

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2020



Toute location que ce soit d'un emplacement nu, d'un hébergement ou d'une prestation complémentaire implique la totale acceptation des Conditions Générales de Vente par les parties contractantes.

✚ Location d'emplacements nus :

Nous mettons à votre disposition un **emplacement nu pouvant accueillir jusqu'à 6 personnes, pour y installer votre tente ou votre caravane ou votre camping-car**. Les caravanes double essieux et les camping-car triple essieux ne sont pas acceptés dans l'enceinte du camping en raison de la dimension de ces véhicules de très grande longueur qui est inadaptée aux emplacements du camping en incluant des contraintes techniques incompatibles avec le bon fonctionnement de la structure. Une tente supplémentaire peut être ajoutée sur un même emplacement. Les fourgons non aménagés ou véhicules de chantier ne sont pas autorisés sur les emplacements et doivent être garés sur le parking à l'extérieur du camping. Le raccordement au réseau d'eau potable sur les emplacements est strictement interdit.

Le prix de l'emplacement :

- Il s'agit d'un prix par nuit d'occupation. **Les emplacements sont disponibles à partir de 15h00 le jour de l'arrivée et doivent être libérés avant 12h00 le jour du départ** (en basse et moyenne saison, ces conditions peuvent être assouplies sur demande et dans la mesure du possible). Tout dépassement d'horaire engendre la facturation d'une nuit supplémentaire au même tarif que la nuit précédente.

- Il comprend l'emplacement, un véhicule, une tente ou une caravane ou un camping-car. Ce forfait donne accès librement aux infrastructures sanitaires, aux services de l'accueil, à la piscine (en période d'ouverture de celle-ci), aux aires de jeux et à l'aire de vidange pour les camping-cars.

Suppléments : Les personnes supplémentaires (adultes ou enfants) ou éléments supplémentaires présents sur l'emplacement (tente, électricité 6 A, chien, visiteur, etc) font l'objet d'un coût journalier et **doivent être mentionnés à l'arrivée sur le camping ou au moment de la réservation.**

A noter : l'attribution des places est réalisée sans distinction de l'ordre d'enregistrement des réservations. La Direction se réserve la possibilité de modifier l'affectation de l'emplacement à l'arrivée du campeur.

✚ Location d'hébergements :

Définition des saisons de location : Se référer aux fiches des tarifs.

Périodes et durée de location : Se référer aux fiches des tarifs.

Le tarif de location pour les mobil-homes ou le Cottage comprend la location de l'hébergement, un seul véhicule sur l'emplacement (parking gratuit devant le camping en cas d'un deuxième véhicule), les charges (eau, gaz, électricité), l'accès aux services de l'accueil, aux aires de jeux et à la piscine (en période d'ouverture de celle-ci).

Le tarif de location pour les hébergements insolites : « Kota Nature » et « Duo Camp'étoiles » ainsi que les tentes Lodge comprend la location de l'hébergement, un seul véhicule sur l'emplacement (parking gratuit devant le camping en cas d'un deuxième véhicule), l'accès aux services de l'accueil, aux aires de jeux et à la piscine (en période d'ouverture de celle-ci). Se référer aux tarifs pour le descriptif complet de chacun de ces hébergements.

Les locations sont disponibles à partir de 15h00 le jour de l'arrivée et doivent être libérées avant 10h00 le jour du départ (en basse et moyenne saison, ces conditions peuvent être assouplies sur demande et dans la mesure du possible). **Tout dépassement d'horaire engendre la facturation d'une nuit supplémentaire** au même tarif que la nuit précédente. Toute location est nominative et ne peut en aucun cas être cédée ou sous louée.

Au niveau de la literie, tous les mobil-homes et le Cottage sont loués avec des lits avec matelas (alèses), couettes et oreillers. Pour les hébergements insolites et les tentes Lodge, se référer aux descriptifs correspondants.

Pour tous les hébergements, les serviettes de bain, les draps housses, les housses de couettes et les housses d'oreillers ne sont pas inclus. Cela doit être prévu par le locataire. Sur demande, des kits draps jetables sont en vente à la réception. Le locataire peut également amener un sac de couchage en remplacement de la couette. **Il est formellement interdit de dormir dans les couettes sans housse et sur les banquettes dans le séjour. Ce constat entraînerait la facturation d'un service de blanchisserie et en fonction du cas constaté l'exclusion du camping.**

Seuls les chiens de petite à moyenne taille ou chats, calmes, tatoués et vaccinés sont tolérés dans le Cottage, les mobil-homes ou les tentes Lodge en respectant les règles d'hygiène élémentaires (interdiction de les faire monter sur les lits ou banquettes par exemple).

Un seul animal est admis (montant du supplément selon la grille tarifaire des emplacements nus) et les propriétaires doivent impérativement le mentionner au moment de la réservation de l'hébergement.

Les chiens ou chats ne doivent jamais être laissés seuls dans les hébergements. **Ils ne sont pas admis dans les hébergements insolites « Kota Nature » et « Duo Camp'étoiles ».**

✚ Location de prestations complémentaires :

Définition des saisons de location : Se référer aux fiches des tarifs.

Périodes et durée de location : Se référer aux fiches des tarifs.

La tente de réception est disponible à la location pour les clients du camping uniquement.

Les tarifs sont mentionnés sur notre grille tarifaire « Prestation complémentaire ». Les animaux y sont interdits.

Toute demande de location de prestations complémentaires doit se faire auprès de l'accueil en fonction des disponibilités et au moins la veille pour le lendemain.

Pour la location de la tente de réception ou de VTT, un contrat de location doit être complété, signé « Bon pour accord » par le locataire et un dépôt de garantie sera demandé (voir ci-dessous). Les conditions et les tarifs des autres matériels disponibles à la location, prêt de matériels et ventes de prestations proposées par le camping sont clairement affichés à la réception.

✚ Dépôt de garantie ou caution – inventaire :

Les locataires devront fournir à leur arrivée un **dépôt de garantie ou caution**. En contre partie, ils se verront remettre un **inventaire complet de l'hébergement**. Celui-ci devra être ramené signé au plus tard le lendemain à la réception, et ce, après un état des lieux fait par le locataire ; une case « observations du locataire » étant spécifiée en bas de page. Toute observation faite par le locataire sera traitée au plus vite par le camping avec mise à jour de l'inventaire dans la foulée pour que celui-ci serve de référence au moment de la sortie du locataire. Tout inventaire non ramené à la réception au plus tard le lendemain de l'arrivée au camping vaut pour acceptation de la présence dans l'hébergement des objets listés sur le dit inventaire et confirme le bon état général et l'état de propreté de l'hébergement au moment de l'entrée du locataire dans l'hébergement.

Mobil-home « Loggia Classique » ou « Classique avec terrasse » ou « Tente Lodge Grand Confort » : caution de **250€** (caution matériel 200€ et caution ménage 50€),

Mobil-homes « Grand Confort avec terrasse » ou « Loggia Grand Confort » : caution de **280€** (caution matériel 230€ et caution ménage 50€),

Mobil-home « Grand Confort Plus avec terrasse » : caution de **300€** (caution matériel 240€ et caution ménage 60€).

Cottage : caution de **350€** (caution matériel 280€ et caution ménage 70€).

Pour les locataires des hébergements suivants : « Kota Nature », « Duo Camp'Etoiles », « Tente Lodge Nature » et **tente de réception**, un dépôt de garantie de **200€** sera demandé (caution matériel 150€ et caution ménage 50€).

Le versement de la caution pourra être effectué par chèque (une pièce d'identité sera demandée), espèces ou carte bancaire. La caution sera restituée dans son intégralité le jour du départ après un état des lieux et un inventaire de sortie satisfaisants. En cas de départ du locataire en dehors des horaires d'ouverture de la réception, les clés seront laissées dans la boîte aux lettres par le locataire. L'état des lieux et l'inventaire de sortie seront alors effectués le jour même par le représentant du camping qui reprendra contact avec le locataire sortant pour lui spécifier la restitution ou non de la caution. Celle-ci ne sera restituée dans son intégralité qu'après un état des lieux et un inventaire de sortie satisfaisants.

Dans le cas contraire, il sera prélevé sur le dépôt de garantie :

- La valeur des objets manquants ou cassés selon inventaire de référence (cf détails ci-dessus). Une liste de prix récapitulative de tous les articles présents dans les hébergements est disponible sur demande à la réception.
- Un montant forfaitaire de 50€ à 70€ pour des installations nettoyées de façon insuffisante,
- Le montant des réparations en cas de dégradation du fait de l'occupant (demande de devis auprès du fournisseur),
- Les dégradations supérieures à la somme versée comme dépôt de garantie seront à la charge du client après imputation sur le dépôt de garantie.

Pour les locataires de **VTT**, un dépôt de garantie de **250€** par VTT sera demandé (cf contrat de location).

✚ Règlement du séjour :

Pour les séjours de plus de 2 nuitées : La réservation du séjour ne devient effective qu'après confirmation par le camping et règlement par le locataire d'un **acompte de 50% et des frais de réservation de 10€** (par emplacement ou hébergement).

Du 5 juin au 4 Septembre 2020 : Le solde du montant du séjour devra être réglé à l'arrivée sur le camping.

A partir du 5 Septembre 2020 : Le solde du montant du séjour devra être réglé 30 jours avant l'arrivée sur le camping.

Pour les séjours de 1 à 2 nuitées, le règlement de la totalité du séjour est demandé à la réservation (frais de réservation de 10€ en supplément par emplacement ou hébergement).

Le montant du séjour doit être réglé le jour de l'arrivée quand le client n'a pas réservé.

Moyens de règlement acceptés pour la clientèle française : Paiements en espèces, par carte bancaire (montant minimum 12€ à la réception du camping), par virement et par chèques vacances ANCV en cours de validité au moment du séjour sur le camping.

Le règlement par chèque bancaire est uniquement accepté pour le règlement d'acompte.

Tout règlement par chèque sur place et donc à l'arrivée sur le camping ne sera pas accepté.

✚ Modifications du séjour :

Possibilité de modification sous réserve de disponibilité et de demande faite par écrit auprès du camping.

Arrivées retardées / départs anticipés : En l'absence de message écrit du campeur, précisant qu'il a dû différer la date de son arrivée, l'emplacement ou l'hébergement deviennent disponibles dès le lendemain de la date d'arrivée prévue par le contrat de réservation et le paiement intégral des prestations demeure exigé.

Aucune réduction, ni aucun remboursement ne seront consentis dans le cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé.

✚ Promotions - Ventes de dernière minute :

Lors de ces occasions, il est possible que pour un même séjour, les clients aient payé des prix différents. Les clients ayant payé le prix le plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement représentant la différence de prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel. Les réductions (« offres dernières minutes ») ne sont en aucun cas cumulables avec les promotions.

✚ Annulation du séjour :

Dans le cas d'une annulation du fait du camping de L'Ecrin Nature : uniquement les sommes versées par le client sur le compte bancaire du camping seront remboursées **sauf en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.**

Constituent des événements de force majeure : les catastrophes naturelles, les actes de l'autorité publique, les embargos, les grèves internes ou nationales, les conditions climatiques exceptionnelles empêchant tout déplacement, les insurrections, les émeutes, le terrorisme.

Le camping L'Ecrin Nature constatant un événement de force majeure informera le client de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifiera auprès de celui-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire de remboursement ou le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Dans le cas d'une annulation du fait du client : celui-ci devra avertir au plus vite et par écrit le Camping L'Ecrin Nature (courrier suivi, email avec demande d'accusé de réception) et le barème d'annulation du séjour précisé ci-dessous s'appliquera.

A défaut, le client sera tenu du paiement des sommes dues au titre du contrat.

Le camping ne propose pas d'assurance annulation pour la réservation des hébergements ou emplacements.

Chaque locataire peut souscrire une assurance annulation à titre personnel.

✚ Barème d'annulation du séjour suite à une annulation faite par écrit par le client :

- **Plus de 120 jours avant la date prévue d'arrivée** : l'acompte de 50% (pour + de 2 nuits) ou le règlement du séjour (pour 1 à 2 nuitées) sont restitués. Les frais de réservation de 10 € sont conservés.
- **Entre 30 jours et 120 jours avant la date prévue d'arrivée** : l'acompte de 50% (pour + de 2 nuits) ou le règlement du séjour (pour 1 à 2 nuitées) avec les frais de réservation de 10 € sont conservés et représentent le règlement des frais d'annulation.
- **Moins de 30 jours avant la date prévue d'arrivée ou en cas de non présentation sur le camping** : le montant total du séjour est dû et aucun remboursement du séjour n'est possible.

✚ Assurances :

Tout locataire doit être assuré en Responsabilité Civile vie privée et pour les locataires d'hébergements, ils doivent être assurés en Responsabilité Civile vie privée d'occupant d'immeuble pris en location temporaire (risque villégiature).

Le Camping L'Ecrin Nature décline toute responsabilité en cas de vol, incendie, intempéries, etc ... et en cas d'accident relevant de la Responsabilité Civile du locataire.

✚ Vente par internet, droit de rétractation :

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats en ligne telles que les prestations de services d'hébergement ou de loisir qui doivent être fournies à une date déterminée.

✚ Règlement intérieur :

Pour le bon fonctionnement du camping et le respect des règles d'hygiène et de sécurité, tout campeur est tenu de se conformer au règlement intérieur du camping qui est affiché à la réception et téléchargeable sur le site internet du camping sous peine de sanction pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat sans aucun remboursement possible et l'exclusion du camping.

✚ Litiges :

Dans le cadre d'un litige avec notre établissement, vous avez la possibilité de nous contacter de la manière suivante : Envoi d'un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception au gestionnaire .

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de vous adresser à un médiateur de la consommation après un délai d'un mois suite à l'envoi du courrier : Medicys – 73, bd de Clichy – 75009 Paris.

Clause attributive de juridiction : En cas de désaccord important et après avoir eu recours à la solution amiable, le droit français s'applique et les litiges éventuels seront la compétence du Tribunal d'Instance.

✚ * RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL *****

1. Le camping L'Ecrin Nature met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dont il est responsable. Ces données sont stockées sur un logiciel dédié pour des raisons de sécurité (Renseignements obligatoires demandés par la Police en cas de contrôle) et dans le cadre du suivi commercial client.

2. Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque.

Il existe plusieurs types de documents :

2.1 A la réception du camping :

- **Dans le cadre de la location d'un emplacement nu ou d'un hébergement : un contrat de réservation est à compléter dès l'arrivée à la réception du camping pour un client qui n'a pas réservé au préalable. Ce contrat de réservation peut également être envoyé par courrier ou par email en pièce jointe accompagné des Conditions Générales de Vente dans le cadre d'une réservation hors système de réservation en ligne sur le site internet du camping.**
- **Un questionnaire de satisfaction papier est disponible à la réception et les informations transmises par le client seront uniquement traitées en interne pour l'amélioration des services du camping.**

2.2 En ligne sur le site internet du camping www.campinglecrinature.com :

- Le Formulaire de contact permet à l'internaute de demander des informations (ou autres) directement sur le site internet du camping.

- Système de réservation en ligne via le « Système Secureholiday.net » de la société « Ctoutvert » qui de manière générale distribue l'offre commerciale des établissements touristiques.

3. À défaut de renseignement identifié comme obligatoire, L'Ecrin Nature peut ne pas enregistrer la réservation, gérer la demande du client ainsi que les réclamations de ce dernier.

4. Les informations traitées sont destinées à L'Ecrin Nature et à ses prestataires (et notamment aux prestataires de paiement en ligne).

5. Lors du paiement en ligne sur le site internet du camping, les coordonnées bancaires du client devront être transmises par le prestataire de paiement « Ctoutvert » à la banque du camping pour l'exécution du contrat de réservation. Le client consent à ce transfert nécessaire pour l'exécution de sa réservation. Le camping n'a aucun accès aux coordonnées bancaires du client.

« Ctoutvert » en sa qualité de professionnel, s'est engagé vis-à-vis de L'Ecrin Nature à prendre toutes les mesures de sécurité et de respect de la confidentialité des données pour lesdits transferts de données et en mettant également à la disposition du client un lien de désabonnement figurant au bas de chaque réservation en ligne.

Informations générales :

Seuls les chiens de petite à moyenne taille ou chats sont tolérés sur le camping. Ils doivent être calmes, tatoués et vaccinés. Un seul animal est admis par emplacement ou hébergement (sauf exception avec accord préalable de la Direction).

Les chiens ne doivent jamais être laissés en liberté et doivent être tenus en laisse dans l'enceinte du camping. Les besoins de l'animal doivent se faire à l'extérieur du camping ou le cas échéant, ils doivent être ramassés par le propriétaire et jetés à la poubelle. Ils sont interdits dans certains hébergements (cf paragraphe « Location d'hébergements »), sur les aires de jeux enfants, dans l'enceinte de la piscine et dans les sanitaires.

Ils ne doivent en aucun cas être laissés dans le camping, même enfermés, en l'absence de leurs maîtres qui en sont civilement responsables.

Pour des raisons de sécurité, tous les chiens de 1ère catégorie (chiens d'attaque) et de 2ème catégorie (chiens de garde et de défense) sont interdits dans l'enceinte du camping. En tout état de cause, la Direction du camping reste seule juge de l'acceptation ou non d'un animal, et ce, en tant que garant de la propreté du site, de la tranquillité et de la sécurité des autres campeurs.

***** Information piscine privée à usage collectif et non surveillée *****

Les dates et heures exactes d'ouverture et de fermeture du bassin sont mises à jour chaque année. Elles sont affichées à la réception et à l'entrée du bassin. Si besoin, se renseigner au préalable auprès de la réception ou sur notre site internet.

La Direction ne peut en aucun cas être tenue responsable de la fermeture du bassin lors d'un séjour client sur le camping et aucun remboursement ne peut être demandé en ce sens.

La Direction, en tant que garante de la sécurité des campeurs, reste seule juge de l'ouverture ou de la fermeture de la piscine. Le camping est soumis, entre autres, à une réglementation de qualité d'eau quotidienne stricte et à une météo correcte (ouverture impossible en cas de risque d'orage, de pluie par exemple - Voir Règlement intérieur pour plus de détails 12/ Installations et infrastructures : Sanitaires - aires de jeux - piscine).

La période d'ouverture du bassin pour chaque saison est déclarée au préalable par le camping. Sur cette période d'ouverture, des contrôles réguliers sont effectués par le laboratoire de contrôle des eaux de la ville de Limoges pour le compte de l'Agence Régionale de la Santé, et ce, en complément des contrôles quotidiens réalisés par le camping.

De plus, les campeurs, seuls utilisateurs du bassin s'engagent au strict respect des mesures d'hygiène et de sécurité affichées très clairement à l'entrée et dans l'enceinte du bassin. Les visiteurs n'ont pas accès à la piscine. Nous souhaitons que vous soyez satisfaits de votre séjour sur le camping. Pour ce faire, nous appliquons une politique d'amélioration permanente des équipements de notre établissement.

Cependant, malgré tout le soin apporté à l'exactitude des informations qui figurent dans ces documents, ceux-ci ne peuvent être considérés comme guide infaillible aux spécifications de notre offre commerciale, par ailleurs soumise aux aléas climatiques.