



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Réservation d'hébergement ou d'emplacement « tourisme » par des particuliers

Camping Les volcans

11 chemin de la Rodde, La Garandie, 63970 Aydat

Tél. : 04 73 79 33 90 ; Mail : contact@campinglesvolcans.com

Site web : www.campinglesvolcans.com

Sarl Volcans tourisme, Siret : 881 121 982, RCS de Clermont-Ferrand

DEFINITIONS :

COMMANDE ou **RESERVATION** ou **LOCATION** : Achat des Services.

SERVICES : location saisonnière d'hébergement ou d'emplacement nu « tourisme ».

HEBERGEMENT : Tente, caravane, résidence mobile de loisirs et habitation légère de loisirs.

ARTICLE PREMIER - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute location d'hébergement ou d'emplacement nu sur le terrain du Camping Les volcans, exploité par la Sarl Volcans tourisme ('le Prestataire'), aux clients non professionnels (« Les Clients » ou « le Client »), sur son site Internet www.campinglesvolcans.com ou par téléphone, courrier postal ou électronique (courriels), ou dans un lieu où le Prestataire commercialise les Services. Elles ne s'appliquent pas aux locations d'emplacement destinées à l'accueil de résidences mobiles de loisir (mobil-homes) qui font l'objet d'un contrat « loisirs ».

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet www.campinglesvolcans.com ou sur support écrit -papier ou électronique- en cas de réservation par un moyen autre qu'une commande à distance.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions du Prestataire, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des Services.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contractuel. La version applicable au Client est celle en vigueur sur le site internet ou communiquée par le Prestataire à la date de passation de la Commande par le Client.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition si le traitement n'est pas indispensable à l'exécution de la commande et du séjour ainsi que de leurs suites, à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à : contact@campinglesvolcans.com ou Camping les volcans, 11 chemin de la Rodde, La Garandie 63970 Aydat.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées soit en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de Commande en ligne, ainsi que des conditions générales d'utilisation du site internet www.campinglesvolcans.com, soit, en cas de réservation hors Internet, par tout autre moyen approprié.

ARTICLE 2 – RESERVATIONS

Le Client sélectionne sur le site ou renseigne sur tout document adressé par le Prestataire les services qu'il désire commander.

La réservation de Services directement via le site www.campinglesvolcans.com fait office de contrat de location, sans que celui-ci ne soit édité au format papier.

Toute demande de location par voie postale doit être signée (contrat de location), envoyée et accompagnée de l'acompte et des frais de dossier.

La réservation d'un emplacement de camping ou d'une location est strictement personnelle et ne doit en aucun cas être sous-louée ou cédée sans le consentement préalable du camping.

L'option de réservation envoyée au client est valable 7 jours. Sans confirmation de sa part dans les sept jours, l'option est annulée. La réservation devient effective et ferme uniquement avec l'accord du camping, après réception de l'acompte. Le client reçoit alors une confirmation écrite par mail.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la Commande et de signaler immédiatement au Prestataire toute erreur. La Commande ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la Commande

par le Prestataire, par courrier électronique ou postal, ou par signature du contrat en cas de réservation directement dans les locaux où le Prestataire commercialise les Services.

Toute Commande passée sur le site internet www.campinglesvolcans.com constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire.

ARTICLE 3 – TARIFS

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur sur le site internet www.campinglesvolcans.com, ou sur tout support d'information du Prestataire, lors de la passation de la commande par le Client. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur le site internet www.campinglesvolcans.com ou sur tout support d'information ou de communication.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée sur le site internet www.campinglesvolcans.com, dans le courriel ou dans la proposition écrite adressée au Client. Au-delà de cette période de validité, l'offre est caduque et le Prestataire n'est plus tenu par les prix.

Ils ne comprennent pas les frais de traitement et de gestion (appelés « frais de dossier »), qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site internet www.campinglesvolcans.com ou dans les informations (courrier, mail, ...) communiquées préalablement au Client, et calculés préalablement à la passation de la Commande.

Une participation environnementale liée à la fiscalité appliquée aux établissements d'hébergements touristique pour la gestion des déchets est appliquée. Elle est d'un montant de 0.25 € TTC / jour / personne.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client au plus tard au moment du paiement du solde du prix.

3.1. TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour, collectée pour le compte de la commune / communauté de communes, n'est pas incluse dans les tarifs. Son montant est déterminé par personne et par jour et est variable en fonction des destinations. Elle est à acquitter lors du paiement du Service et figure distinctement sur la facture.

ARTICLE 4 - CONDITIONS DE PAIEMENT

4.1. ACOMPTE

Les sommes versées d'avance sont des acomptes. Elles constituent un à-valoir sur le prix total dû par le Client.

Un acompte correspondant à 30 % du prix total de la fourniture des Services commandés pour les locations d'hébergement et pour les emplacements nus est exigé lors de la passation de la commande par le Client. Pour un paiement par chèque ou chèques vacances, il devra être réglé au plus tard sept jours après la confirmation par mail de la réservation.

Il ne fera l'objet d'aucun remboursement par le Prestataire en cas d'annulation du séjour (sauf cas prévus par l'article 6.4 des présentes conditions générales). Le client est invité à souscrire une assurance annulation pour se protéger.

4.2. REGLEMENT DU SOLDE

Le solde du séjour devra être réglé intégralement au plus tard 30 jours avant le début du séjour. Passé le 28^{ème} jour précédant la date du séjour réservé, si le solde n'a pas été réglé, le Prestataire a la possibilité de relouer l'hébergement ou emplacement, considérant la réservation comme annulée par le client (sans compensation ou remboursement).

4.3. PAIEMENTS

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

Les paiements effectués par chèques vacances ne pourront en aucun cas donner lieu à un remboursement.

4.4. NON-RESPECT DES CONDITIONS DE PAIEMENT

En outre, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations après mise en demeure restée sans effet.

ARTICLE 5 - FOURNITURE DES PRESTATIONS

5.1. MISE A DISPOSITION ET UTILISATION DES PRESTATIONS

L'hébergement ou l'emplacement pourra être occupé à partir de 14 heures le jour de l'arrivée et devra être libéré pour 10 heures le jour du départ pour les hébergements et 12 heures le jour du départ pour les emplacements.

Les hébergements et emplacements sont prévus pour un nombre déterminé d'occupants à la location et ne sauraient en aucun cas être occupés par un nombre supérieur de personnes.

Les hébergements et emplacements seront rendus dans le même état de propreté qu'à la livraison. A défaut, le locataire devra acquitter une somme forfaitaire de 50 € pour le nettoyage. Toute dégradation de l'hébergement ou de ses accessoires donnera lieu à remises en état immédiate aux frais du locataire. L'état inventaire de fin de location doit être rigoureusement identique à celui du début de location.

En cas de départ après l'heure à laquelle les emplacements ou les hébergements doivent être libérés, il pourra être facturé au Client une journée supplémentaire au tarif de la nuitée en vigueur.

5.2. DÉPÔT DE GARANTIE

Pour les locations d'hébergement, un dépôt de garantie est exigée du Client le jour de la remise des clés par chèque ou pré-autorisation de carte bancaire. Le montant de ce dépôt de garantie est de :

- 100 € pour la Tentenbois, le Dôme, la tente équipée, le lodge Trappeurs et les blocs sanitaires privatifs.
- 200 € pour les Cocosweet, le Tipi, le Pod, le lodge tribu et les mobil-homes.

Cette caution ne constitue pas une limite de responsabilité.

50 € de dépôt de garantie supplémentaire est demandé pour les réservations sans forfait nettoyage. Il est rendu lorsque l'hébergement est bien rendu dans le même état de propreté qu'à l'arrivée.

L'annulation des dépôts de garantie peut être effectuée jusqu'à 7 jours après la fin de la location par le Prestataire (destruction du chèque ou annulation de la pré-autorisation par carte bancaire), sous déduction éventuelle des frais de remise en état.

ARTICLE 6 – RETARD, INTERRUPTION OU ANNULATION DE SEJOUR PAR LE CLIENT

Aucune réduction ne sera consentie dans le cas d'une arrivée retardée, d'un départ anticipé ou d'une modification du nombre de personnes (que ce soit pour la totalité ou une partie du séjour prévu).

En l'absence de message du Client, que ce soit par courrier, mail ou appel téléphonique, indiquant un report de sa date d'arrivée, l'objet de votre réservation restera à sa disposition jusqu'à 20h pour les emplacements de camping ou jusqu'au lendemain midi pour un hébergement, avant d'être à nouveau à la disposition du camping. La réservation sera alors considérée comme annulée par le Prestataire, dont les conséquences sont régies par l'article 6.3.

6.1. MODIFICATION

En cas de modification des dates ou du nombre de personnes, le Prestataire s'efforcera d'accepter autant que possible les demandes de modification de date dans la limite des disponibilités, et ce sans préjudice des éventuels frais supplémentaires ; il s'agit dans tous les cas d'une simple obligation de moyen, le Prestataire ne pouvant garantir la disponibilité d'un emplacement ou d'un hébergement, ou d'une autre date ; un supplément de prix pourra être demandé dans ces cas.

Toute demande de diminution de la durée du séjour sera considérée par le Prestataire comme une annulation partielle dont les conséquences sont régies par l'article 6.3.

Toute demande de modification doit être transmise au plus tard 7 jours avant l'arrivée.

6.2. INTERRUPTION

Aucun remboursement ne sera consenti pour un départ anticipé ou un retard non justifié. En cas de séjour écourté, les jours de location figurant sur le contrat seront facturés quelles qu'en soient les raisons. Merci de nous signaler toute arrivée retardée ; en cas de retard non signalé, l'hébergement sera attribué dès le lendemain 14h et les sommes versées seront perdues.

6.3. ANNULATION

6.3.1. En cas d'annulation de la Réservation par le Client après son acceptation par le Prestataire, pour quelque raison que ce soit, l'acompte versé à la Réservation et le solde du séjour (s'il a déjà été versé), tels que défini à l'article 4 - **CONDITIONS DE PAIEMENT** des présentes Conditions Générales de Vente seront de plein droit acquis au Prestataire, à titre d'indemnité, et ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement.

Dans tous les cas d'annulation, les frais de traitement et de gestion (article 3) resteront acquis au Prestataire.

6.3.2. Une assurance annulation est proposée pour toute réservation. Il s'agit d'un contrat d'assurance commercialisé par Meetch, selon les conditions générales Meetch présentées lors de la réservation. En cas d'annulation non couverte par les conditions générales de vente du Camping Les volcans, toute demande ou réclamation devra être adressée directement à Meetch.

6.3.3. En cas d'annulation de la Réservation par le Prestataire (notamment pour des raisons météorologiques comme le gel), l'ensemble des sommes versées (acompte, solde et frais de traitement et de gestion) seront remboursés au Client, sans compensation supplémentaire. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire au plus tard 2 jours après avoir informé le Client de l'annulation.

6.4. ANNULATION EN CAS DE PANDEMIE

6.4.1. En cas de fermeture totale ou partielle de l'établissement pendant les dates du séjour réservé (à laquelle est assimilée à une mesure d'interdiction totale ou partielle d'accueil du public, dans la mesure où le Client est concerné directement par l'application de cette mesure) décidée par les pouvoirs publics, et qui n'est pas imputable au Prestataire, les sommes versées d'avance par le Client au titre de la réservation du séjour feront l'objet d'un remboursement dans un délai de 30 jours.

Le Prestataire ne saurait toutefois être tenu à un dédommagement complémentaire au-delà de ce remboursement des sommes déjà versées au titre de la réservation du séjour.

6.4.2. Par dérogation aux dispositions de l'article **6.3 ANNULATION**, toute annulation du séjour dûment justifiée par le fait que le Client serait atteint par la COVID 19 (infection) ou autre infection considérée comme relevant d'une pandémie, ou serait identifié comme cas contact, et que cette situation remettrait en cause sa participation au séjour aux dates prévues donnera lieu à la délivrance d'un avoir valable 18 mois non remboursable.

Les éventuels frais de traitement et de gestion tels que prévus aux conditions générales resteront acquis au Prestataire. Dans tous les cas, le Client devra impérativement justifier de l'événement le rendant éligible à ce droit à annulation.

6.4.3. Par dérogation aux dispositions de l'article **6.3 ANNULATION**, dans l'hypothèse où le Client serait contraint d'annuler intégralement le séjour en raison de mesures gouvernementales ne permettant pas aux participants de se déplacer (confinement général ou local, interdiction de déplacement, fermeture des frontières), alors même que le terrain de camping est en mesure d'exécuter son obligation et d'accueillir les Clients, le Prestataire émettra un avoir correspondant aux sommes versées par le Client, déduction faite des frais de traitement et de gestion (article 3) qui resteront acquis au Prestataire. Cet avoir, non remboursable, sera valable 18 mois.

6.4.4 - En cas de souscription, par le Client, d'une assurance spécifique couvrant les risques énumérés à l'article 6.4.2 ou à l'article 6.4.3, les indemnités d'assurance perçues par le Client viendront en déduction du montant de l'avoir, visé aux articles 6.4.2 ou 6.4.3.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1. ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

Le Client hébergé sur un emplacement ou dans un hébergement doit obligatoirement être assuré en responsabilité civile. Une attestation d'assurance pourra être demandée au Client avant le début de la prestation.

7.2. ANIMAUX

Les animaux domestiques sont acceptés (exceptés les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie), sous la responsabilité de leurs maîtres, moyennant les forfaits disponibles auprès du Prestataire et payables sur place. Leur effectif est limité à 2 par location. Les chiens doivent être tatoués et vaccinés, le client devra présenter le carnet de vaccination à jour.

7.3. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Un règlement intérieur est affiché à l'entrée de l'établissement et à l'accueil. Le Client est tenu d'en prendre connaissance et de le respecter. Il est disponible sur simple demande.

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE - GARANTIE

Le Prestataire garantit le Client, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de 24 heures à compter de la fourniture des Services.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 jours suivant la constatation, par le Prestataire, du défaut ou du vice. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client. Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services fournis par l'intermédiaire du site Internet www.campinglesvolcans.com du Prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

ARTICLE 9 - DROIT DE RETRACTATION

Les activités liées à l'organisation et à la vente de séjours ou d'excursions à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation applicable à la vente à distance et hors établissement, conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la consommation.

ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Prestataire, rédacteur des présentes, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel qui ont pour base juridique :

- Soit l'intérêt légitime poursuivi par le Prestataire lorsqu' il elle poursuit les finalités suivantes :
 - la prospection
 - la gestion de la relation avec ses clients et prospects,
 - l'organisation, l'inscription et l'invitation à des événements du Prestataire,
 - le traitement, l'exécution, la prospection, la production, la gestion, le suivi des demandes et des dossiers des clients,
 - la rédaction d'actes pour le compte de ses clients.
- Soit le respect d'obligations légales et réglementaires lorsqu'il met en œuvre un traitement ayant pour finalité :
 - la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme et la lutte contre la corruption,
 - la facturation,
 - la comptabilité.

Le Prestataire ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur.

A cet égard, les données des clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription.

En matière de prévention du blanchiment et du financement du terrorisme, les données sont conservées 5 ans après la fin des relations avec Le Prestataire. En matière de comptabilité, elles sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

Les données des prospects sont conservées pendant une durée de 3 ans si aucune participation ou inscription aux événements du Prestataire n'a eu lieu.

Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées du Prestataire.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement.

Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime du Prestataire, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Elles disposent également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus

- par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@campinglesvolcans.com
- ou par courrier postal à l'adresse suivante : Camping les volcans, 11 chemin de la Rodde, La Garandie, 63970 AYDAT, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 11 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du site internet www.campinglesvolcans.com est la propriété du Prestataire et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, diffusion, utilisation totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

En outre, le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Il en va de même des noms, logos ou plus largement toute représentation graphique ou texte appartenant au Prestataire ou utilisé et diffusé par lui.

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE - LANGUE

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 13 – LITIGES

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le Prestataire et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Il peut notamment avoir recours gratuitement au Médiateur de la Consommation suivant : **Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C)**, 14 rue Saint Jean, 75017 Paris. Téléphone : 06 09 20 48 86 ; Courriel : contact@cm2c.net ; Site web : www.cm2c.net

ARTICLE 14 – DROIT A L'IMAGE

Le Client autorise expressément et sans contrepartie le Camping Les Volcans à utiliser les photos de lui et toutes autres personnes concernées par la location, qui pourraient être prises au cours de son séjour, pour les besoins de communication et d'information du camping.

ARTICLE 15 - INFORMATION PRECONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa Commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L 111-1 à L111-7 du code de la consommation, outre les informations requises en application de l'arrêté du 22 octobre

2008 relatif à l'information préalable du consommateur sur les caractéristiques des hébergements locatifs en hôtellerie de plein air et en particulier :

- les caractéristiques essentielles des Services, compte tenu du support de communication utilisé et des Services concernés ;
- le prix des Services et des frais annexes ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ; les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives, aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander sur le site Internet www.campinglesvolcans.com emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.