ou pendant votre séjour :

- Vous ou un des accompagnants êtes malade de la Covid ou testé positif au moment du départ
- Vous ou un des accompagnants êtes cas contact avéré dans l'obligation de s'isoler
- Vous ou un des accompagnants êtes refusé à l'embarquement (avion ou train) suite à prise de température
- Vous ou un des accompagnants êtes réquisitionné par les autorités dans le cadre de la lutte contre la Covid
- Vous ou un des accompagnants allez arriver au camping avec 2 jours de retard (ou plus), suite maladie ou cas contact (franchise 1 jour)
- Un membre de votre famille (selon définition) est atteint de la Covid (hospitalisation / décès)

VOTRE SEJOUR

• La réception est ouverte de 8h30 – 12h et 14h – 19h. Horaires élargies en été 8h30 – 19h30.

• Les invités doivent être signalés à la réception. Tout changement en cours de séjour, non prévu par contrat (personne supplémentaire, voiture supplémentaire...) doit être signalé et réglé à la réception.

• Il appartient au client de s'assurer : le client est responsable de la surveillance de ses objets personnels (vélo, portable, etc...). Le camping décline toute responsabilité en cas de vol, incendie, intempéries et d'incident relevant de la responsabilité civile du client.

• Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite. Tout manquement au règlement intérieur est passible d'expulsion, sans remboursement.

PISCINE

Seuls les maillots de bain (1 pièce ou bikini pour les femmes, slip de bain ou short de bain pour les hommes) sont autorisés.

Port du bracelet obligatoire pour tous les clients.

ANIMAUX

Les animaux domestiques sont acceptés au camping 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^{ère} et 2^{ème} 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 a pour seul but d'assurer la promotion du camping. Elle est consentie à titre gratuit, pour tous pays.

MEDIATION

En cas de litige, vous avez la possibilité d'envoyer un courrier en recommandé avec accusé de réception au camping La Coutelière concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels. Si la réponse ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir le Centre de Médiation Medicyc, après un délai d'un mois à compter de la date d'envoi de la LRAR. Vous devez déposer un dossier en ligne sur le site internet suivant www.cm2c.net ou envoyer un dossier par courrier à CM2C, 14 rue Saint Jean – 75017 Paris.

INFORMATIQUE et LIBERTE

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations confidentielles seront utilisées uniquement par le camping pour le traitement de la 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 2018-493 du 20 juin 2018, 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 ou e-mail au camping.

Camping La Coutelière****

2765 route de Fontaine de Vaucluse
84800 LAGNES

Tél. +33 (0)4 90 20 33 97

E-mail : hello@lacouteliere.com

www.lacouteliere.com

