

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

SARL Camping Sérendipité – Mme CHAKUR Célia et Mr CANCE Éric

4 Impasse de Fontbielle 15260 Neuvéglise-sur-Truyère

Tél : 04.71.73.91.77

Adresse e-mail : contact@camping-serendipite.fr

Site internet : <https://www.camping-serendipite.fr/>

COMMANDE ou RESERVATION ou LOCATION : Achat des Services.

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

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

1. 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 de camping Sérendipité, exploité par Mme CHAKUR Célia et M. CANCE Eric ('le Prestataire'), aux clients non professionnels (« Les Clients » ou « le Client »), sur son site Internet <https://www.camping-serendipite.fr/> ou par téléphone, courrier postal ou électronique (courriels), ou dans un lieu où le Prestataire commercialise les Services.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet <https://www.camping-serendipite.fr/> 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 : Camping Sérendipité – 4 impasse de Fontbielle – 15260 Neuvéglise-sur-Truyère. 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, soit, en cas de réservation hors Internet, par tout autre moyen approprié.

2. CONDITIONS DE RESERVATIONS

La réservation devient effective uniquement avec l'accord du Camping Sérendipité, après réception de l'acompte et après réception soit du contrat de réservation dûment complété et signé, soit après acceptation des conditions générales de vente lors de la réservation en ligne. En cas de non-paiement de l'acompte à la réservation ou du solde au plus tard 30 jours avant la date du séjour par le client, le camping se réserve le droit d'annuler la réservation et de re-proposer l'hébergement à la location. Les réservations ne lient le camping Sérendipité, que si le camping Sérendipité les a acceptés, ce que le camping Sérendipité 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 Sérendipité propose des séjours à vocation familiale, les hébergements sont particulièrement conçus à cette utilisation. Le camping Sérendipité se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe ou qui chercherait à le détourner. 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 <https://www.camping-serendipite.fr/> constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire. La réservation d'un emplacement de « camping » ou d'un hébergement locatif est faite à titre strictement personnel. Vous ne pouvez en aucun cas sous-louer ni céder votre réservation sans le consentement préalable du camping Sérendipité. Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.

2.1 Emplacement « nu » : Le forfait de base comprend l'emplacement pour la tente ou la caravane avec une voiture, un van ou un camping-car pour 2 personnes, l'accès aux sanitaires et aux infrastructures d'accueil.

2.2 Location : pour les hébergements locatifs, le forfait de base est de 2 à 6 places selon le type de locatif. Le camping Sérendipité se réserve le droit de refuser l'accès au site aux groupes ou familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.

2.3 Frais de réservation (frais de dossier) : il n'y a pas de frais de dossier dans notre établissement.

3. RESERVATION DE GROUPE

Toute réservation de plus de 4 hébergements par la même personne physique ou par des personnes physiques différentes mais se connaissant et se déplaçant ensemble pour les mêmes motivations aux mêmes dates de séjour sur le même lieu est considéré comme un groupe. Les hébergements proposés sur le site du Camping Sérendipité sont adressés exclusivement à la clientèle individuelle. Pour toute demande de réservation de groupe, vous devez impérativement contacter le camping par

téléphone, par email ou via notre rubrique « Nous contacter ». Le camping Sérendipité se réserve le droit d'étudier la demande de réservation avant acceptation ou refus de celle-ci.

4. TARIFS ET TAXE DE SEJOUR

Les prix indiqués sont valables pour la saison 2025. Ils correspondent à une nuit et s'entendent en euros, TVA incluse. Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur sur le site internet www.camping-serendipite.com, ou sur tout support d'information du Prestataire, lors de la passation de la commande par le Client. Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur le site internet <https://www.camping-serendipite.fr/> 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 <https://www.camping-serendipite.fr/>, 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. Le montant de la taxe de séjour est de 0.66 euros par jour et par personne de 18 ans et plus.

5. CONDITIONS DE PAIEMENT

5.1 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 50 % du prix total de la fourniture des Services commandés est exigé lors de la passation de la commande par le Client. Il devra être réglé dès réception du contrat de location définitif et joint à l'exemplaire à retourner. Il sera déduit du montant total de la commande. Il ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement par le Prestataire du fait d'une annulation du Client (sauf si souscription à l'assurance annulation soumis à justificatifs). Le solde du séjour pour une location devra être intégralement réglé 30 jours avant la date d'arrivée (sous peine d'annulation de cette location). Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début du séjour, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation au camping. En cas de non-paiement de l'acompte à la réservation ou du solde au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour par le client, le camping se réserve le droit d'annuler la réservation et de re-proposer l'hébergement à la location.

5.2 Paiement

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire. Au titre de l'acompte comme au titre du solde, vous pouvez honorer votre réservation ou votre séjour par les modes de paiement suivants : chèque vacances ANCV, chèques vacances ANCV « Connects », espèces, carte bancaire (visa, CB, Mastercard) ou par virement bancaire.

Pour les séjours en emplacement sans réservation (clientèle de passage), vous devez, à votre arrivée, d'indiquer à la réception la durée de séjour souhaitée et payer obligatoirement le solde du séjour. En cas de paiement par avance et de départ anticipé, aucun remboursement ne sera effectué.

5.3 Non-respect des Conditions de Paiement

En outre, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-paiement de l'acompte à la réservation ou du solde au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour par le client, 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. Et de re-proposer l'hébergement à la location.

6. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation, le Camping Sérendipité informe ses clients que la vente de prestations de services, d'hébergements fournis à une date déterminée, où selon une périodicité déterminée, n'est pas soumise aux dispositions relatives au délai de rétractation de 14 jours.

7. FOURNITURE DES PRESTATIONS

7.1 Mise à disposition et utilisation des prestations

Si l'obligation d'un « pass sanitaire » est requise par le gouvernement du pays du camping sur les dates du séjour réservé, tous les participants au séjour, soumis à cette obligation, devront présenter un « pass sanitaire » valide à leur arrivée pour pouvoir entrer dans le camping.

L'hébergement locatif ainsi que l'emplacement nu pourra être occupé le jour de l'arrivée à partir de 16h. Il devra être libéré le jour du départ avant 11 heures. Le solde du séjour devra être intégralement réglé 30 jours avant la date d'arrivée (sous peine d'annulation de cette location). 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 sera facturé de l'option « Ménage fin de séjour » du tarif en vigueur de la saison 2025. 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. L'emplacement « nu » devra être nettoyé de tout détritrus, poubelles et autres sardines ...etc.

7.2 Dépôt De Garantie Pour les locations d'hébergement

Un dépôt de garantie de 200 € (empreinte CB, pré-autorisation de paiement par carte bancaire) est exigé du Client le jour de la remise des clés et sera automatiquement annulé 30 jours après, déduction faite des éventuelles indemnités retenues, sur factures justificatives, pour les éventuels dégâts constatés par l'état des lieux de sortie. La retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci.

Cette caution ne constitue pas une limite de responsabilité. Dans le cas où l'hébergement est rendu sale ou n'a pas fait l'objet d'un forfait « ménage fin de séjour » à la réservation du séjour, il sera alors facturé au tarif en vigueur de la saison.

8. ANNULATION DE FAIT DU CAMPING SERENDIPITE

En cas d'annulation du fait du camping Sérendipité, 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.

9. 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).

9.1 Modification

Le client peut demander la modification de son séjour (dates, type d'hébergement, nombre de personnes) sur demande auprès du camping. Le Prestataire s'efforcera d'accepter autant que possible les demandes de modification de date dans la limite des disponibilités et possibilités, 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. Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante. A défaut de modification, le client devra effectuer son séjour dans les conditions initiales de réservation ou l'annuler selon les conditions de l'assurance annulation (sans souscription, les sommes versées ne vous seront pas remboursées). Toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée selon les disponibilités et selon les tarifs en vigueur. 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 9.2.

9.2 Prestations non utilisées

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

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

Un bon à valoir, d'un montant correspondant aux nuits non consommées, valable deux ans, sera émis par le camping. En cas de refus de la part du client de ce bon à valoir, il sera remboursé, sur demande, du montant correspondant déduction faite du coût des frais de dossier et de l'assurance annulation si elle a été souscrite. En dehors des raisons mentionnées ci-dessus, tout séjour, interrompu ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé) du fait du client ne pourra pas donner lieu à un remboursement ou à un bon à valoir.

9.3 Annulation du fait du client

Toute demande d'annulation devra obligatoirement être communiquée par courrier à l'adresse postale du camping Sérendipité ou par e-mail. Les annulations transmises par téléphone ne pourront pas être prise en compte. 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- En cas d'annulation de la part du client sans souscription à la garantie annulation :

Pour l'une des raisons suivantes et ce jusqu'à sa date d'arrivée :

- Fermeture des frontières par décision administrative
- Fermeture administrative du camping
- Limitation de 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, valable deux ans, sera émis par le camping. En cas de refus de la part du client de ce bon à valoir, il sera remboursé, sur demande, du montant correspondant déduction fait du coût des frais de dossier et de l'assurance annulation si elle a été souscrite.

Pour toutes autres raisons :

- Cas 1 : Annulation jusqu'à trente jours avant le début de séjour. L'acompte de 50% du montant du séjour sera conservé par le camping au titre des frais d'annulation.
- Cas 2 : Annulation entre J-30 et J-0 avant le début de séjour. La totalité des sommes versées, soit la totalité du montant du séjour, est conservée par le camping. Aucun remboursement ne sera effectué. Si le client ne se présente pas au camping le jour de la date de son séjour et sans en avoir informé le camping au préalable, la réservation sera considérée comme annulée par le client. Le camping se réserve donc le droit de proposer à nouveau l'hébergement à la location.

b- En cas d'annulation de la part du client avec une souscription à la garantie annulation

Les sommes versées sont couvertes par la garantie 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 vente paragraphe 9.3 a- s'appliquent et le coût de l'assurance annulation sera déduit des sommes versées en cas d'annulation.

10. OBLIGATION DU CLIENT

10. 1 Assurance Responsabilité 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.

10.2 Animaux

Les animaux sont acceptés dans le camping, moyennant une redevance journalière par animal. Ils sont autorisés dans les locations à condition de ne pas les laisser seuls sans surveillance au sein de l'hébergement. Ils doivent être tenus en laisse en permanence au sein du camping. Ils sont interdits dans les sanitaires. Le carnet de vaccination pour les chiens et les chats doit être à jour.

10.3 Image

Vous autorisez Le camping Sérendipité, ainsi que toute personne désignée par Le camping Sérendipité, à vous photographier, vous enregistrer ou vous filmer pendant votre séjour au camping Sérendipité et à exploiter les dites images, sons, vidéos et enregistrements sur tous supports (en particulier sur le site ou pages Internet du camping Sérendipité - dont Facebook et Instagram- sur les supports de présentation et de promotion et sur les guides de voyage ou touristique. Cette autorisation vaut tant pour vous que pour les personnes hébergées avec vous. Elle a pour seul but d'assurer la promotion et l'animation de l'établissement et ne pourra en aucune façon porter atteinte à votre réputation. Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour tous pays et pour une durée de 5 ans.

10.4 Règlement Intérieur

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

10.5 Véhicules électriques

Il est strictement interdit de brancher un véhicule électrique sans l'autorisation préalable d'un des responsables de l'établissement (selon l'ampérage des prises, il y a un risque d'incendie).

11. LITIGE

Toute réclamation éventuelle concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels peut être signalée par courrier ou email au Prestataire du camping.

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du site internet <https://www.camping-serendipite.fr/> est la propriété du Prestataire 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.

13. 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.

14. MEDIATION

Dans le cadre d'un litige avec notre établissement, vous avez la possibilité de nous contacter de la manière suivante : envoi d'un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception au gestionnaire du camping. Si à défaut de solution amiable trouvée dans le mois suivant la réception de la lettre de réclamation susvisée, vous pourrez recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, à condition de le saisir dans l'année suivant l'envoi de votre lettre de réclamation. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le processus de médiation des litiges de la consommation, le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par le camping Le Belvédère. Vous pouvez déposer un dossier en ligne sur le site internet suivant www.cm2c.net, par courrier : CM2C – 14 rue Saint-Jean, 75017 Paris ou par téléphone au 06 09 20 48 86 15.

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 <https://www.camping-serendipite.fr/> 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.

16. RESPONSABILITE DU CAMPING SERENDIPITE

Le client reconnaît expressément que le Camping Sérendipité ne pourra être tenu responsable, du fait de la communication par ses partenaires ou par tout tiers d'informations fausses qui seraient mentionnées dans la brochure ou le site internet du camping Sérendipité concernant les sites d'accueil, et notamment les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement. Toutes les photos et les textes utilisés sur le site internet du camping Sérendipité sont non contractuels. Elles n'ont qu'un caractère indicatif.

17. INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations seront considérées par Le camping Sérendipité comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes du camping Sérendipité, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services en fonction de vos centres d'intérêts. Conformément à la loi informatique et des libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela il suffit de nous en faire la demande par courrier à l'adresse suivante en nous indiquant vos nom, prénom et adresse à : Camping Sérendipité 4 impasse de Fontbielle – 15260 Neuvéglise-sur-Truyère