CONDITIONS GENERALES DE VENTE Camping la Chapoulière – 07120 Ruoms

Afin de pouvoir bénéficier des prestations du camping la Chapoulière, nous vous demandons de lire attentivement les conditions générales ci-dessous. Ces conditions régissent les ventes de séjours et sont valables au moment où la commande est passée. Le fait de réserver un séjour implique l'adhésion complète à nos conditions générales.

CONDITIONS DE RESERVATION

Confirmation de réservation : Toute réservation s'effectue en ligne, via notre plateforme de réservation. Après validation de sa demande et acceptation des présentes conditions générales de vente, le client reçoit un premier e-mail accusant réception de sa demande, sous réserve de vérification des disponibilités par le camping.

- La réservation devient ferme et définitive uniquement après validation par le Camping La Chapoulière et envoi d'un e-mail de confirmation au client. Dès cette confirmation, elle engage contractuellement les deux parties, conformément aux présentes conditions générales de vente, notamment celles relatives au paiement, à l'annulation et à la modification du séjour.
- La réservation d'un emplacement ou d'une location est faite à titre strictement personnel. Vous ne pouvez en aucun sous-louer ou céder votre réservation sans l'accord préalable écrit du Camping la Chapoulière.
- Les mineurs doivent être accompagnés d'un adulte responsable de leur séjour. Lorsqu'ils ne voyagent pas avec un titulaire de l'autorité parentale, une autorisation parentale pourra être demandée.

Attribution des hébergements et emplacements : L'attribution des numéros d'emplacements et de locations est effectuée par le camping en fonction des disponibilités et des contraintes d'organisation.
Les souhaits particuliers exprimés lors de la réservation sont pris en compte dans la mesure du possible, sans garantie d'attribution d'un numéro précis.
Le camping se réserve la possibilité de modifier l'affectation initialement prévue, tout en respectant la catégorie, les caractéristiques essentielles et les prestations réservées par le client.
Toute modification substantielle des prestations réservées fera l'objet d'une information préalable du client et, si nécessaire, d'une proposition adaptée.
Aucun numéro d'emplacement ou de location précis n'est assuré.

Emplacement de camping :
Le forfait de base comprend l'emplacement pour la toile, caravane, un véhicule, l'accès aux infrastructures d'accueil et sanitaire, 1 ou 2 personnes et l'électricité. Chaque emplacement est limité à un seul véhicule d'hébergement (caravane, camping-car ou van) et à un véhicule moteur. Les configurations comprenant deux caravanes, deux camping-cars ou deux vans sont interdites. Les emplacements se louent jusqu'à 12 h.
Arrivée libre (sous réserve d'acceptation de la réception) jusqu'au 13 juin et à partir du 29 août 2027 et à partir de 14h en haute période. Si vous souhaitez vous installer dès le matin (en haute période), deux solutions existent :
– le Garage Mort (garanti, réservation obligatoire -40% du tarif forfait en vigueur)
– le Early Check-In (selon disponibilité au moment de votre arrivée : 8€ pour l'accès à l'emplacement). Sans option, l'emplacement n'est pas accessible avant 14 h, même s'il est vide.
Pour tout départ après 12 heures, une nuit supplémentaire est facturée. 6 personnes maximum sont autorisées par emplacement.

Emplacement de camping avec sanitaire privatif : Même base que les emplacements de camping, seulement l'accès à votre sanitaire privatif n'est garanti qu'à partir de 16H. Une caution de 80€ vous sera demandée à l'arrivée.

Hébergement locatif : Les arrivées se font après 16h et les départs avant 10h. En moyenne et en haute saison les locations se louent uniquement à la semaine, arrivées et départ possible les mercredi, vendredi, samedi et dimanche selon le type de location. Jour et heure d'arrivée libre en hors saison après acceptation par la direction. Départ dans tous les cas 10h. Tout équipé, seuls l'apport du linge de maison et le nettoyage au moment du départ sont à la charge du client.

Les locations sont louées aux personnes nommément inscrites sur le contrat de location (enfant et bébé inclus), la réception se réserve le droit de refuser l'accès à la location à toute personne supplémentaire. Aucune surcharge ne sera admise.

Ménage et cautions : Deux cautions sont demandées à l'arrivée pour les hébergements locatifs : 260 € pour le mobilier et les équipements, et 105 € pour le ménage.
Le locatif doit être restitué propre, complet et sans dégradation autre que l'usure normale.
Le ménage de fin de séjour est à la charge du client, qui peut le réaliser lui-même ou souscrire à un forfait ménage de 75 € (95 € pour les Taos Prestige et la maisonnette individuelle).

En cas de ménage insuffisant, une retenue proportionnelle au nettoyage nécessaire pourra être appliquée sur la caution ménage, dans la limite de 105 €. La totalité de cette caution pourra être retenue si un nettoyage complet est nécessaire, sous réserve que les frais le justifient.
Toute dégradation ou matériel manquant pourra entraîner une retenue correspondant aux frais justifiés de remise en état ou de remplacement.
Les cautions sont restituées sous huit jours après le départ, déduction faite des éventuelles retenues justifiées, dont le détail pourra être communiqué au client.
État de l'hébergement et réclamations : Toute anomalie apparente concernant la propreté, l'état ou les équipements du locatif doit être signalée le jour de l'arrivée afin de permettre sa constatation et sa résolution. Passé ce délai, les réclamations seront examinées selon les circonstances et les éléments permettant d'en déterminer l'origine.
Tout dysfonctionnement survenant pendant le séjour devra être signalé dès sa constatation afin de permettre une intervention rapide.

Capacité des logements : Un logement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants. Il ne pourra en aucun cas être occupé par un nombre supérieur de personnes (enfants et bébés compris). Dans ce dernier cas, le responsable du camping est en droit de refuser toute personne supplémentaire.

Absence de droit de rétractation : Conformément à l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, les réservations de séjours touristiques à des dates déterminées ne bénéficient pas du droit de rétractation de 14 jours applicable à certains contrats conclus à distance.
Toute réservation confirmée engage donc les parties, sous réserve des conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes conditions générales de vente, notamment celles applicables au Tarif Flex lorsqu'il a été souscrit.

TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

A réception de votre acompte et demande de réservation, nous vous envoyons en fonction des places disponibles, une confirmation de réservation. L'acompte à verser est de 30% du montant total du séjour. Il sera déduit du coût global du séjour.

Frais de dossier : Des frais de dossier peuvent être appliqués selon les conditions tarifaires en vigueur et les caractéristiques du séjour réservé. Leur montant, ou leur gratuité, est précisé lors de la réservation et figure dans le récapitulatif du séjour avant sa validation.
Le solde du séjour est à régler 30 jours avant votre date d'arrivée prévue.
Une prolongation de séjour n'est possible qu'après autorisation du camping.
Les prix peuvent varier dans la saison, pour connaître le prix exact en vigueur, se référer au site internet du camping. Le camping est susceptible de proposer des offres promotionnelles au cours de la saison.

Rétroactivité. Le tarif applicable au séjour est le prix en vigueur au jour de la réservation, ou encore le prix indiqué sur le devis dont la période de validité ne serait pas encore révolue. Les avantages ou les promotions proposés par notre établissement postérieurement à la date de réservation ne peuvent être imputés sur une réservation déjà confirmée, réglée intégralement ou partiellement.

Offres promotionnelles : Le Camping La Chapoulière se réserve la possibilité de proposer des offres promotionnelles au cours de la saison. Les conditions de ces offres sont consultables sur notre site internet. Elles sont soumises à disponibilité et ne sont pas cumulables entre elles, sauf mention contraire.

ANNULATION DE SEJOUR – DEPART ANTICIPE - MODIFICATION

Nous vous conseillons de contracter une **assurance annulation** en même temps que votre réservation via le partenaire Neat assurance : 4.5% du montant du séjour. En cas d'annulation, le client devra impérativement avertir le camping de son désistement dès la survenance d'un évènement empêchant son départ par courrier ou par mail. Si le sinistre est prévu dans les conditions générales de l'assureur, le client devra aviser l'assureur dans les 48h et fournir tous les renseignements nécessaires et documents justificatifs en ligne par internet.

Conditions générales d'annulation (hors Tarif Flex)
En cas d'annulation ou d'interruption du séjour par le client n'ayant pas souscrit d'assurance annulation, les conditions de retenue prévues ci-dessous s'appliquent. Les sommes éventuellement versées au-delà du montant dû au titre de l'annulation seront remboursées.
Toute annulation devra être notifiée au camping par écrit, par courrier ou par e-mail, dans les meilleurs délais. La date de réception de cette notification déterminera les conditions d'annulation applicables. Les justificatifs nécessaires à une éventuelle prise en charge par l'assurance devront être transmis directement à l'assureur selon ses propres conditions.

En cas d'annulation, il vous sera retenu (au minimum la somme de 45 € pour frais d'annulation) ou vous resterez à devoir :

- Un montant égal à 30% du coût intégral du séjour si l'annulation intervient plus de 30 jours avant la date prévue de votre arrivée.
- Le montant total du séjour si l'annulation intervient dans les 30 jours qui précèdent la date initialement prévue de votre arrivée.

Tarif Flex – Annulation gratuite jusqu'à 4 jours avant l'arrivée
Sur certaines périodes de la saison, le Camping La Chapoulière propose un Tarif Flex permettant de bénéficier de conditions d'annulation plus souples, moyennant une majoration de 5 % du prix du séjour.
Pour toute réservation effectuée avec le Tarif Flex, le client peut annuler son séjour sans frais ni justificatif jusqu'à 4 jours avant la date d'arrivée prévue. L'intégralité des sommes versées, y compris le supplément Tarif Flex, lui sera alors remboursée, sans retenue de frais d'annulation.
L'annulation devra être communiquée par écrit, par courrier ou par e-mail, au plus tard à 23 h 59, heure française, le quatrième jour précédant l'arrivée.
Passé ce délai, les conditions générales d'annulation habituelles s'appliquent. Le Tarif Flex ne donne alors droit à aucun remboursement supplémentaire.
Le Tarif Flex est disponible uniquement sur certaines dates et doit être sélectionné au moment de la réservation. Il ne peut être ajouté ultérieurement à une réservation déjà confirmée.

Absence à l'arrivée et départ anticipé
Si le locataire ne se manifeste pas dans les 24 heures qui suivent la date d'arrivée indiquée sur la réservation, la réservation devient nulle et le propriétaire peut disposer de sa location.
En cas de départ anticipé, le prix de la location reste acquis au propriétaire. Il ne sera procédé à aucun remboursement.

Annulation du fait du Camping La Chapoulière
En cas d'annulation du séjour à l'initiative du Camping La Chapoulière, le client sera informé dans les meilleurs délais et les sommes versées au titre des prestations non fournies lui seront remboursées.
En cas de force majeure rendant impossible l'exécution du séjour, les dispositions légales applicables s'appliqueront, notamment concernant la restitution des sommes versées pour les prestations qui ne pourront être réalisées.
Les éventuelles demandes d'indemnisation seront examinées conformément aux dispositions légales en vigueur et aux circonstances de l'annulation.
Modification de séjour : Toute modification de séjour est possible en accord avec le camping sous réserve de disponibilités.
Toute différence tarifaire au moment de la modification entre l'ancien et le nouveau séjour sera à la charge du client. Si le nouveau séjour s'avérait moins cher que l'ancien, il ne sera procédé à aucun remboursement de la différence.

Taxes :
Taxe de séjour : elle est perçue pour le compte de la collectivité, conformément à la réglementation en vigueur. Elle est due par les personnes assujetties, au tarif applicable pendant leur séjour. Les mineurs de moins de 18 ans en sont exonérés.
Écoparticipation : elle est demandée afin de contribuer aux dépenses liées à la gestion des ressources naturelles, notamment la consommation et le traitement de l'eau, ainsi que la collecte et le traitement des déchets. Cette contribution participe également à nos efforts de préservation de l'environnement.
Elle est calculée par personne et par nuitée, selon le tarif en vigueur communiqué lors de la réservation.

Piscine : Accès à la piscine gratuit mais interdit aux visiteurs. Le port du bracelet est obligatoire en haute saison pour tous les clients du camping.

Droit à l'image : Dans le cadre de ses activités et animations, le Camping La Chapoulière peut être amené à réaliser des photographies ou vidéos destinées à illustrer la vie du camping et à promouvoir ses prestations, notamment sur son site internet, ses réseaux sociaux et ses supports de communication.
Le camping s'engage à respecter le droit à l'image et la vie privée de ses vacanciers. Toute utilisation à des fins promotionnelles de l'image d'une personne identifiable fera l'objet d'une autorisation préalable, spécifique et librement consentie, précisant les conditions de diffusion.
Pour les personnes mineures, l'autorisation des titulaires de l'autorité parentale sera nécessaire.
Les personnes concernées pourront à tout moment demander l'arrêt de nouvelles utilisations de leur image et le retrait des contenus diffusés sur les supports contrôlés par le camping, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Assurances : Il appartient à chaque client de disposer d'une assurance couvrant sa responsabilité civile et ses effets personnels. Le Camping La Chapoulière ne saurait être tenu responsable des dommages résultant de faits qui ne lui sont pas imputables, sous réserve des dispositions légales applicables. Sa responsabilité demeure engagée dans les conditions prévues par la loi.

Animaux : Les chiens de 1ère et 2ème catégorie ne sont pas autorisés sur le camping, même muselés et attachés ; ni même en visite. Les animaux sont accueillis dans certains d'hébergements avec accord de la réception. Interdits dans les sanitaires, abords de la piscine, bâtiments du camping... Il est interdit de laisser un animal seul sur un emplacement, attaché ou enfermé dans une voiture ou dans un locatif.
Le client devra présenter à l'arrivée le carnet de vaccination à jour, du chien ou chat qui va séjourner sur le camping. Le chien devra être tenu en laisse sur le camping.

Barbecue : Les barbecues au charbon de bois sont interdits.

Raccordement des voitures sur le réseau électrique : La charge des voitures électrique et hybride est interdite sur le camping. En cas de charge sauvage la direction encaissera un dédommagement de 95€.

Règlement intérieur : Le client doit se conformer aux dispositions du règlement intérieur du camping et aux consignes de sécurité.

Médiation des litiges de la consommation :

En cas de litige, le client est invité à adresser en priorité une réclamation écrite au Camping La Chapoulière afin de rechercher une solution amiable.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, après avoir tenté de résoudre son différend directement auprès du camping.

Sous réserve des conditions de recevabilité prévues par la réglementation, cette démarche peut être engagée dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

Médiateur de la consommation : SAS Médiation Solution
222 chemin de la Bergerie
01800 Saint-Jean-de-Niost

www.sasmediationsolution-conso.fr

contact@sasmediationsolution-conso.fr