

Les Conditions Générales de Vente

CAMPING « LA COUTELIERE » 2024

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, du contrat de réservation dûment complété et signé ou 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.

Toute réservation est faite à titre strictement personnel. Vous ne pouvez en aucun cas ni sous-louer ni céder à un tiers votre réservation.

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 hébergement, 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.

Le fait d'émettre une ou plusieurs préférences ne donne aucune garantie sur l'emplacement ou l'hébergement attribué et ne peut faire l'objet d'aucune réclamation.

Si vous choisissez votre numéro ou optez pour des localités/emplacements côte à côte, un forfait de 35€ à 60€ par séjour sera appliqué.

Si vous souhaitez une zone spécifique ou préférez un ensoleillement spécifique, un forfait de 25€ à 45€ par séjour sera appliqué.

Dans le cadre des options de réservation faites sur place en 2023 pour 2024, le client devra réserver en ligne et payer l'acompte correspondant avant Noël pour confirmer définitivement son séjour. Passé ce délai, le camping se réserve le droit de modifier l'attribution si l'hébergement ou l'emplacement n'est plus disponible.

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.

Si un groupe venait à réserver sans s'annoncer, le camping se réserve le droit d'interrompre le séjour à tout moment, sans donner lieu à une indemnisation.

Les hébergements proposés sur le site internet marchand du camping sont adressés exclusivement à la clientèle individuelle.

EMPLACEMENT DE CAMPING

Le forfait de base comprend l'emplacement pour tente, caravane ou camping-car pour 1 ou 2 personnes, l'électricité (10 ampères) et 1 véhicule.

Les emplacements sont limités à 6 personnes (y compris bébé) et 2 chiens (1 seul en été).

Arrivée : à partir de 14h et jusque 19h

Départ : avant 11h

Tout changement en cours de séjour, non prévu par contrat (personne, voiture 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 :
 - 3 personnes max. dont 1 enfant jusque 12 ans dans la Cabane 1ch. sur pilotis
 - 4 personnes max. en cottages 2ch. Luberon, Loggia, Riviera et Patio
 - 4 personnes max. dont 2 enfants jusque 12 ans en cottage Handi PMR
- Les animaux sont interdits dans les locations (sauf 1 chien <10kg dans les cottages Luberon avec un supplément de 8€/nuît).
- Les draps, couvertures et linge de toilette ne sont pas fournis (location possible, selon disponibilité).
- Toute installation supplémentaire à côté de la location n'est pas autorisée.
- Toutes les locations sont non fumeurs et sont équipées ni de TV ni de climatisation.
- Les suppléments non prévus au contrat doivent être signalés et réglés à la réception.
- Arrivée : à partir de 16h30 et jusque 20h
- Départ : avant 9h30

Une caution de 400€ est nécessaire à la remise des clés (carte de crédit Visa ou Mastercard). La fiche d'inventaire est à vérifier sous 24 heures, toute réclamation formulée après ce délai ne sera pas prise en compte.

Le nettoyage final de la location doit être effectué par le locataire.

La location que vous quittez fera l'objet d'une vérification des lieux après votre départ. En cas d'habitat malpropre, un forfait compris entre 100€ et 180€ pour frais de ménage sera retenu sur la caution après l'état des lieux final. Si la location est libérée en parfait état de propreté, et sans matériel manquant ou dégradé, la caution sera annulée dans son intégralité sous 5 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.

En cas de non-respect en termes d'occupation (nombre de personnes ou animaux), la caution sera gardée dans son intégralité.

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

TAXE DE SEJOUR

Taxe séjour 0,65€/jour /adulte sous réserve de modification par la commune.

RESERVATION et TARIF

- Les frais de réservation de 20€ sont nominatifs et valables pour une saison.
- Les tarifs sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles d'évolution.

Le camping se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment. Le tarif applicable au séjour est le tarif en vigueur au jour de la réservation et ce, sous réserve de disponibilité.

Les tarifs 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.

- Eco-participation 0,35€/jour /personne.

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.

CONDITIONS DE PAIEMENT

- Votre séjour sera facturé pour le nombre de nuits réservées.
- 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.

- Location : le solde doit être payé au plus tard 45 jours avant la date de début de votre séjour.

Pour les réservations effectuées moins de 45 jours avant la date de début du séjour, le règlement intégral doit être effectué au moment de votre réservation (40% d'acompte + solde du séjour).

- En cas de non-paiement de l'acompte à la réservation ou du solde par le client dans le délai prévu, le camping se réserve le droit d'annuler la réservation, de proposer l'hébergement à la location et de conserver les sommes déjà versées.

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.

ANNULATION DE VOTRE RESERVATION

- Modification de réservation (soumis à des frais de gestion : 50€ en camping et 150€ en location)**

Le client peut demander la modification de son séjour au plus tard 50 jours avant sa date d'arrivée (date, nombre de personnes 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 sur la saison suivante ni remboursement ne sera accepté. A défaut de modification, le client doit effectuer son séjour dans les conditions initiales de réservation ou l'annuler selon les conditions d'annulation.

- Toute demande **d'augmentation de la durée de votre séjour** sera réalisée selon disponibilités et selon les tarifs en vigueur au moment de la demande.

- Toute demande **d'annulation partielle ou de diminution de la durée de votre séjour** 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 prévue à la condition que le camping en soit informé par écrit. En l'absence de message du client par courrier ou par e-mail au préalable de votre part indiquant un report de votre date d'arrivée ou si le client n'arrive pas au camping dans les 2 jours suivants le début de la date de son séjour, la réservation sera considérée comme annulée par le client.

Toute annulation entraîne la résiliation de la réservation et le camping se réserve le droit de proposer à nouveau l'hébergement à la location, sans remboursement ou report.

3) Prestations non utilisées

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

- Fermeture des frontières
- Fermeture administrative du camping
- Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres ne permettant pas de venir au camping

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.

4) 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.

5) Annulation du fait du client

Toute demande d'annulation de séjour doit être effectuée par écrit directement au camping (e-mail à hello@lacouteliere.com ou courrier).

Les annulations par téléphone ne pourront pas être prises en compte.

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

Toute annulation entraîne la résiliation de la réservation et le camping se réserve le droit de proposer à nouveau l'hébergement à la location.

A. Annulation sans souscription à l'assurance annulation

En cas de séjour annulé pour l'une des raisons suivantes :

- Fermeture des frontières par décision administrative
- Fermeture administrative du camping
- Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres par décision administrative ne permettant pas de venir au camping

Un bon à valoir d'un montant correspondant à l'intégralité des sommes versées sera émis par le camping. Ce bon à valoir est non remboursable, non cessible et a une validité de 2 ans. Le montant des frais de dossier et de l'assurance annulation seront déduits du bon à valoir.

Pour toutes autres raisons, jusque 50 jours avant le début du séjour : l'acompte de 40% (100% courts séjours) 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, sera remboursé.

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 1 an 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.

Pour toute demande d'annulation de séjour par le client à moins de 50 jours avant le début du séjour : la totalité des sommes versées sera conservé par le camping. Aucun remboursement ne sera effectué.

B. Annulation 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 Gritchen pour 2,7% du montant total du séjour. Sa souscription se fait uniquement simultanément à la réservation ou 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 5A s'appliquent et le coût de l'assurance annulation sera déduit des sommes versées en cas d'annulation.

VOTRE SEJOUR

La réception est ouverte de 9h – 12h et 14h – 19h. Horaires élargies en été 8h30 – 12h30 et 14h00 – 19h30.

- 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.

- Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur, sous peine d'expulsion, sans remboursement.

- Le port du bracelet loisir est obligatoire pour tous les participants au séjour.

VISITEUR

Les visites, même de courte durée, ne sont pas autorisées.

L'accès dans le camping est exclusivement réservé aux participants du séjour.

VEHICULE

Un seul véhicule est compris dans le forfait, il devra être stationné sur l'emplacement.

Tout autre véhicule sera avec un supplément de 6€ /nuit. Les clients ne souhaitant pas payer ce supplément devront stationner le ou les véhicules supplémentaires à l'extérieur du camping.

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.

- Le port du bracelet loisir est obligatoire.

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, y compris sur l'emplacement.

Les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégories sont refusés.

Le propriétaire de l'animal s'engage à ce que celui-ci n'occasionne aucune gêne à la tranquillité des lieux.

Les chats et oiseaux sont interdits pour toutes réservations en location.

Un chien de moins de 10kg est admis dans nos cottages Luberon, avec supplément.

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.

LITIGE

Toute réclamation éventuelle concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels doit être signalée par courrier ou e-mail au camping La Coutelière dans les 30 jours suivant la fin du séjour.

MEDIATION

Dans le cadre d'un litige, vous avez la possibilité d'envoyer un courrier en recommandé avec accusé de réception au camping 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 CM2C, 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.