

CONDITIONS GÉNÉRALES VENTE

=====

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

Coordonnées du Prestataire :

- CAMPING La Ribière SAS – RCS 837 506 070 00015 Manosque
- 691A Boulevard Fernand Faissolle – 04240 ANNOT
- Tel 04 92 83 21 44 – email : info@la-ribiere.com – www.la-ribiere.com

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de l'offre d'un séjour proposé par le louer à partir du site internet www.la-ribiere.com, par courrier ou sur place. L'acceptation de l'offre de séjour entraîne l'entière adhésion du client aux présentes conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité des dispositions.

Dans le cas du COVID-19 l'établissement accepte les modifications et annulations de séjour de dernière minute si un nouveau confinement ou une restriction de circulation devait être décidée par le gouvernement.

1 - DÉFINITIONS

« EMLACEMENT » désigne les emplacements loués pour l'installation de tentes, caravanes ou camping-cars des clients dans le camping.

« LOGEMENT » désigne tous les hébergements meublés (chalets, mobil homes,...) hors emplacements, proposés à la location par le loueur.

« HÉBERGEMENT » désigne indistinctement les emplacements et les logements.

« SEJOURS » désigne l'offre d'un emplacement ou d'un logement assortie, le cas échéant, de prestations annexes gratuites ou payantes.

« LOUEUR » désigne le Camping La Ribière.

« CLIENT » désigne toute personne réservant un séjour et/ou toutes prestations proposées par le loueur sur le site internet www.la-ribiere.com, via la centrale de réservation, par courrier ou directement sur place.

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.

2 - TARIFS ET TAXE DE SÉJOUR

2.1 Généralités :

Les tarifs ou informations publiés sur notre site internet www.la-ribiere.com sont les tarifs de base, TVA incluse, ne comprenant pas les prestations optionnelles ni les frais de dossier. La taxe de séjour, collectée pour le compte de la communauté de commune APV, n'est pas incluse dans nos tarifs. Son montant est déterminé par personne de plus de 18 ans et par jour.

Les tarifs peuvent évoluer au fur et à mesure de la saison sans que le client ayant payé le prix le plus élevé ne puisse en aucun cas bénéficier d'un remboursement de la différence entre le prix qu'il a payé et le prix promotionnel.

2.2 Emplacement :

L'emplacement peut accueillir au maximum : 6 personnes, 1 voitures, 1 installation.

• Le tarif inclut : le prix du forfait de base (1 emplacement entre 80 et 100m² environ + 1 installation (tente ou caravane ou camping-car) + 1 voiture + 2 personnes), l'accès aux sanitaires, l'aire de jeux et autres équipements et aux activités proposées (gratuites ou payantes).

• Le tarif spécial camping-car inclut : 1 emplacement de 80 à 100m² environ + 1 camping-car + 2 personnes, un branchement électrique (10ampères), l'accès à l'aire de service camping-car l'accès aux sanitaires.

• En option, avec supplément : branchement électrique (10 ampères), personnes supplémentaires, voiture supplémentaire, tente supplémentaire, assurance annulation et interruption de séjour.

2.3 Logement :

Chaque logement est loué équipé selon l'inventaire fourni. Les logements sont non-fumeurs.

• Le tarif inclut : le prix de la location pour un nombre de personne donné, les charges (eau, électricité, gaz, ordures ménagères), un véhicule, le chauffage électrique (hors saison), la climatisation (selon le logement), l'aire de jeux et autres équipements et aux activités proposées (gratuites ou payantes).

• En option, avec supplément : location de draps, location de serviettes, location de lit bébé, location de chaise haute, forfait ménage, assurance annulation et interruption de séjour.

3 - CAPACITÉ ET CARACTÉRISTIQUES DES HÉBERGEMENTS

Un hébergement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants. Il ne peut être occupé par un nombre supérieur de personnes (enfants et bébés compris) : le responsable du camping est en droit de refuser toute personne supplémentaire.

Les mineurs non accompagnés de leurs parents ou d'un tuteur légal ne peuvent être admis.

Il convient de se référer au descriptif écrit de l'aménagement disponible sur les rubriques « locations » et « emplacements » du site internet www.la-ribiere.com afin de connaître la composition exacte de chaque hébergement. Les plans et photos des hébergements sont donnés à titre illustratif. La disposition et les caractéristiques peuvent varier d'un modèle à l'autre.

4 - CONDITIONS DE RÉSERVATION

Le client a la possibilité de faire sa réservation en ligne, par courrier ou sur place. Concernant les réservations sur le site web, pour que la commande soit validée, le client devra, après en avoir pris préalablement connaissance, accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes Conditions Générales.

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.

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement :

- d'un acompte de 30% du montant du séjour pour un logement ou un emplacement nu.
- de frais de dossier
- d'éventuels frais de souscription à l'assurance annulation-interruption de séjour.

Après vérification des disponibilités à réception de la demande, le loueur accepte la réservation et envoie au client une confirmation par courrier électronique contenant le détail de son séjour (contenu des prestations, dates et durée, prix et modalités de règlement).

En cas de demande pour un emplacement ou une location spécifique, le loueur s'efforcera de donner satisfaction au client. Toutefois, l'attribution de cet emplacement ou hébergement pourra être modifiée, sans qu'aucun remboursement ne puisse être demandé.

Les réservations ne lient le loueur que s'il les a acceptées, ce que le loueur 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 Ribière propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet. Le loueur se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe, ou qui chercherait à le détourner.

La réservation d'un hébergement est faite à titre strictement personnel. Le client ne peut en aucun cas sous-louer ni céder sa réservation sans le consentement préalable du loueur.

Le loueur se réserve le droit de refuser l'accès aux clients se présentant avec des personnes non mentionnées lors de la réservation.

5 - 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.

L'assurance Campez-Couvert, proposée par le loueur, est facturée 3.5 % du montant total du séjour TTC, et s'ajoute à l'acompte. Elle doit être souscrite à la réservation et couvre les accompagnants déclarés sur le contrat de réservation, sous certaines conditions.

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 www.campez-couvert.com. En cas d'annulation ou d'interruption de séjour, pour une cause rentrant dans le cadre du contrat souscrit, dans les 48 heures suivant la survenue du sinistre, vous devez déclarer votre sinistre par internet : www.declare.fr ou par e-mail : sinistres@gritchen.fr ou par courrier à : GRITCHEN AFFINITY SAS- Service Sinistres – 27 rue Charles Durand - CS 710139 - 18021 BOURGES Cedex.

Sans cette assurance, le client ne sera en aucun cas remboursé des sommes versées s'il est contraint d'annuler ou d'écourter son séjour.

6 - CONDITIONS DE PAIEMENT DU SOLDE

Le client réglera obligatoirement et en totalité le solde de son séjour 21 jours avant son arrivée. L'acompte versé sera déduit du montant total du séjour. A défaut, la réservation sera considérée comme annulée et il ne sera procédé à aucun remboursement de l'acompte. Les taxes de séjour seront à payer à l'arrivée.

Modes de règlement acceptés :

- Carte bancaire
- Chèque Bancaire Français libellé à l'ordre de Camping La Ribière
- Chèques Vacances, au nom d'un des titulaires du séjour, à envoyer en recommandé
- Chèques Vacances connect
- Transfert Bancaire International

7 - MODIFICATION DE SÉJOUR

Dans le cas du COVID-19 l'établissement accepte les modifications et annulations de séjour de dernière minute si un nouveau confinement ou une restriction de circulation devait être décidée par le gouvernement.

7.1 Modification du fait du loueur :

Dans le cas où le loueur serait dans l'obligation de modifier les prestations initialement prévues au séjour, elle mettra tout en œuvre pour fournir des prestations similaires. Le client pourra soit accepter la modification soit résilier le Contrat et obtenir le remboursement des sommes versées, dans les conditions visées à l'article R.211-9 du Code du tourisme ci-dessous.

7.2 Modification du fait du client :

Tout changement de dates ou type d'hébergement est considéré comme une modification du séjour. Selon les disponibilités, le loueur tâchera de mettre tout en œuvre pour accéder à cette demande.

A partir de 14 jours avant la date d'arrivée prévue et pour tout séjour entamé, le séjour n'est plus modifiable.

8 - ANNULATION/INTERRUPTION DE SÉJOUR

Dans le cas du COVID-19 l'établissement accepte les modifications et annulations de séjour de dernière minute si un nouveau confinement ou une restriction de circulation devait être décidée par le gouvernement.

8.1 Annulation du fait du loueur :

En cas d'annulation du fait du loueur, sauf en cas de force majeure, le client sera intégralement remboursé des sommes versées conformément à l'article R132-2 du code de la consommation. Cependant, cette annulation ne pourra pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

8.2 Annulation (totale ou partielle) du fait du client :

Si le client souhaite annuler, il devra avertir le loueur soit par courrier soit par mail dès la survenance d'un événement empêchant son arrivée. Les délais sont calculés à la date de réception de la demande.

Dans tous les cas d'annulation, les frais de l'option assurance annulation éventuellement souscrite lors de votre réservation ne seront pas remboursés, ainsi que les frais de dossier. A compter de 21 jours avant la date d'arrivée prévue, le client a l'obligation de verser au loueur l'intégralité du prix du séjour et le séjour n'est plus annulable.

9 - A L'ARRIVEE DU CLIENT

9.1 Généralités :

En cas de non présentation du client le jour prévu de l'arrivée (no show) et en l'absence de message de sa part indiquant le report de sa date d'arrivée, l'hébergement sera retenu jusqu'au lendemain 12h. Passé ce délai, l'hébergement sera de nouveau offert à la vente, aucun remboursement ne sera effectué : la totalité du séjour est due.

En cas d'arrivée retardée, le client paye à compter du jour d'arrivée initialement prévu. Il ne sera fait aucune remise pour « arrivée tardive ».

Pour toute arrivée ne correspondant pas aux indications du formulaire de réservation, l'accès au camping pourra être refusé et le séjour annulé : le règlement du séjour sera conservé par le loueur ainsi que l'éventuelle cotisation assurance annulation et interruption de séjour.

9.2 Emplacement :

L'emplacement sera à disposition du client à partir de 15h.

9.3 Logement :

La location sera à disposition du client à partir de 16h.

A la remise des clefs, une caution de 300€ sera demandée au client pour les éventuels dégâts causés à la location. Une autre caution de 60€ est destinée à couvrir les éventuels frais de nettoyage s'il n'a pas été effectué convenablement. L'équipement du logement loué est inventorié avant l'arrivée du client. Le client devra vérifier et prévenir le loueur de toute anomalie au plus tard le lendemain de son arrivée. Aucune remarque ne sera prise en compte au-delà de ce délai.

10 - PENDANT LE SEJOUR DU CLIENT :

Le client est responsable de la surveillance de ses objets personnels. Il est également responsable de tous les dommages survenant de son fait et doit, en conséquence, être assuré au titre de sa responsabilité civile.

Le client doit se conformer aux dispositions du règlement intérieur, affiché à la réception. Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite. Le non-respect de ce règlement pourra entraîner l'expulsion du client sans donner lieu à aucun remboursement.

11 - AU DEPART DU CLIENT :

11.1 Généralités :

Tout départ anticipé du fait du client ne pourra donner lieu aucune ristourne ou remboursement. Si le client désire prolonger son séjour, ceci ne sera possible que dans la mesure des disponibilités et avec l'accord préalable du loueur.

11.2 Emplacement :

Au jour du départ prévu, l'emplacement doit être libéré avant midi. A défaut, il pourra vous être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

L'emplacement doit être rendu débarrassé de tout encombrants (branches, pierres...) et les éventuelles tranchées doivent être rebouchées.

11.3 Logement :

La veille du jour de départ indiqué sur le contrat, le client doit informer la réception de l'heure prévue pour son départ. Dans le cas où le client ne souhaite pas effectuer le nettoyage final, il peut souscrire au « forfait ménage » selon les tarifs en vigueur.

Le jour du départ, le logement doit être libéré au plus tard à 10h du matin. A défaut, il pourra vous être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

L'état des lieux de sortie est effectué dans la journée qui suit le départ.

Les cautions seront restituées au plus tard 15 jours après le départ du client, après vérification de l'inventaire et de la propreté du logement, déduction faite, éventuellement, du coût du matériel manquant ou dégradé, des frais de remise en état dans le cas où il est constaté que le nettoyage n'a pas été effectué conformément aux instructions données et que le « forfait ménage » n'a pas été souscrit, des prestations impayées. La retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci.

12 – ANIMAUX

12.1 Généralités

Les animaux de compagnie sont acceptés dans notre établissement, excepté les chiens de 1ère et 2e catégorie, sous réserve notamment de présentation des certificats de vaccination.

Lorsqu'ils sont autorisés, ils doivent être tenus en laisse en permanence. Ils sont interdits aux abords des piscines, l'aire de jeux et dans les bâtiments.

Le client devra emmener son animal faire ses besoins à l'extérieur du camping ou le cas échéant devra ramasser ses déjections.

Il est interdit de laisser un animal seul, attaché ou enfermé dans une voiture, sur l'emplacement ou dans un logement.

12.2 Emplacement – logement :

Les animaux sont acceptés selon tarif en vigueur.

13 - LITIGE - MEDIATION

Si, malgré toute notre volonté de vous satisfaire pleinement, vous avez des réclamations, nous vous demandons d'en informer immédiatement la personne chargée de l'accueil sur place qui s'efforcera de vous apporter une réponse.

En cas de persistance du litige, dans un premier temps, vous devez nous adresser une réclamation écrite à notre service client : Camping La Ribière – Route du Fugeret – 04240 ANNOT.

Un mois après, si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez vous adresser au service de médiation CM2C simplement et gratuitement par voie électronique en déposant votre dossier sur www.cm2c.net, ou par courrier simple (joindre votre e-mail, votre téléphone et la réclamation écrite) à : CM2C – 14 Rue Saint Jean – 75017 PARIS.

14 - IMAGE

En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, le client autorise expressément et à titre gratuit, la SAS Camping la Ribière, ou toute personne désignée par elle, à le photographier, le filmer ou l'enregistrer pendant son séjour et à utiliser lesdites images, vidéos et enregistrement et ce pour une durée de 5 ans. Cette autorisation vaut également pour toutes les personnes hébergées avec le client. Elle a pour but d'assurer la promotion et l'animation de l'établissement sur son site internet, ses brochures, Facebook, Instagram ou dans les guides touristiques.

Si vous ne souhaitez pas être photographié ou filmé, il vous suffit de le signaler par écrit à la réception à votre arrivée.

15 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa commande sont collectées et stockées par le loueur selon le respect de la RGPD en vigueur. Elles seront utilisées pour le traitement de la commande, pour renforcer et personnaliser la communication, pour récolter les avis clients, pour développer l'offre de services réservés aux clients et pour réaliser des études statistiques. Conformément à la loi informatique et des libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles le concernant. Le client dispose également d'un droit de refuser le traitement, de solliciter une limitation de celui-ci et enfin le droit à la portabilité des données à caractère personnel. Pour cela il suffit d'en faire la demande par écrit au loueur en indiquant le(s) noms et prénom(s) des clients concernés.