

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de location sont valables à compter du 14 Janvier 2019.

## PREAMBULE

Les présentes conditions régissent les relations contractuelles relatives à la vente de séjours individuels entre le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU et ses clients, en conformité avec les dispositions des articles L. 211-1 et suivants du Code du tourisme.

Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la passation de la réservation et du paiement des séjours, et régissent tout leur suivi entre les parties contractantes.

Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment les prospectus, publicités, catalogues, n'a qu'une valeur informative et indicative.

## Définitions

« SITE WEB » désigne le site internet [www.camping-lacombealeau.com](http://www.camping-lacombealeau.com) édité par la société Huttopia SA.

« CAMPING DE LA COMBE A L'EAU » désigne le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU situé à Ars-en-Ré

« LOCATION » désigne le contrat de location des emplacements ou des localités dans le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU

« LOCATIFS » désignent tous les types d'hébergement (chalets, cahuttes, mobiles homes, tentes...) proposés à la location par le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU

« SEJOURS » désignent une location assortie de prestations annexes qui sont définies dans les conditions particulières.

« CLIENT » désigne toute personne réservant sur le site internet, via la centrale de réservation ou directement auprès d'un camping dont les coordonnées figurent ci-après afin de réserver, commander et/ou acheter toutes prestations proposées par le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU

## Intégralité

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le CLIENT est réputé les accepter sans réserve et ce conformément aux dispositions de l'article 1126 du Code Civil.

Les présentes conditions générales de location et de réservation de séjours dans le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Elles sont accessibles sur le site internet [www.camping-lacombealeau.com](http://www.camping-lacombealeau.com) et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU et le CLIENT conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Si une condition de location ou de réservation de séjour venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la location des emplacements ou d'hébergements en camping dont le siège est situé en France.

## Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la location d'emplacements de camping, d'hébergements localisés ou de séjours proposés dans le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU au client, à partir du site internet [www.camping-lacombealeau.com](http://www.camping-lacombealeau.com) mais aussi par téléphone auprès de ses centrales de réservation, ou par courrier.

## Informations précontractuelles

Le CLIENT reconnaît avoir eu communication, préalablement à sa réservation, des présentes conditions générales de vente, de location et de séjours, et de toutes les informations listées à l'article L. 111-1 du code de la consommation.

Le client dispose de toutes les informations en ligne ou peut se faire expliquer les prestations par nos chargés de réservation en centrale française, néerlandaise, ou sur site, par téléphone ou voie électronique.

## PRESTATIONS ET PRIX

### Location d'emplacements de camping :

Le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU met à la disposition du client un emplacement nu, pouvant accueillir jusqu'à 6 personnes, pour sa tente, sa caravane ou son camping-car et propose différents types d'emplacements dont les descriptifs sont présentés sur le site internet.

Le prix de l'emplacement : Il s'agit d'un prix forfaitaire par nuit d'occupation pour le type d'emplacement concerné.

Le forfait de base comprend une installation, 1 ou 2 personnes et un véhicule. Le forfait avec électricité comprend en plus un branchement électrique. Les personnes supplémentaires (adultes ou enfants) ou éléments supplémentaires présents sur l'emplacement (deuxième véhicule, animal, tente ou barnum supplémentaire etc.) font l'objet d'un coût journalier supplémentaire.

Le forfait de base donne accès librement aux infrastructures sanitaires, d'accueil, aux piscines (aux dates d'ouverture), aux aires de jeux et aux activités proposées gratuites ou payantes.

Pour des raisons de sécurité, le nombre de personnes arrivant en séjour ne pourra excéder la capacité de l'emplacement de camping.

Les emplacements sont disponibles à partir de 14h le jour de l'arrivée et doivent être libérés avant 12h le jour du départ.

### Location d'hébergements localisés :

Le descriptif, la définition des saisons de location, des durées de location et des périodes tarifaires figurent sur le site Internet.

Le prix de la location d'un hébergement comprend la location de l'hébergement, en fonction du nombre de personnes (selon capacité), les charges (eau, gaz, électricité), un véhicule, l'accès aux services de l'accueil, à la piscine (aux dates d'ouverture), aux aires de jeux, aux autres équipements et aux activités proposées (gratuites ou payantes).

Pour des raisons de sécurité, le nombre de personnes arrivant en séjour ne pourra excéder la capacité de l'hébergement.

L'hébergement, entièrement équipé, devra être remis en état et propre lors du départ. Les localités sont non-fumeur.

Les locations sont disponibles à partir de 16h le jour de l'arrivée et doivent être libérées avant 10h le jour du départ.

Sur les week-ends, hors vacances scolaires, le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU peut accepter un départ dans l'après-midi au lieu de 10h. Le CLIENT devra cependant préciser à la réservation ou à son arrivée qu'il souhaite partir à 16h. Le camping pourra refuser si l'hébergement est occupé le soir même.

**Cession, sous-location :** Toute location est nominative et ne peut en aucun cas être cédée ou sous louée.

## EVOLUTION DES TARIFS

Les tarifs sont dynamiques et peuvent évoluer au fur et à mesure de la saison. Le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable d'une différence de coût entre deux séjours réservés pour la même période.

Les tarifs indiqués sur le site sont en euros, TVA comprise au taux en vigueur au moment de la date d'encaissement de l'acompte et de la totalité du prix. Tout changement ou modification de taux ainsi que toute évolution des taxes applicables au séjour, à la date de facturation, pourra être répercuté sur le prix du séjour.

## TAXE DE SEJOUR

La taxe de séjour collectée pour le compte de la municipalité et à acquitter, n'est pas incluse dans nos tarifs.

Son montant déterminé par personne et par jour est variable en fonction des destinations et pourrait être modifié en cours d'année.

## PROMOTIONS

Les offres promotionnelles sont soumises à certaines conditions et notamment de disponibilités. Par ailleurs les réductions de prix ou opérations promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles sauf mention contraire.

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 de la différence entre le prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel.

## RESERVATION ET PAIEMENT

### 1) CONDITIONS DE RESERVATION

Le client a la possibilité de faire sa réservation en ligne, par téléphone ou par courrier, à partir de la réservation des emplacements, des hébergements et des prestations proposés sur le site [www.camping-lacombealeau.com](http://www.camping-lacombealeau.com) Toute réservation doit être accompagnée d'un versement incluant :

- Un acompte, déterminé en fonction du tarif choisi et dépendant de la date de réservation. Cet acompte sera compris entre 30% et 100% du montant total du séjour (location seule ou location avec prestations).
- Les éventuels frais de dossier/réservation (15€) et de souscription à l'assurance annulation-interruption de séjour.

A noter que pour les séjours de 1 et 2 nuits en emplacement de camping, l'acompte demandé est de 100% du montant du séjour.

Quel que soit le canal choisi, la réservation devient effective uniquement après envoi de la confirmation écrite de réservation par le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU par email (et sur demande, par courrier postal) et, après encaissement du montant dû de l'acompte, et des éventuels frais de dossier et de souscription à l'assurance annulation.

### 2) RESERVATION SUR SITE WEB

Concernant les réservations en ligne, pour que la commande soit validée, le client devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales et valider son paiement.

Suite à sa réservation, le client recevra une confirmation par courrier électronique contenant le détail de son séjour (contenu des prestations, dates et durée, prix et modalités de règlement).

#### Signature électronique applicable à la vente en ligne

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire du client et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord du client :

- exigibilité des sommes dues au titre de la réservation,
- signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, l'acheteur est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter notre centrale de réservation au 33 (0)4 37 64 22 35.

### 3) MODALITES DE REGLEMENT

Règlement de séjour en Emplacement nu : le solde du séjour doit être réglé la veille du départ ou le jour d'arrivée. Règlement de séjour en Localité : Le solde du séjour doit être réglé, sans rappel de la part du CAMPING DE LA COMBE A L'EAU, 30 jours avant la date d'arrivée prévue pour la location ou à l'arrivée au camping lorsque le client n'a pas réservé.

A défaut du parfait paiement à la date convenue, le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU est en droit de considérer que le client a annulé sa réservation et conserve les sommes déjà versées.

### 4) DROIT DE RETRACTATION

Selon l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

### 5) MODES DE PAIEMENT

Lors de la réservation, le règlement de l'acompte ou de la totalité du séjour se fait par carte bancaire (les cartes acceptées sont celles des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard). La transaction est immédiatement débitée sur la carte bancaire du client après vérification des données de celle-ci. Conformément à l'article L.132-2 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le client autorise le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU à débiter sa carte bancaire du montant de l'acompte ou de la totalité du séjour. A cette fin, le client confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur sa carte bancaire est effectivement le sien.

Le règlement du solde du séjour peut être effectué par carte bancaire, par chèques vacances (envoi en recommandé avec accusé de réception), en espèces en euros et par chèque en euros jusqu'à 30 jours avant l'arrivée sur le camping. Les chèques ne sont pas acceptés sur le camping.

Les clients ont la faculté de régler par l'un des moyens suivants (en fonction des pays/langue de navigation sur le SITE WEB: BCMC, IDEAL, Sofort Überweisung, Banktransfer, ING Home Pay, Belfius, Giropay, Paypal).

## ATTRIBUTION DES EMPLACEMENTS / HEBERGEMENTS

L'attribution des places (emplacement de camping ou localité) est réalisée sans distinction dans l'ordre d'enregistrement des réservations. La Direction ne peut en aucun cas garantir que l'emplacement ou le localité sollicité par le CLIENT lui sera attribué.

## MODIFICATION DE SEJOUR

Une demande de modification de prestations prévues au séjour par le client pourra être formulée jusqu'à 10 jours avant l'arrivée. Dans ce cas, le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU tachera de mettre tout en œuvre pour accéder à cette demande selon les disponibilités, si le tarif choisi accepte les modifications. Cette demande de modification est soumise à la perception d'un forfait de 50€.

Dans le cas où le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU serait dans l'obligation de modifier les prestations initialement prévues au séjour, il mettra tout en œuvre pour fournir des prestations similaires. En cas d'impossibilité de fournir la prestation équivalente, le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU remboursera le CLIENT.

#### **ASSURANCE ANNULATION ET INTERRUPTION DE SEJOUR**

L'assurance annulation et interruption de séjour est facultative mais le CLIENT est invité à y souscrire lors de sa réservation. Son montant est un pourcentage du montant total du séjour.

Cette assurance couvre notamment les annulations de séjour en cas de maladie (hospitalisation), accident grave ou décès, sinistres entraînant des dommages importants à votre domicile, licenciement ou modification de vos congés du fait de l'employeur, par suite de convocation à un examen ou devant un tribunal. L'intégralité des clauses du contrat d'assurance annulation est consultable sur demande et sur notre site internet. En cas d'annulation ou d'interruption de séjour, pour une cause rentrant dans le cadre du contrat souscrit, vous devez déclarer votre sinistre par internet : [www.declare.fr](http://www.declare.fr) ou par e-mail : [claims@declare.fr](mailto:claims@declare.fr) ou par courrier à : Gritchen Tolède Associés - Service Sinistres - 27 rue Charles Durand - CS 710139 - 18021 BOURGES Cedex.

#### **ANNULATION DE SEJOUR**

**Annulation du fait du CAMPING DE LA COMBE A L'EAU :** les sommes versées seront remboursées et en dédommagement le camping offrira aux clients un séjour équivalent (sauf cas de force majeure).

**Annulation (totale ou partielle) du fait du client :** celui-ci devra avertir le camping soit en adressant un courrier à l'adresse suivante : CAMPING DE LA COMBE A L'EAU 17590 ARS EN RE ; soit en adressant un courriel à l'adresse [info@camping-lacombealeau.com](mailto:info@camping-lacombealeau.com). La date de réception de l'annulation déterminera les éventuels frais d'annulation. A défaut, le client sera tenu du paiement des sommes dues au titre du contrat.

Quelle que soit la date d'annulation retenue, les frais de dossiers et de l'assurance éventuellement souscrite ne sont pas remboursables.

#### **Barème d'annulation d'un séjour**

##### **Séjour en Locatif :**

Pour tout séjour annulé plus de 30 jours avant la date d'arrivée, un forfait d'annulation de 50€, les frais de réservation et l'éventuel montant de souscription à l'assurance annulation seront conservés. A partir de 30 jours avant l'arrivée ou en cas de non présentation au camping, le montant total du séjour est dû et conservé.

##### **Séjour en emplacement de camping :**

Pour tout séjour annulé plus de 30 jours avant la date d'arrivée, un forfait d'annulation de 50€, les frais de réservation et l'éventuel montant de souscription à l'assurance annulation seront conservés. A partir de 30 jours avant l'arrivée ou en cas de non présentation au camping, le montant de l'acompte est conservé.

#### **Non consommation de prestations annexes :**

Le fait de ne pas avoir utilisé les prestations prévues au séjour, ne peut pas donner lieu à remboursement.

#### **SEJOURS / OFFRES / TARIFS NON MODIFIABLES ET NON ECHANGEABLES « NON FLEX »**

Le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU peut proposer des séjours et locations à des tarifs préférentiels « non flex » à des dates déterminées qui sont non modifiables, non remboursables, non échangeables.

Les conditions d'annulation et de modifications prévues précédemment ne sont pas applicables.

En conséquence, aucun remboursement ne pourra être fait y compris le remboursement des prestations annexes qui auraient été réservées en supplément.

#### **ARRIVÉE RETARDÉE, DÉPART ANTICIPÉ**

En l'absence de message du CLIENT permettant d'en accuser réception, précisant qu'il a dû différer la date de son arrivée, l'emplacement ou l'hébergement deviennent disponibles 24h après la date d'arrivée prévue par le contrat de location, et le paiement intégral des prestations demeure exigé.

Aucune réduction ne sera consentie dans le cas d'un départ anticipé en locatif (voir possibilités de remboursement dans le cadre de l'assurance annulation).

Dans le cas d'un départ anticipé lors d'un séjour en emplacement nu, nous ne conserverons que l'acompte des jours non effectués si le séjour a été réservé.

#### **DÉPÔT DE GARANTIE**

Pour tout séjour en hébergement locatif, un dépôt de garantie de 90€ sera demandé au plus tard à l'arrivée au camping. Son versement pourra être demandé par carte bancaire. Ce dernier sera restitué dans son intégralité le jour du départ ou au plus tard sous huit jours, après un contrôle de ménage et un état des équipements satisfaisant. Dans le cas contraire, le dépôt de garantie sera prélevé en totalité. Les dégradations supérieures à la somme versée comme dépôt de garantie seront à la charge du client après imputation du dépôt de garantie.

#### **MÉNAGE**

Le CLIENT doit restituer son hébergement en parfait état de propreté. Dans la majorité de nos établissements, il peut demander que le ménage soit effectué par nos soins, moyennant un forfait ménage à partir de 70€ (montant pouvant varier selon la saison ou la destination – se référer aux tarifs annexes de la destination),

#### **ACTIVITÉS DE LOISIRS**

Toute activité gratuite ou payante mentionnée sur notre site web, dans un email ou proposée sur site peut, dans certaines circonstances, être modifiée ou annulée à votre arrivée sur le site.

#### **MINEURS**

Les mineurs non accompagnés de leurs parents peuvent être exceptionnellement acceptés sur le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU sous condition d'autorisation parentale. Faire une demande explicite au préalable auprès du camping.

#### **ANIMAUX**

Un seul animal domestique est admis par hébergement ou emplacement, moyennant le paiement d'une somme forfaitaire par jour. Le CLIENT doit le signaler lors de la réservation ou à son arrivée sur site.

Les animaux domestiques ne peuvent circuler librement et doivent être tenus en laisse. Ils ne sont pas admis dans les locaux collectifs (restaurant, salle de spectacles, bar, piscines). Leur accueil répond à deux conditions :

- vaccination antirabique en cours de validité
- identification par tatouage ou puce attestée par une carte éditée par la Société Centrale Canine.

Le client devra se munir du carnet de santé de l'animal et se conformer au règlement intérieur de chaque site.

Les animaux dangereux ou agressifs (chiens de 1ère et 2ème catégorie interdits) ainsi que les "nouveaux animaux de compagnie" ne sont pas acceptés.

#### **RÈGLEMENT INTERIEUR**

Afin de faciliter le déroulement du séjour de tous nos clients, un règlement intérieur est disponible à la réception de chacun de nos sites. Nous remercions nos clients d'en prendre connaissance et de le respecter. Dans le cas du non-respect patent de ce règlement le Directeur du site pourra prendre des sanctions pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat.

#### **PERTE, VOL, DÉGRADATIONS**

Le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU décline toute responsabilité en cas de vol et détérioration des objets personnels tant dans les hébergements que dans les locaux communs. Le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU ne pourra être tenu responsable en cas de vol ou de dégradations des objets personnels des clients sauf en cas de manquement avéré du camping à ses obligations contractuelles. Il est rappelé également que les parkings ne sont pas gardés et que le stationnement se fait donc aux risques et périls du client. Le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU décline également toute responsabilité en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du CLIENT.

#### **DONNÉES PERSONNELLES**

Les données personnelles des clients sont collectées et traitées par HUTTOPIA SA qui agit pour le compte de ces filiales. Certaines données sont indispensables pour gérer la réservation du séjour du CLIENT et seront également utilisées pour lui adresser des informations et/ou des offres promotionnelles.

Conformément à l'article 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite loi "Informatique et Libertés", le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles vous concernant. Pour exercer ce droit, veuillez nous adresser par courrier et de manière claire vos noms, prénoms, adresse et le cas échéant votre n° de compte client à : HUTTOPIA SA / Service Marketing  
Route du Chapoly, 69290 Saint Genis les Ollières, France  
Contact : +33 4 37 64 22 33

#### **FORCE MAJEURE**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : tempêtes, inondations, foudre, tremblements de terre, incendies, arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois semaines les contrats de locations d'emplacement et d'hébergement seront résiliés de plein droit.

#### **NON VALIDATION PARTIELLE**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### **NON RENONCIATION**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### **LANGUE DU CONTRAT**

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.

#### **MÉDIATION**

En cas de différend qui viendrait à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de la modification ou de la résiliation du contrat, le client et le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU s'efforceront de trouver une solution amiable.

A cet effet, le client adressera sa réclamation par courrier recommandé avec accusé de réception à HUTTOPIA SA – Service relation clients, rue du Chapoly, 69290 Saint Genis les Ollières ou à l'adresse suivante : [service-clients@huttopia.com](mailto:service-clients@huttopia.com) dans le délai d'un mois suivant le séjour.

En l'absence de suite estimée satisfaisante, par le client ou par le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU à une réclamation formulée dans les conditions précédemment citées, la partie la plus diligente soumettra le différend à MEDICYS, organisme de médiation initiée par la Chambre Nationale des Huissiers de Justice.

Pour la parfaite information du client, il lui est indiqué que le recours à MEDICYS est une procédure gratuite pour lui, quand bien même il serait à l'initiative de sa saisine.

Pour en savoir plus sur le MEDICYS : <http://www.medicys.fr>.

En cas d'échec de la médiation, le client et le CAMPING DE LA COMBE A L'EAU pourront saisir la juridiction française compétente.

#### **LOI APPLICABLE**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le client s'adressera en priorité au CAMPING DE LA COMBE A L'EAU pour obtenir une solution amiable.