

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU DOMAINE DU CROS D'AUZON 2019 (Camping et hôtellerie de plein air)

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente des voyages ou de séjours sont déterminées par la loi N°92 645 du 13 juillet 1992 (J.O. du 17 juin 1994) Ces conditions générales s'appliquent à tous les clients. L'achat d'un séjour implique de la part de l'acheteur l'acceptation de l'ensemble des dispositions des conditions générales de vente ci-dessous énumérées.

1- VOTRE SEJOUR.

En camping caravanning ;

Notre prix de base comprend :

- la fourniture d'un emplacement pour quatre personnes du jour d'arrivée 14h00 au jour de départ 10h00 ;
- la place pour une tente, une caravane ou un camping-car ;
- la place de stationnement de votre véhicule sur l'emplacement ;
- la fourniture d'eau et d'électricité sur votre emplacement ou à proximité ;
- l'accès aux douches chaudes.

Notre prix de base ne comprend pas :

- les personnes adultes supplémentaires, les visiteurs ;
- les enfants supplémentaires ;
- les véhicules supplémentaires, les tentes supplémentaires ;
- le supplément pour un animal de compagnie (autorisés par la législation en vigueur) ;
- la taxe de séjour collectée pour le compte des municipalités et payable sur votre lieu de séjour ;
- les animations hors période estivale (Juillet/Août) ;
- les activités mises en place avec des prestataires extérieurs.

En location :

Notre prix de base comprend :

- la fourniture d'une location équipée pour le nombre de personnes prévues en fonction de la location choisie du jour d'arrivée 14h00 au jour de départ 10h00 ;
- la place de stationnement pour un véhicule sur l'emplacement ;
- la fourniture d'eau, d'électricité et de gaz prévu dans les équipements fixes de la location ;

Notre prix de base ne comprend pas :

- la fourniture de draps et de taies d'oreillers (location possible) ;
- les véhicules supplémentaires, les tentes supplémentaires ;
- le supplément pour un animal de compagnie (autorisés par la législation en vigueur) ;
- la taxe de séjour collectée pour le compte des municipalités et payable sur votre lieu de séjour ;
- les animations hors période estivale (Juillet/Août) ;
- les activités mises en place avec des prestataires extérieurs.
- la fourniture de gaz pour les appareils amovibles (barbecue) ;
- la caution de 250 € pour le mobilier et le matériel + la caution de 100 € dans le cas où la location ne serait pas rendue dans un état de propreté suffisant à votre départ du lieu de séjour.

2- FRAIS DE DOSSIER

Chaque réservation de séjour donne lieu à la perception de frais de dossier de **12 € par emplacement ou location.**

3- RESERVATION ET REGLEMENT DU SEJOUR

3-A ENREGISTREMENT DE LA RESERVATION

Pour toute réservation, une option de réservation est enregistrée, sous réserve de disponibilité, dès réception et traitement de la demande de réservation par téléphone, mail ou courrier.

Un dossier de réservation est envoyé au demandeur par courrier postal ou électronique accompagné d'une lettre d'option.

L'option de réservation est valable 8 jours. L'option s'entend confirmée (et devient donc une réservation ferme) après l'enregistrement de l'acompte de 30% du montant prévisionnel du séjour + 100% des frais de dossier.

Toute option de réservation non confirmée par courrier postal ou électronique sera automatiquement annulée sans préavis de notre part.

A réception de votre acompte, une confirmation d'inscription vous sera adressée par courrier postal ou électronique, confirmant (Article L111-1 du Code de la consommation):

- Les caractéristiques essentielles du bien ou du service
- Le prix du bien ou du service
- Les informations relatives à votre identité, à vos coordonnées postales, téléphoniques et électroniques. En application de l'Article L223-2, tout client a le droit de droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

- les dates de votre séjour ;
- le montant total de votre séjour en fonction des éléments que vous nous aurez fournis sur votre demande de réservation ;
- le montant de l'acompte perçu ;
- le montant du second acompte régler 30 jours avant votre arrivée.
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du Code de la consommation

3-B REGLEMENT DU SOLDE

Le règlement de l'acompte et du solde de votre séjour s'effectue auprès du Domaine du Cros d'Auzon.

Le client s'engage formellement à verser au Domaine du Cros d'Auzon le solde de son séjour, dans les délais suivants :

- 30 jours avant la date d'arrivée pour toute réservation enregistrée plus d'un mois avant le début du séjour.
- 1 semaine avant la date d'arrivée pour toute réservation enregistrée entre 7 et 30 jours avant le début du séjour.
- A l'arrivée du client (avant remise des clés) pour toute réservation enregistrée dans le courant de la semaine précédant le début du séjour.

Ces conditions ne concernent pas les réservations en emplacements nus en basse et moyenne saison (règlement du solde la veille du départ du client).

Une facture acquittée sera fournie lors du règlement du solde au seul nom du demandeur de la réservation pour les séjours comprenant la réservation de plusieurs emplacements ou locations même en cas de paiements multiples.

3-C INSCRIPTION TARDIVE

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée au moment de l'inscription pour confirmation de la réservation.

3-D MODES DE REGLEMENTS

Les modes de paiement acceptés sont les suivants : chèque bancaire ou postal, carte bancaire (carte bleue, visa, Eurocard/Mastercard), chèques vacances, virement bancaire, espèces.

3-E JUSTIFICATIFS OUVRANT DROIT A UNE AIDE

Le domaine du Cros d'Auzon remplit les formulaires remis par les clients à leur arrivée concernant les aides accordées par les différents organismes sociaux (C.A.F., MUTUELLES, C.E.,.....) à condition que ces formulaires soient remis au début du séjour.

4- CAUTIONS

En location, une caution de 250 € pour le mobilier et le matériel et 100 € pour les frais de ménage vous sera demandée à votre arrivée sur votre lieu de séjour. Elle sera rendue en fin de séjour sous réserve que la location soit restituée en parfait état de propreté et déduction faite des indemnités Retenues pour les dégâts et manques éventuels. En cas de départ sans état des lieux possible, la caution est conservée et renvoyée ultérieurement déduction faite des retenues éventuelles pour nettoyage, manque ou dégradation ou réparation constatés.

La décision d'un tel départ sans état des lieux équivaut à une acceptation de la décision du Domaine du Cros d'Auzon sur la retenue de tout ou partie de la caution. Le client ne peut exiger que le domaine du Cros d'Auzon procède à l'inventaire en dehors des heures prévues à cet effet.

Lors de votre arrivée, il vous sera demandé de faire un inventaire de votre hébergement. Nous vous invitons à contrôler attentivement l'équipement de votre location dans les 24 heures* suivant votre arrivée et restituer votre fiche à la réception. *Si l'inventaire n'est pas restitué en temps voulu, nous supposons que le matériel qui y figure était complet et en bon état. Vous devez aussi signaler tout objet cassé pendant votre séjour. Ne remplacez pas les objets cassés par vos propres soins.

5- ANIMAUX FAMILIERS

Vos animaux domestiques sont admis sur les emplacements de camping ainsi que dans les locations. Ils doivent être tenus en laisse dans le domaine, ne pas nuire à la tranquillité et à la sécurité des vacanciers et respecter les règles d'hygiène. Vous devez être en mesure de présenter les certificats de vaccination obligatoires. La déclaration de l'animal lors de la réservation. Un supplément forfaitaire par animal vous sera demandé. Les animaux ne sont pas acceptés dans la zone aquatique du Domaine du Cros d'Auzon ni dans la salle à manger de l'hôtel.

6- MODIFICATION D'UN SEJOUR CONFIRME

6-A Nous acceptons toute modification de date, ou du nombre de participants, dans la limite de disponibilité au moment de la demande de modification.

Si la modification intervient moins de trente jours avant le début du séjour, une pénalité d'un montant égal à la différence entre le montant du séjour initialement prévu et le montant du séjour modifié sera appliquée. Toute modification de séjour doit faire l'objet d'un courrier postal ou électronique adressé au Domaine du Cros d'Auzon. La date de modification retenue sera celle figurant sur le courrier, cachet de la poste ou date du courrier électronique faisant foi.

6-B ARRIVEE RETARDEE ET DEPART ANTICIPE

En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé, par rapport aux dates mentionnées sur votre bon de réservation, la totalité du séjour restera due. Vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement pour la part du séjour non effectuée.

7- ANNULATION D'UN SEJOUR. Assurance annulation Optionnelle mais conseillée. Cette assurance est optionnelle (2,50€/nuît ou 15€/semaine). Le détail des garanties est mentionné ci-dessous.

Nous nous engageons à rembourser tout ou partie du séjour aux seuls clients ayant choisi l'option payante (2,50€/ nuit ou 15€/semaine) de cette assurance annulation, interruption de séjour.

Toute demande d'annulation ou d'interruption de séjour devra se faire auprès du Domaine du Cros d'Auzon par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le domaine du Cros d'Auzon n'effectuera aucun remboursement d'un séjour annulé en totalité ou partiellement aux clients n'ayant pas choisi l'option Assurance annulation. Le montant déjà payé sera considéré comme une pénalité. Une facture mentionnant cette pénalité sera adressée au client ayant annulé son séjour.

L'absence des conditions d'annulation est du fait du propriétaire.

8- DETAILS DES GARANTIES D'ANNULATION ou D'INTERRUPTION DE SEJOUR.

N'engageant en aucun cas le Domaine du Cros d'Auzon.

Les frais d'annulation de réservation ou d'interruption de séjour sont garantis du fait d'un des événements suivants, subis par l'assuré, son conjoint ou l'un de leurs ascendants ou descendants directs (1^{er} degré) :

- **Incapacité temporaire ou permanente, décès** suite à une maladie, un accident, aux complications de grossesse jusqu'à la 28^{ème} semaine de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants, descendants, ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal et personne placée sous tutelle
- **Dommages matériels graves consécutifs** à un cambriolage, un incendie, un dégât des eaux, un événement climatique **atteignant à plus de 50 % la résidence principale ou secondaire du porteur de la carte.**
- **Licenciement économique*** de l'assuré ou son conjoint.
- **Obtention d'un emploi*** de salarié ou d'un stage rémunéré.
- **Convocation à un examen*** de rattrapage dans le cadre d'études supérieures.
- **Dommages graves à votre véhicule*** survenant dans les 48 heures précédant votre départ, dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour final.
- **Annulation pour l'un des événements mentionnés ci-dessus**, d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurée(s) au titre du présent contrat, si du fait de ce désistement vous deviez voyager seul ou à deux.
- **Modification de la date de congés payés par votre employeur***
- **Vol***, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité à condition qu'ils soient indispensables à votre séjour
- **Mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur intervenant pendant votre séjour ou au plus tard 8 jours avant

*Non garanti pour interruption de séjour

DANS TOUS LES CAS, CETTE GARANTIE N'INTERVIENDRAIT QUE DANS LA MESURE OU L'ÉVÉNEMENT GARANTI ENTRAÎNE L'ANNULATION COMPLÈTE DU SEJOUR. LES ARRIVÉES RETARDÉES SONT EXCLUES. POUR L'INTERRUPTION DE SEJOUR, VERSEMENT D'UNE INDEMNITÉ PROPORTIONNELLE AU NOMBRE DE JOURS DE VOYAGE NON UTILISÉS (TRANSPORT NON COMPRIS). PLAFOND DES GARANTIES : 1600 €

9- TARIFS

Les tarifs appliqués sont ceux mentionnés sur nos brochures, fiches tarifaires ou sur notre site Internet www.domaine-cros-auzon.com.

Le tarif appliqué sera alors celui de la promotion en cours en fonction des disponibilités au moment de la demande de réservation.

Aucun séjour réservé et payé avant la mise en place de ces promotions ne fera l'objet d'un remboursement même partiel ou d'une réduction de tarif.

10- INFORMATIONS

Les informations sur les animations sportives, les loisirs et services organisés par le Domaine du Cros d'Auzon sont données à titre d'information. Elles peuvent être modifiées sans préavis de notre part en fonction des aléas climatiques, des

restrictions mises en place par les collectivités locales ou territoriales, les forces de police, les organismes de sécurité et de surveillance sanitaire.

Les activités organisées par l'intermédiaire de nos partenariats ne sauraient engager notre responsabilité au cas où ces activités seraient modifiées ou suspendues pendant votre séjour.

Nous vous invitons à vous renseigner avant votre arrivée afin de connaître les animations et loisirs organisés et les services ouverts pendant votre séjour.

Les informations contenues dans les catalogues de nos partenaires et agences présentes au Domaine du Cros d'Auzon n'engagent que la responsabilité du partenaire ou de l'agence éditeur du catalogue ou document d'information.

Elles ne sauraient engager notre responsabilité au cas où ces informations seraient erronées et ne feront l'objet d'aucun remboursement même partiel de notre part ni d'aménagement en fonction de ces informations.

12- DROIT A L'IMAGE

Si vous ne souhaitez pas que votre famille ou vous-même figuriez sur une des brochures éditées par le Domaine du Cros d'Auzon ou par l'un de ses partenaires ou agence, vous devez en faire part au directeur du Domaine du Cros d'Auzon par lettre recommandée avec accusé de réception au début de votre séjour.

13-RECLAMATION

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être signalées au plus vite au Directeur du Domaine du Cros d'Auzon afin qu'une solution puisse être recherchée au plus tôt.

Les réclamations qu'il est impossible de traiter sur place doivent être adressées par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de 60 jours.

Nous attirons votre attention sur le fait que le signalement rapide d'une réclamation permettra un traitement efficace de celle-ci.

14- DROIT DE RETRACTATION

En application de l'Article L. 221-5 du Code de la consommation, le consommateur ne bénéficie pas du droit de rétractation. En effet, ce droit de rétractation ne s'applique pas pour les hébergements d'hôtellerie de plein air (Article L. 221-28 alinéa 12).

15- AVIS EN LIGNE

En application de l'Article L111-7-2 du Code de la consommation, nous précisons que les avis déposés en ligne par l'intermédiaire de Facebook, Google, Tripadvisor, site internet du Cros d'Auzon, ou tout autre site de réservation, ne font pas l'objet de contrôle ou blocage. Tout avis sera publié en ligne.

13- EXCLUSIONS

La réservation d'un emplacement ou d'une location implique que la décision d'affectation reste entière au Domaine du Cros d'Auzon et qu'aucun engagement de notre part ne sera pris définitivement avant l'arrivée du client quant à l'attribution d'un emplacement ou d'une location exclusives choisis par le client pour un séjour y compris pour les clients occupant le même emplacement et ceci depuis plusieurs années.

Le Cros d'Auzon s'engage à fournir un emplacement ou une location similaire en cas d'impossibilité de fournir l'emplacement ou la location choisie auparavant sans avoir à se justifier de cette décision.

14-RESPONSABILITE

Pendant votre séjour, nous vous demandons de ne pas laisser sans surveillance vos objets de valeurs, bijoux, espèces ou objets personnels. Le cas échéant, nous ne saurions être tenus pour responsable de leur vol ou détérioration tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement y compris les parkings.

Nous vous rappelons que toute excursion, location de matériel, activité, visite effectuées par un prestataire, même partenaire, dégagent totalement notre responsabilité.

15- TRANSPORT

Les moyens de transports utilisés pour venir séjourner au Domaine du Cros d'Auzon doivent être personnels ou publics à l'aller comme au retour. Aucun transport ne sera effectué par les moyens du Domaine du Cros d'Auzon pendant votre séjour.

Le Domaine du Cros d'Auzon ne saurait être tenu pour responsable des modifications d'horaires, retards, mouvements de grèves des transports, difficultés de circulation, manquement de correspondance, etc, ... qui empêcheraient le client de profiter de tout ou partie de son séjour. A ce titre, les frais d'annulation ou d'interruption de séjour engendrés par une perturbation quelle qu'en soit son origine, seront appliqués conformément à l'article 7 des présentes conditions. Les frais de prolongations de séjours seront directement supportés par le client si un des cas mentionnés supra devaient l'obliger à prolonger son séjour au Domaine du Cros d'Auzon.