

Conditions Générales de Vente HIRONDELLE 2021

(applicables à compter du **02 avril 2021**)

DEFINITIONS

« Client » désigne toute personne disposant de la majorité légale et de la capacité à contracter.

« Camping » désigne le Camping l'Hirondelle situé 60 Route de la Garenne 26410 Menglon (France)

« Site Web » désigne le site internet de réservation en ligne www.campinghirondelle.com édité par le Camping.

« Emplacement » désigne les emplacements nus loués pour l'installation de tentes, caravanes ou camping-cars des Clients dans le Camping.

« Locatif » désigne tous les types d'hébergement (Eco Lodges, Cottages, Chalets, mobil-homes), hors Emplacements, proposés à la location par le Camping.

RESERVATION

Le Client effectue sa demande de réservation **exclusivement par internet** sur notre Site Web de réservation en ligne.

Les demandes de réservation transmises par **téléphone, courrier ou email ne sont plus acceptées**.

La Réception du Camping conseille et accompagne le Client dans sa réservation en lui communiquant notamment les numéros d'Emplacements et de Locatifs disponibles pour son séjour.

La demande de réservation est **enregistrée** uniquement si le Client accepte en ligne les présentes conditions générales de vente.

La demande de réservation est alors **validée** par le Camping **dans un délai maximum de 3 jours** afin de vérifier les disponibilités aux dates souhaitées par le Client.

La demande de réservation validée devient **effective** qu'après l'encaissement de l'**acompte** du Client.

Le montant de cet acompte est fonction de la date de demande de réservation du Client :

- a) plus de 31 jours avant la date de début du séjour : acompte de **40%** du montant total du séjour
- b) moins de 30 jours avant la date de début du séjour : acompte de **100%** du montant total du séjour

Dès la réception de l'encaissement de l'acompte, un accusé de **confirmation de la réservation** est adressé au Client par email qui devra être présenté à son arrivée au Camping.

La réservation est gratuite, elle n'entraîne **aucun frais de réservation / dossier**.

Lors de sa réservation, le Client doit **souscrire obligatoirement une assurance annulation** pour se couvrir contre les risques d'annulation de son séjour.

A défaut de souscription, le Client prend le risque personnel de perdre la totalité des sommes versées sans contestation possible de sa part auprès du Camping.

Le Client souscrit son assurance annulation **auprès de l'un des organismes de son choix** disponibles sur internet.

Nous vous recommandons notre **partenaire Europ Assistance**.

ATTRIBUTION DES PLACES

Le plan du Camping, disponible sur le Site Web, présente l'ensemble des numéros des places selon les catégories d'Emplacement ou de Locatif.

Le Client peut indiquer en commentaire de sa réservation le(s) **numéro(s) souhaité(s) par ordre de priorité** après avoir vérifié au préalable auprès de la Réception leur disponibilité.

Le Camping attribue au Client l'un des numéros souhaités selon les disponibilités à la date de validation de sa réservation et cela sans frais supplémentaire.

Le Camping ne peut en **aucun cas garantir** que l'un des **numéros sollicités** par le Client lui sera **attribué**.

Si le Client n'indique aucun numéro de place en commentaire de sa réservation, le Camping choisira alors le numéro le plus adapté en fonction des informations transmises lors de sa demande de réservation (taille des équipements, nombre de personnes, catégorie d'Emplacement ou de Locatif).

Le **Camping pourra modifier ce numéro** de place attribué sans demande spécifique du Client et cela sans information préalable au Client.

Le Camping ne peut être tenu responsable, si les informations du Client ne sont pas bonnes, que le numéro attribué n'est pas adapté.

En cas de force majeure, le Camping se réserve la possibilité de modifier l'attribution de l'Emplacement ou du Locatif.

REGLEMENT SOLDE

En complément de l'acompte versé lors de la réservation, le solde du prix doit être versé dans les délais visés ci-dessous :

L'intégralité du prix du séjour en Emplacement ou en Locatif est exigible :

- **au plus tard 30 jours** avant le début du séjour
- **immédiatement** pour toute réservation effectuée à moins de 30 jours du début de séjour

Pour cela, le Client reçoit 40 jours avant son arrivée un email de relance du paiement du solde et clique sur le lien de paiement.

En cas de problème, le Client contacte la Réception.

A défaut du règlement de ces sommes dans les délais susvisés, le **séjour est considéré comme annulé** automatiquement du fait du Client sans que le Camping ne soit dans l'obligation d'en informer le Client.

Aucun remboursement des sommes déjà versées n'est alors dû par le Camping.

Les frais d'annulation de 25€ prévus à l'article « ANNULATION » s'appliquent alors.

MODES DE PAIEMENT

Le règlement de l'acompte puis du solde s'effectue exclusivement par **carte bleue**, mode de paiement totalement sécurisé.

Notre partenaire **Payline** gère l'ensemble des paiements par carte bleue en application des derniers protocoles de sécurisation. Le Camping n'a connaissance, à aucun moment, des données carte bleue du Client.

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**.

Les paiements par **virement, chèque, chèques vacances et en espèces ne sont plus autorisés**.

DROIT DE RÉTRACTATION

En application de l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, **le droit de rétractation de 14 jours n'est pas applicable** aux prestations d'hébergement, de restauration et de loisirs fournis à une date ou à une période déterminée.

TARIFS

Les tarifs ou informations publiés sur notre Site Web sont les tarifs de base ne comprenant pas les suppléments (textes et photos non contractuelles).

Les tarifs affichés sont **en euros, TVA comprise** au taux en vigueur au moment de la date de réservation du séjour.

Le prix total du séjour comprend le prix de la location d'un Emplacement ou d'un Locatif, les suppléments choisis, la taxe de séjour.

Les tarifs sont susceptibles de **varier au cours de la saison**.

Le Camping ne pourra en **aucun cas** être tenue pour **responsable d'une différence de coût** entre deux séjours réservés pour la même période.

Tout changement de taux ou de taxe applicable au séjour, à la date de facturation du solde, pourra être répercuté sur le prix du séjour.

PROMOTIONS

Les offres promotionnelles sont soumises à **certaines conditions** et notamment de disponibilité pour être applicables.

Par ailleurs elles ne sont **pas cumulables entre elles** sauf mention contraire et ne sont pas rétroactives.

Ainsi les nouvelles promotions ne peuvent être appliquées sur une réservation déjà réglée en totalité ou en partie.

Par conséquent, 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 ou d'une remise partielle de la différence entre le prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel.

TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour collectée pour le compte de l'Office du Tourisme et à acquitter, n'est **pas incluse dans nos tarifs**. Son montant est déterminé **par adulte et par jour** et peut être modifié en cours d'année.

ARRIVEE

La **validité** de la Location ou de l'Emplacement réservé par le Client est **limitée à 24h** à compter de la date d'arrivée définie dans la confirmation de réservation du Camping.

Au-delà de ce délai et en cas d'absence du Client le jour de son arrivée, son Emplacement ou le Locatif réservé est alors remis à la location sur notre Site Web et l'ensemble des sommes versées par le Client sont perdues et non remboursées par le Camping.

A son arrivée, le Client se présente obligatoirement à la Réception du Camping avec sa confirmation de réservation afin d'effectuer son état des lieux d'arrivée (« Check-In »).

A la date de début du séjour, l'heure de disponibilité de la location réservée diffère selon la catégorie choisie :

- Pour un **Locatif** : à partir **de 16h et jusqu'à 19h maximum**
- Pour un **Emplacement** : à partir de **14h et jusqu'à 19h maximum**

Si le Client envisage d'arriver **après 19h, il doit alors obligatoirement informer** le Camping de son heure exacte d'arrivée tardive par email (contact@campinghirondelle.com) et par téléphone (+33 4 75 21 82 08) dans les plus brefs délais.

Le Camping communique alors au Client le détail de la procédure à suivre.

Aucun remboursement ni réduction n'est accordé au Client pour les nuits perdues en cas **d'arrivée retardée**.

MINEURS

Les mineurs non accompagnés de leurs parents ne sont pas acceptés sur le Camping.

DEPART

A la date de fin du séjour, l'heure de libération de la location diffère selon la catégorie choisie :

- Pour un **Locatif** : au plus tard à **10h**
- Pour un **Emplacement** : au plus tard à **12h**

En cas de non-respect de cet horaire de check-out, le Client doit régler une nuit supplémentaire sans contestation possible de sa part.

En Locatif, le Client doit également fixer auprès de la Réception, au plus tard la veille de son départ, l'heure du rendez-vous obligatoire d'état des lieux de sortie (« Check-Out ») selon les horaires restants disponibles. Ce **rendez-vous se réalise entre 7h et 10h**.

En cas d'absence de prise de rendez-vous par le Client, le Responsable du Camping le fixe de facto en fonction de ses disponibilités restantes.

Avant son départ, le Client doit vérifier qu'il ne laisse dans son Locatif ou sur son Emplacement aucune affaire ni déchets personnels qui doivent être déposés obligatoirement dans la zone de tri sélectif du Camping.

Aucune réduction ni aucun remboursement n'est consenti au Client en cas de **départ anticipé** de votre part.

SEJOUR EN LOCATIF

Le descriptif, les durées minimales de séjour, les tarifs et le nombre maximal d'occupants varient selon les saisons et la gamme de Locatif ; ces informations sont consultables sur notre Site Web.

Pour des raisons de sécurité, le nombre de personnes arrivant en séjour (enfants et bébés compris) **ne peut excéder la capacité maximale du Locatif**. Le Camping se réserve le droit de refuser l'accès au Locatif à toute personne au-delà de la capacité prévue.

L'**inventaire** des équipements est affiché dans chaque Locatif. A son arrivée, le Client est tenu de le **contrôler** et de signaler toute anomalie au plus tard dans les **24h**.

Toute insatisfaction concernant l'état de propreté, ou l'état général du Locatif doit être notifiée au plus tard 24h après l'arrivée, ceci afin de permettre d'y remédier. **Aucune réclamation ne sera recevable plus de 24h après le jour d'arrivée.**

Les locatifs sont tous **non-fumeurs**.

La location de **draps jetables** constitue un supplément qui n'est **pas inclus dans le tarif** du Locatif. Le Client peut au choix amener ses draps personnels ou les louer au Camping en les réservant au minimum 2 jours avant son arrivée.

Un **dépôt de garantie de 250€** est demandé au Client au plus tard à son l'arrivée par carte bleue exclusivement (aucun dépôt en espèces ou par chèque ne sera accepté).

Ce dépôt est restitué au Client dans son intégralité le jour de son départ ou au plus tard sous huit jours, après un contrôle satisfaisant de la propreté et de l'état des équipements du Locatif.

Dans le cas contraire, les sommes engagées par le Camping pour la remise à niveau du Locatif et les sommes impayées du séjour sont prélevées sur le dépôt de garantie ou facturées au Client. Les dégradations ou impayés d'un montant supérieur à celui du dépôt de garantie sont à la charge du Client.

Le Client doit **restituer** son Locatif dans un **parfait état des équipements et propre**.

Les frais de ménage de fin de séjour ne sont pas inclus dans le tarif de la location.

Le Client réalise lui-même le ménage de fin de séjour. Il peut également souscrire au forfait ménage au plus tard la veille de son départ.

Si le Client restitue son Locatif sale et qu'il n'a pas pris le forfait ménage alors ces frais de ménage lui sont facturés ou déduit de son dépôt de garantie.

SEJOUR EN EMPLACEMENT

Le descriptif, les durées minimales de séjour et les tarifs varient selon les saisons et la gamme d'Emplacement ; ces informations sont consultables sur notre Site Web.

Pour des raisons de sécurité, le nombre de personnes arrivant en séjour sur un Emplacement **ne peut excéder 6 occupants** (enfants et bébés compris). Le Camping se réserve le droit de refuser l'accès à l'Emplacement à toute personne au-delà de cette capacité maximale.

ANIMAUX

Un seul animal domestique est admis par Locatif ou Emplacement, moyennant le paiement d'une somme forfaitaire par jour non-incluse dans le prix de la location.

Le Client doit le signaler lors de sa réservation ou à son arrivée sur le Camping.

Les animaux domestiques ne peuvent circuler librement et doivent être **tenus en laisse**. Ils ne sont pas admis dans les locaux collectifs (restaurant, bar, mini-club, parc aquatique).

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 du Camping.

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

ANNULATION : GARANTIE ZEN gratuite pour tous !

Lors de sa réservation, le Client doit **souscrire obligatoirement une assurance annulation** payante et complète pour se couvrir contre les risques d'annulation de son séjour.

A défaut de souscription, le Client prend le risque personnel de perdre la totalité des sommes versées sans contestation possible auprès du Camping.

Le Client souscrit son assurance annulation **auprès de l'un des organismes de son choix disponibles sur internet**.

Notre partenaire **Campez Couvert** vous propose une assurance séjour et annulation payante et complète.

Quel que soit son motif d'annulation, le Client doit obligatoirement adresser au Camping sa **demande d'annulation** au plus tard dans les 5 jours ouvrés avant son arrivée par email à contact@campinghirondelle.com accompagnée de son motif et des justificatifs en vigueur.

A défaut d'annulation dans les conditions prévues à cet article, le Client sera tenu au paiement de la totalité des sommes dues au titre du séjour.

La date de l'accusé de réception du courriel d'annulation ainsi que le motif détermineront le montant des sommes perdues par le Client.

Deux situations sont possibles :

1) GARANTIE ZEN :

Notre **GARANTIE** garantit le Client du **remboursement** (a) ou du **report de son séjour jusqu'au 04 septembre 2022** (b) sans perte des sommes déjà versées :

- a) si le Client annule son séjour pour l'un des motifs Covid suivants, il bénéficie d'un **REMBOURSEMENT** automatique des sommes déjà versées **sans frais** d'annulation :
 - le **camping est fermé** par arrêté administratif pour cause de COVID-19 durant toute la période du séjour du Client
 - l'un des membres participants au séjour est atteint par la **COVID-19** dans un délai inférieur ou égal à 7 jours calendaires avant le début du séjour (Test Covid-19 positif à fournir obligatoirement)

- b) si le Client annule son séjour pour l'un des motifs Covid suivants l'ensemble des sommes versées est alors remboursé par l'émission d'un **AVOIR** et le Client bénéficie alors d'une possibilité de **REPORT** automatique de son séjour jusqu'au 04 septembre 2022 **sans frais** d'annulation ni de report :
 - le gouvernement du pays d'origine du Client, l'oblige à rester **confiné chez lui** pour cause de pandémie mondiale et cela pendant toute la durée de son séjour
 - le gouvernement du pays d'origine du Client, classe le département de la **Drôme (26) en zone rouge** durant toute la durée de son séjour
 - **toutes les frontières européennes** sont fermées empêchant le Client de venir au Camping dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date de début de son séjour.

Le montant de l'Avoir est égal à la **totalité des sommes déjà versées**.

L'Avoir est valable jusqu'au **04 septembre 2022**.

A réception de sa demande d'annulation, le Camping transmet rapidement au Client la procédure regroupant les modalités d'émission et d'utilisation de l'Avoir.

Le Client bénéficie automatiquement de la Garantie ZEN dès sa réservation. Le Remboursement (a) ou le Report (b) validé est **gratuit** et n'entraîne **aucun frais** de remboursement, d'annulation ou de report.

- 2) Si le Client annule **en dehors** des 5 motifs listés dans le cadre de la **GUARANTEE ZEN** (a) (b) **sans** avoir souscrit au préalable à une **assurance annulation**, il est alors automatiquement redevable des sommes suivantes :

- un montant égal à **40% du coût total du séjour, si le Client annule plus de 31 jours avant sa date d'arrivée**.
- un montant égal à **100% du coût total du séjour, si le Client annule moins de 30 jours avant sa date d'arrivée** ou si le Client ne se présente pas le jour de son d'arrivée prévue.

Si le Client a **souscrit**, lors de sa réservation, à une **assurance annulation payante et complète**, il doit alors se rapprocher de sa compagnie d'assurance pour la prise en charge totale ou partielle des sommes déjà versées.

Le Camping peut transmettre au Client, à sa demande, tous justificatifs nécessaires sollicités par sa compagnie d'assurance.

Les prestations annexes réservées par le Client et **non utilisées** de son fait ne donnent lieu à **aucun remboursement ni réduction** de la part du Camping.

MODIFICATION : GARANTIE FLEX gratuite pour tous !

Le Client peut **modifier facilement et sans frais** les éléments suivants de son séjour **après la validation de sa réservation** :

- **dates** du séjour sur la saison en cours : aucun report de séjour sur la saison suivante n'est possible
- numéro ou **catégorie** d'Emplacement ou de Locatif
- catégorie et nombre des **suppléments**

Pour cela, le Client adresse au Camping par **email (contact@campinghirondelle.com)** exclusivement, le détail des changements souhaités sans aucun justificatif à fournir et cela **au plus tard 1 mois** avant son arrivée. Le Camping informe rapidement le Client des modifications possibles au regard des **disponibilités** restantes.

Si le montant du nouveau séjour est supérieur au séjour initial, le Client doit régler la différence. **Dans le cas contraire, la différence de prix n'est pas remboursée au Client.**

Le Client bénéficie **automatiquement de la Garantie FLEX** dès sa réservation. Les modifications validées sont **gratuites** et n'entraînent aucun frais de modification.

Le nombre de demande de modification de séjour **sans frais** est **limité à 1**.

REGLEMENT INTERIEUR

Le Client s'engage à adhérer et se conformer aux **dispositions du Règlement Intérieur du Camping** dont un exemplaire lui est remis sur demande à son arrivée.

Dans le cas du non-respect caractérisé de ce règlement le Camping pourra prendre des sanctions pouvant aller jusqu'à la résiliation du séjour.

PERTE, VOL, DÉGRADATIONS

Il appartient au Client de s'assurer pour tout accident, **vol, perte ou dégât** qui pourrait lui arriver lors de son séjour.

En conséquence, le **Camping décline toute responsabilité** et ne peut être tenu responsable en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels (tant dans le Locatif ou sur l'Emplacement que dans les locaux communs), incendie, intempérie, ou autre incident relevant de la responsabilité civile du Client ou d'un autre Client.

Il est indiqué également que les parkings ne sont pas gardés et que le stationnement se fait donc aux risques et périls du Client.

RESPONSABILITE CAMPING

Toutes les **photos et les textes** affichés dans les différents documents commerciaux ou sur le Site Web du Camping sont **non contractuels**. Ils n'ont qu'un caractère indicatif et leur vocation est essentiellement informative.

Il peut advenir que certaines activités, équipements ou installations proposés par le Camping et indiqués dans les différents documents commerciaux ou le Site Web soient supprimés, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure tels que définis par les tribunaux français.

IMAGE

En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, le **Client autorise expressément et à titre gratuit**, le Camping à le **photographier ou le filmer** pendant son séjour et à utiliser sur tous supports les photos, vidéos ou sons, 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** nationale et internationale du Camping.

DIVERS

Pour la **baignade** seuls sont autorisés : les slips et boxers de bain, bikinis et maillots une pièce, en opposition à tout autre vêtement.

Le port du **bracelet est obligatoire** de façon permanente. Il donne accès aux animations internes et au parc aquatique, il contribue à renforcer le contrôle aux entrées et aux sorties du Camping.

NON RENONCIATION

Le fait pour l'une des parties d'accepter ponctuellement la non-application de la part de l'autre partie d'une de ses obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

JURIDICTION

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles sont traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul **le texte en français fait foi en cas de litige.**

Ces conditions sont soumises à l'application du **droit français**. Il en est ainsi des **règles de fond** comme des **règles de forme.**

En cas de litige ou de réclamation et si aucune solution à l'amiable n'est trouvée entre le Client et le Camping, ceux-ci relèveront alors de la compétence exclusive, pleine et entière des **Tribunaux de Paris.**