

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2019

CONDITIONS DE RESERVATION

La location d'un hébergement ou d'un emplacement de plein air entraîne l'entière adhésion du client aux conditions générales de réservation et l'acceptation sans réserve de l'intégralité des dispositions. Chaque famille doit être inscrite par un contrat dont les droits ne sont pas transmissibles. Cette location est une location "précaire".

Les tarifs ou informations publiés dans la présente brochure sont communiqués sous réserve d'erreur d'impression ou d'omission (textes et photos non contractuels). Seuls les prix figurant sur votre facture sont contractuels. Les prix mentionnés sur la brochure sont exprimés en euros TVA incluse (au taux en vigueur au 28/09/2018). Le prix arrêté lors de la réservation comprend la TVA en vigueur. Le prix contractuel est sujet à modifications dans les limites légales et réglementaires, "lorsqu'interviennent des variations des taux de TVA applicables, entre la date de réservation et la date de paiement du solde".

Les mineurs non accompagnés de leurs parents ne seront pas acceptés dans le camping La Yole.

Réservation de groupe : Toute réservation de plus de 3 hébergements ou emplacements par une personne physique ou une personne morale à la même date de séjour constitue un groupe. Les hébergements et emplacements proposés sur le site internet sont adressés exclusivement à la clientèle individuelle. Les demandes de réservation de groupe doivent être impérativement adressées par email à infocamping@layolewineresort.com.

Une confirmation de réservation vous sera adressée à réception de l'acompte.

➤ **RESERVATION :**

La réservation ne devient effective qu'avec notre accord et après réception du contrat dûment rempli accompagné de l'acompte demandé + 35€ de frais de réservation restant à la charge du client en cas d'annulation.

Tout versement non accompagné du contrat ne saurait, en aucune façon, assurer une réservation.

- 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.

- Les emplacements et hébergements sont attribués sans distinction, dans l'ordre d'enregistrement des réservations, et selon nos disponibilités. En cas de demande spécifique, tenant compte de vos préférences (supplément de 15€ par séjour) et selon nos disponibilités, nous nous efforçons de vous donner satisfaction. Toutefois si cette préférence ne pouvait être honorée, le supplément serait remboursé.

Emplacements et hébergements : une confirmation de réservation vous sera adressée. Les numéros des emplacements et des hébergements sont communiqués **uniquement** le jour de votre arrivée.

✓ Acompte :

30% du montant total du séjour + 35€ de frais de réservation pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant la date d'arrivée prévue au contrat.

Moyens de paiement acceptés pour le règlement de l'acompte : chèques, chèques vacances, carte de crédit, virement.

100% du montant total du séjour pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date d'arrivée prévue au contrat. Moyens de paiement acceptés : chèques vacances, carte de crédit, virement.

- ✓ Paiement du solde :

Le montant du séjour est intégralement payable 30 jours avant la date d'arrivée.

Si votre règlement ne nous parvient pas dans ce délai, votre réservation sera annulée et l'acompte non remboursé.

➤ **ANNULATION ET MODIFICATIONS**

MODIFICATIONS

Le client peut demander la modification de son séjour (dates et/ou type d'hébergement) sur demande écrite auprès du camping (courrier ou e-mail) dans la mesure des disponibilités et possibilités. 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 d'annulation (délai légal de rétractation de 14 jours).

Chaque demande de changement (dates de séjour, personnes, emplacements, etc.) pourra impliquer également une modification du numéro d'emplacement initial et sera facturée 10€/changement.

Toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée selon nos 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 d'interruption de séjour.

- ✓ Prestations non utilisées

Tout séjour interrompu ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé) de votre fait ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

ANNULATIONS:

- ✓ Annulation du fait du Camping La Yole

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

- ✓ Annulation du fait du client
 - Annulation sans garantie

Si votre annulation (la date de réception est prise en compte) intervient entre le 1 Octobre 2018 et le 1 mars 2019: acompte remboursé, déduction faite des frais de réservation.

A compter du 1 mars 2019 :

Plus de 30 jours avant votre séjour : l'acompte et les frais de réservations seront conservés par le camping La Yole.

> Entre le 29ème et le 16ème jour avant votre séjour : 50 % du montant du séjour et les frais de réservation vous seront facturés.

> Entre le 15ème et le 8ème jour avant votre séjour : 80% du montant total de votre séjour et les frais de réservation vous seront facturés.

> Moins de 7 jours avant votre séjour, non présentation, arrivée tardive ou départ anticipé : aucun remboursement du séjour et des frais de réservation.

- Garantie annulation

Le camping La Yole vous propose une assurance Annulation et Interruption dans votre contrat de location. Notre partenaire Gritchen Affinity s'engage à rembourser tout ou partie du séjour à nos vacanciers.

En cas d'annulation, avertir le camping de votre désistement dès la survenance d'un événement empêchant votre départ par courrier ou par mail. Si le sinistre est prévu dans les conditions générales (disponibles sur le site www.campez-couvert.com ou auprès du camping), aviser l'assureur dans les 48h et fournir tous les renseignements nécessaires et documents justificatifs.

La garantie annulation est de 2.7% du montant total de votre séjour.

NON - OCCUPATION :

En l'absence de message écrit du locataire précisant qu'il a dû différer la date de son arrivée, l'objet de sa réservation reste à sa disposition jusqu'au lendemain midi. Ensuite, il est, à nouveau, à la disposition du camping. Aucune réduction, aucune compensation ne seront consenties dans le cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé pour quelque raison que ce soit.

➤ VOTRE SEJOUR :

Toute personne séjournant au camping doit être inscrite sur le contrat. La direction se réserve le droit de refuser l'accès au camping aux familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué (maximum 2, 4, 5, 6 ou 8 personnes selon le type d'hébergement et 6 personnes pour les emplacements, enfants et bébés compris) ; ou encore aux familles ayant fourni de fausses informations lors de leur réservation. Ne sont pas admis dans nos locations : les groupes ou le regroupement de plusieurs familles.

L'accès au camping pourra également être refusé en cas d'attitude perturbatrice des clients, contraire au règlement intérieur, au calme et à la sérénité du site d'accueil.

PERIODE DE SEJOUR

MINIMUM :

Emplacements : séjour de 7 nuits minimum du 13/07/2019 au 31/08/2019 avec libre choix des journées d'arrivée et de départ (selon disponibilité du planning).

Les emplacements sont loués à partir de 14h00. Les départs s'effectuent entre 08h00 et 11h00. Chaque emplacement est prévu pour 1 seule famille (parents + enfants) et 1 seule installation de

base. Toute installation supplémentaire, facturée, est envisageable dès lors que l'ensemble tient sur l'emplacement (limité à maximum 4 installations par emplacement).

Hébergements : Du 13/07/2019 au 07/09/2019: séjours par semaine entière: du samedi au samedi, du dimanche au dimanche ou du mercredi au mercredi (selon disponibilité du planning).

Autres périodes : séjour de 2 nuits minimum, arrivées et départs journaliers.

ARRIVEES:

Remise des clés entre 16h et 20h.

Chaque cottage ou résidence mobile contient tout le matériel de cuisine et de table ainsi que la literie (à l'exception des draps, et du linge de toilette). L'inventaire est affiché dans la location. Le locataire est tenu de le contrôler et de signaler dans les 24h suivant son arrivée toute éventuelle anomalie ou insatisfaction concernant l'état de propreté ou l'état général du locatif, ceci afin de permettre d'y remédier. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera recevable.

Les invités et les suppléments divers doivent être signalés à la réception. Les visiteurs n'ont accès ni aux activités du camping ni aux installations (parc aquatique, tennis...)

✓ Cautions :

Pour les locations Standard à Premium une caution de : 270€, Premium club et Cabane: 350€ (carte de crédit uniquement) par hébergement. Cette dernière sera versée par le locataire le jour de son arrivée et sera restituée dans la semaine après le départ*, déduction faite des indemnités retenues, sur factures justificatives, pour les éventuels dégâts constatés par l'état des lieux de sortie. La retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci.

Une somme forfaitaire de 110€ sera retenue sur la caution dans le cas où le matériel n'aurait pas été nettoyé le jour du départ.

Pour les emplacements Confort une caution de : 50€ et les Confort + à Premium Club : 100€ vous sera demandée (carte de crédit uniquement).

DEPARTS :

Hébergements locatifs : Au jour du départ indiqué sur votre contrat, l'hébergement locatif doit être libéré avant 10 heures du matin.

L'hébergement sera rendu en parfait état de propreté et l'inventaire sera vérifié. Tout objet cassé ou détérioré sera à votre charge, ainsi que la remise en état des lieux si cela s'avérait nécessaire. *Cf. § Caution

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

OCCUPATION :

Le port du bracelet est obligatoire pour toute personne séjournant au camping, visiteur compris (bracelet visiteur). La perte de ce bracelet donnera lieu à sa facturation.

Tout campeur est tenu de respecter le règlement intérieur du camping affiché dans le camping; il est responsable des troubles occasionnés par les personnes qui séjournent avec lui. La direction se réserve le droit d'expulser sans préavis ni remboursement toute personne qui manquerait au règlement intérieur, provoquerait un désordre, se rendrait coupable d'agression ou fournirait de fausses informations sur les accompagnants.

Bruit: silence demandé à partir de 23h30. Deux avertissements pour bruit peuvent entraîner une expulsion. En cas de plaintes ou de violence, l'expulsion sera immédiate. Accès fermé aux voitures à partir de 23h30. Circulation interdite entre 23h30 et 7h.

En cas de départ avant la fin du séjour, aucun remboursement ne sera consenti.

Aucun remboursement ou dédommagement ne saurait être pris en compte dans le cas d'une fermeture temporaire ou saisonnière d'un ou plusieurs services liée à un problème technique, climatique, administratif ou législatif.

Tout client doit avoir souscrit une assurance responsabilité civile, et pour les hébergements une «extension villégiature». Le camping décline toute responsabilité en cas de vol, incendie, intempéries... et en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du client.

VISITEURS

Vous pouvez recevoir des visiteurs. Ceux-ci doivent se présenter à la réception en votre présence, et recevront alors des bracelets spéciaux « visiteurs ». Les visiteurs sont limités à une famille, maximum 5 personnes (2 parents + 3 enfants). Toutefois, ils ne pourront pas accéder aux installations du camping (piscines, courts de tennis etc.), ni participer aux animations. Ils devront avoir quitté le camping pour 23h30 au plus tard.

ANIMAUX

Les CHIENS sont acceptés (excepté les chiens de la 1ère et 2ème catégorie) moyennant une redevance payable lors de votre réservation. Lorsqu'ils sont autorisés, ils doivent être tenus en laisse en permanence. Ils sont interdits aux abords des piscines, dans les commerces alimentaires et dans les bâtiments. Le carnet de vaccination pour les chiens doit être à jour.

Il est interdit de laisser un animal seul sur un emplacement, attaché ou enfermé dans une voiture ou dans un locatif.

➤ **MEDIATION DES LITIGES ET DE LA CONSOMMATION :**

Une réclamation ne sera prise en compte qu'à la seule condition d'être formulée par écrit lors du séjour.

En cas de litige et après avoir saisi le service « client », tout client du camping a la possibilité de saisir un médiateur de la consommation, dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite, par LRAR.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par la SA camping La Yole. Le médiateur «droit de la consommation» ainsi proposé est MEDICYS.

Ce dispositif de médiation peut être joint par :

- voie électronique : www.medicys.fr ;

- ou par voie postale : MEDICYS- Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice- 73, Boulevard de Clichy, 75009 – Paris

➤ **IMAGE**

Vous autorisez le camping La Yole, ainsi que toute personne mandatée par le camping La Yole, à vous photographier, vous enregistrer ou vous filmer pendant votre séjour au camping La Yole et à exploiter lesdites images, sons, vidéos et enregistrements sur tous supports (en particulier sur les sites ou pages Internet du camping La Yole – dont facebook -, sur les supports de présentation et de promotion du camping La Yole et sur les guides de voyage ou touristiques). Cette autorisation vaut tant pour vous que pour les personnes hébergées avec vous. Elle a pour seul but d'assurer la promotion et l'animation des établissements et du réseau du camping La Yole et ne pourra en aucune façon porter atteinte à votre réputation. Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour tous pays et pour une durée de 5 ans.

➤ **OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CAMPING**

Toutes les photos et les textes utilisés dans la brochure ou sur le site internet du camping La Yole sont non contractuels. Elles n'ont qu'un caractère indicatif. Il peut advenir que certaines activités et installations proposées par le camping La Yole et indiquées dans le descriptif figurant dans la brochure soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure tels que définis par les tribunaux français.

La direction se réserve le droit de suspendre certaines prestations sans préavis.

➤ **INFORMATIQUE ET LIBERTÉ**

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES : Les informations personnelles collectées sur notre page internet ou dans les contrats de réservation, sont destinées exclusivement à l'usage interne du camping La Yole et ses partenaires commerciaux. Elles sont obligatoires dans la création d'un contrat et sont nécessaires pour répondre au mieux à vos demandes d'informations quelles qu'elles soient (plateformes de réservations en ligne, exécution et suivi des contrats de réservation, pré-réservation par téléphone ou mail, communication d'informations, facturations, paiements, gestion des réclamations, statistiques commerciales et enquête de satisfaction). Conformément à la loi informatique et liberté n°78-17, et au règlement Européen sur la protection des données (RGPD), le client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression concernant les données collectées sur ce site. Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant par courrier ou par mail à l'adresse suivante : Camping La Yole, CS 10715, 34350 VENDRES ou infocamping@layolewineresort.com. Pour plus de renseignement vous pouvez consulter notre site internet www.campinglayole.fr/reglement-general-protection-donnees/ Conformément à la loi informatique.