

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



L'ÉTOILE D'ARGENS

5 étoiles

En paradis, nulle part au bord de l'eau

## Réservation / Paiement

La location d'un hébergement ou d'un emplacement de plein air entraîne l'entière adhésion du client aux conditions générales de réservation et l'acceptation sans réserve de l'intégralité des dispositions. Chaque famille doit être inscrite par un contrat dont les droits ne sont pas transmissibles. Cette location est une location «précaire». Les acomptes (30% du montant du séjour) ainsi que l'option annulation doivent obligatoirement accompagner le contrat de réservation. Une confirmation de réservation vous sera adressée à réception de l'acompte. La réservation est nominative et personnelle et ne peut faire l'objet d'une cession ou sous-location. Toute modification de dossier, ou de réservation, doit être notifiée PAR ÉCRIT. Compte tenu de la diversité de la gamme proposée par notre camping, il existe quelques différences au niveau de la configuration et de la décoration des locatifs. Nous vous rappelons, par ailleurs, que toute demande éventuelle quant à une orientation ou situation spécifique est un service supplémentaire et ne constitue pas une garantie contractuelle. Par ailleurs, les travaux d'urgence entrepris par le camping ou par des autorités publiques et qui pourraient gêner nos clients sur nos campings, ne peuvent être reprochés. Le camping dispose d'un règlement intérieur affiché à l'accueil. En tant que client du camping, celui-ci vous est opposable.

Le solde est à régler 30 jours avant votre arrivée. Toute modification ultérieure du taux de TVA applicable, survenue entre le moment où les tarifs ont été déterminés et la facturation du séjour entraînera une modification corrélative du prix TTC.

## Nos prix comprennent :

l'accès à l'espace aquatique, la consommation d'eau, d'électricité, les équipements nécessaires pour le nombre de personnes en chalets et mobil homes (hors personnes suppl.), un véhicule par emplacement et accès aux activités non payantes. Attention en début et fin de saison, certains commerces et animations peuvent être fermés (se renseigner).

## Non inclus dans nos tarifs :

Voiture ou personne supplémentaire, animaux, remorque, visiteur journalier, garantie annulation, frais de dossier et la taxe de séjour. Le linge de lit et de toilette, le kit bébé, en location sur place. Le ménage de fin de séjour pour les mobil-homes et les chalets (voir les hébergements concernés) qui doivent être rendus propres (nettoyés, vaisselle lavée, couvertures pliées) sinon un forfait ménage, dont le montant est affiché dans l'hébergement, sera facturé.

Aucune installation (tente), véhicule ou personne supplémentaire n'est acceptée sur l'emplacement des locations sans accord du camping. Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre d'occupants ne peut dépasser la capacité prévue par type d'hébergements (nouveau-né compris).

Sur tout le camping, les enfants sont sous la responsabilité et la surveillance de leurs parents. Les barbecues à gaz et à charbon sont interdits. Se renseigner avant votre arrivée. Tout apport de matériel électrique supplémentaire doit être validé avant l'arrivée, auprès du responsable du Camping. Attention ! Les animaux sont interdits sur la navette fluviale, autour des piscines, sanitaires et points de restauration. Lorsqu'ils sont autorisés, ils doivent être tenus en laisse permanente. Le carnet de vaccination peut vous être demandé à tout moment. Un seul animal est autorisé par hébergement, 2 sur emplacements.

## Service après vente

En cas de problème dans l'hébergement loué, vous devez formuler une réclamation SUR PLACE sous 24 heures (notamment sur l'inventaire, l'état, le ménage du chalet ou du mobil home). Passé ce délai aucune réclamation ne sera prise en compte et vous serez tenu responsable lors du départ des éventuels dégâts ou manquants. Toute autre réclamation concernant un séjour doit nous être adressée en recommandé avec accusé de réception dans un délai de 10 jours après la date de fin de séjour. Notre service qualité traitera alors votre réclamation dans un délai de 2 mois suivant réception de votre lettre. Vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes : Medicycs, 73 Bd de Clichy, 75 009 Paris - www.medicys.fr

## Arrivées et départs

Les locations sont disponibles à partir de 16h - et jusqu'à 18h (20h en haute saison), les horaires exacts seront mentionnés dans votre contrat de réservation. Les départs s'effectuent avant 10 heures. Les emplacements sont disponibles à partir de 12h et doivent être libérés avant 10h. En cas de libération tardive de la location ou de l'emplacement, il sera appliqué une indemnisation de 50€/heure de retard en compensation du préjudice subi par Ecolodge et les clients arrivant à la suite. Pour une arrivée ou un départ anticipé, vous devez prévenir le camping.

## Résiliation

Si les circonstances obligent et seulement en cas de survenance d'événements de force majeure ou du fait d'un tiers, indépendants de sa volonté, Ecolodge l'Etoile d'Argens pourrait être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement ses programmes (fermeture totale ou partielle, d'un équipement commun de type piscine, restaurant...). Dans ce cas, Ecolodge l'Etoile d'Argens vous informera de la modification opérée sur le séjour, le client pourra accepter ou refuser de conserver le séjour modifié. En cas de non acceptation de votre séjour modifié, un bon à valoir d'un montant correspondant aux sommes déjà versées sera émis par Ecolodge et valable 18 mois. En cas de refus du client de ce bon à valoir, il sera remboursé sur demande du montant correspondant, déduction faite de la garantie annulation si souscrite.

## Garantie annulation

Facultative et payable en supplément de la location en même temps que l'acompte. Son montant est de 5€/nuitée. Si vous souscrivez à cette garantie, vous êtes assurés : du remboursement des sommes versées, hors frais de dossier et garantie annulation. Du remboursement au prorata temporis de la location prévue, hors frais de dossier, garantie annulation et des frais de nettoyage, si vous devez quitter l'hébergement loué avant la date d'expiration prévue. La garantie s'exerce si l'empêchement est occasionné par l'une des seules causes suivantes : Le décès de l'assuré, une maladie affectant l'assuré, ou un accident; le décès, la maladie ou l'accident pouvant atteindre, dans les mêmes conditions, le conjoint de l'assuré, les personnes désignées sur le contrat de location, ses ascendants ou descendants. Une convocation administrative, judiciaire, militaire ou en tant que juré d'assises. L'empêchement justifié par un licenciement, une mutation de l'assuré ou de son conjoint ou par la faillite de l'entreprise que l'assuré gère. **La garantie, doit, pour être effective, être justifiée par une prescription médicale (en cas de maladie ou d'accident) ou tout autre justificatif pour les autres cas.**

## Annulation du séjour

Toute annulation doit IMPÉRATIVEMENT être notifiée par écrit à Ecolodge. Pour bénéficier de la garantie annulation, vous devez informer le camping du motif de l'annulation, cela avant minuit la veille de l'arrivée. Vous disposez d'un délai de 5 jours, à compter de la date d'annulation, pour nous faire parvenir en RAR le justificatif (certificat médical, de décès ou d'employeur). En cas d'annulation de séjour avant l'arrivée, d'interruption de séjour, ou d'arrivée reportée et quelle qu'en soit la cause, maladie, accident ou évènement imprévu, le locataire sera tenu au paiement du solde de la réservation et aucun remboursement ne sera accordé si la garantie annulation n'a pas été souscrite. En cas de séjour interrompu ou abrégé pour l'une des raisons suivantes:

- Fermeture des frontières
- Fermeture administrative du camping
- Mise en quarantaine à l'arrivée du client ou au retour du client dans son pays
- Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres 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 l'assurance annulation si elle a été souscrite.

## Centre aquatique

Nous rappelons que les espaces aquatiques peuvent s'avérer dangereux. Les enfants sont sous la responsabilité et la surveillance de leurs parents. Les enfants en bas âge doivent obligatoirement porter des couches conçues spécialement pour la baignade, ce pour le respect des normes d'hygiène. Le port du bracelet est obligatoire dans l'enceinte du camping et les shorts de bains ne sont pas acceptés sur les piscines.

## Assurance locative

Le client doit vérifier auprès de son assurance, qu'il dispose d'une extension villégiature dans le cadre de son contrat d'Assurance Habitation et de ses conditions de garantie. Si tel n'était pas le cas, le locataire est tenu de s'assurer contre les risques inhérents à son occupation. À savoir : vol, perte, dégradation d'effets personnels (valises, objets, mobiliers, valeurs, véhicules, vélos...).

**En cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels tant dans les logements que dans les parkings ou les locaux communs (local à vélos...) la responsabilité de l'hôtelier ne sera engagée que dans les limites posées par la loi.**

Il doit également s'assurer pour les dégradations qu'il pourrait causer dans l'hébergement donné en location ou dans le camping, de son fait ou de ses accompagnants. Les clients devront justifier de leur assurance à la première réquisition.

Dans le cadre de la location ou de prêt de vélos, les clients sont tenus de s'assurer contre le vol, perte ou dégradation. Une caution vous sera demandée pour chaque vélo.

## Droit à l'image

Lors de votre séjour sur notre camping, vous êtes susceptibles d'être pris en photo ou filmés pour la conception et la réalisation de nos plaquettes publicitaires, sauf si vous signalez votre opposition par écrit à la réception dès votre arrivée.

## Délai de rétractation

Conformément à l'article L121-28. 12°. du code de la consommation, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.