

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Afin de pouvoir bénéficier de nos prestations, nous vous demandons de lire attentivement les conditions générales ci-après. Ces conditions régissent les ventes de séjour et sont valables au moment où la commande est passée. Le fait de réserver implique l'adhésion complète à nos conditions générales.

1) CONDITIONS DE RESERVATIONS

La réservation devient effective uniquement après l'accord du camping L'Étoile d'Or, après réception des arrhes et après réception du contrat de réservation dûment complété et signé, soit après acceptation des conditions générales de vente lors de la réservation en ligne toute réservation est soumise à l'acceptation du camping L'Étoile d'Or.

Le camping est libre d'accepter ou de refuser une réservation, 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 L'Étoile d'Or propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet.

Le camping de L'Étoile d'Or se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe ou qui chercherait à le détourner. La réservation d'un emplacement ou d'une location est faite à titre personnel.

Vous ne pouvez en aucun cas sous louer ni céder votre réservation sans le consentement au préalable du camping L'Étoile d'Or.

Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.

Les numéros d'emplacement ou de location ne sont pas garantis.

En cas de nécessité de planning ou en cas de force majeure, la direction se réserve le droit de changer de numéro de location ou d'emplacement.

2) EMPLACEMENT DE CAMPING

Le forfait de base comprend l'emplacement pour la tente, la caravane ou le camping-car pour 1 ou 2 personnes, l'électricité, 1 véhicule, l'accès aux sanitaires et aux infrastructures d'accueil. Les emplacements peuvent accueillir 6 personnes au maximum, quel que soit leur âge.

3) LOCATION

Les hébergements locatifs sont équipés. Le forfait de base est de 4 à 8 places selon le type de location avec 1 véhicule. Le camping se réserve le droit de refuser l'accès aux familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué. Les tentes supplémentaires ne sont pas autorisées. Toutes nos locations sont non-fumeurs. Les animaux ne sont pas acceptés dans les locations.

4) RÉSERVATION 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 est considérée comme un groupe. Les hébergements proposés sur le site internet marchand du camping ou via notre brochure commerciale sont adressés exclusivement à la clientèle individuelle. Pour toute demande de réservation de groupe, vous devez impérativement contacter le camping par mail ou par téléphone avant votre demande de réservation. Le camping se réserve le droit d'étudier la demande de réservation avant acceptation ou refus de celle-ci.

5) TARIFS ET TAXE DE SÉJOUR

Les prix indiqués sont valables pour la saison 2021. Ils correspondent à une nuit et s'entendent en euros TVA incluse (voir ce que nos prix comprennent sur la page des tarifs) mais hors taxe de séjour dont le montant sera définitivement fixé au printemps 2021 par la commune. Le camping est susceptible d'appliquer des offres promotionnelles au cours de la saison (périodes et produits à déterminer).

6) CONDITIONS DE PAIEMENT

Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, des arrhes à hauteur de 15% du montant des prestations réservées doivent être réglées dès la réservation au camping. 35% seront demandés à J-90. Le solde doit être payé au plus tard 30 jours avant la date de début du séjour. Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début de séjour, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation. Sans règlement du solde dans le délai prévu, le camping se réserve le droit d'annuler votre réservation et les arrhes versées seront conservées par le camping. En cas de paiement par chèques vacances, ceux-ci doivent obligatoirement être au nom d'une personne présente sur le contrat.

7) VOTRE SÉJOUR

1. Arrivée Selon les périodes, les jours d'arrivée sont variables (se reporter aux tarifs). L'emplacement de camping peut être occupé à partir de 15h. L'hébergement locatif peut être occupé à partir de 15h. 48 heures maximum avant votre arrivée, vous devez avoir versé une caution de 300€ via notre partenaire SWIKLY (swikly est un tiers de confiance qui permet de déposer votre caution location par carte bancaire, celle-ci n'est pas débitée et n'impacte pas le plafond de votre carte bancaire). Vous recevrez un mail de swikly dans lequel se trouve un lien, le lien vous redirige vers un formulaire dans lequel vous renseigner vos coordonnées bancaires, votre caution est déposée sans débit ni impact sur votre plafond. En cas de litige en fin de séjour, swikly servira d'intermédiaire de confiance).

Une fiche d'inventaire à vérifier sous 24h vous sera remise (vous devrez au préalable télécharger l'application cool'n'camp et créer votre compte. En cas de défaut de l'application, un inventaire papier vous sera fourni).

Toute réclamation formulée après ce délai ne sera pas prise en compte.

Seules les personnes inscrites au moment de la réservation pourront séjourner dans l'établissement.

2. Pendant le séjour

Il appartient au campeur de s'assurer : le camping L'Étoile d'Or décline toutes responsabilités en cas de vol, incendie, intempéries, etc... et en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du campeur. Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur.

Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite.

3. Départ

L'emplacement doit être libéré avant 12h. L'hébergement locatif doit être libéré avant 10 heures du matin. La location que vous quittez fait l'objet d'une vérification des lieux. Si celle-ci est libérée en parfait état de propreté, et sans matériel manquant ou dégradé, la caution vous sera restituée. Dans le cas contraire, la retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci. Dans le cas où la location n'aurait pas été nettoyée avant votre départ, la caution forfait ménage sera conservée. Pour tout départ retardé, il pourra être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

8) ANIMAUX

Emplacement : les animaux sont acceptés moyennant une redevance payable lors de votre réservation, excepté les chiens de 1ère et 2ème catégorie. Lorsqu'ils sont autorisés, ils doivent être tenus en laisse en permanence. Ils sont interdits aux abords des piscines, dans les commerces alimentaires et dans les bâtiments. Le carnet de vaccination pour les chiens et les chats doit être à jour.

Location : les animaux sont interdits.

9) VISITEURS

Les visiteurs sont sous votre responsabilité. Ils doivent obligatoirement présenter à l'accueil avant de pénétrer dans le camping. Ils n'ont pas accès aux piscines, aux terrains multisports, salle de fitness, sanitaires, ...

10) VÉHICULES

Nous autorisons 1 véhicule / emplacement ou location. Tout véhicule supplémentaire devra stationner sur le parking extérieur, non surveillé.

11) PISCINES

Le port du short de bain est strictement interdit. Seuls les maillots de bain (1 pièce ou bikini pour les femmes, slip ou boxer de bain pour les hommes) sont autorisés.

12) BRACELET

Un bracelet par personne vous sera mis en place au bureau d'accueil lors de votre arrivée. Il devra être porté visiblement au poignet durant votre séjour et vous permettra d'accéder librement aux installations.

13) BARBECUES

Les barbecues au charbon de bois sont strictement interdits. Seuls les barbecues à gaz ou électriques sont tolérés.

14) LITIGE

En cas de litige, la compétence est déléguée au tribunal implanté sur Perpignan. Toute réclamation éventuelle concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels doit être signalée par écrit (LRAR) sous 30 jours au camping de L'Étoile d'Or.

15) MÉDIATION

Dans le cadre d'un litige avec notre établissement et si la réponse ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir le centre de médiation Medycis, après un délai d'un mois suite à l'envoi de ce signalement par écrit (LRAR). Pour ce faire vous devez déposer un dossier en ligne sur le site internet suivant www.medicys.fr ou envoyer un dossier par courrier : Medycis – 73 Bvd de Clichy – 75009 Paris.

16) RESPONSABILITÉ DU CAMPING L'ÉTOILE D'OR

Le client reconnaît expressément que le camping ne pourra être tenu responsable du fait de la communication par ses partenaires ou par tout tiers d'informations fausses ou erronées qui seraient mentionnées dans leur brochure ou leur site internet (y compris réseaux sociaux), 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 dans la brochure ou sur les sites internet sont non contractuels, ils n'ont qu'un caractère indicatif. Il peut advenir que certaines activités et installations proposées et indiquées dans le descriptif figurant dans les documents commerciaux (brochure, site internet) soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure, tels que définis par les tribunaux français.

17) IMAGE

Vous autorisez le camping l'étoile d'or à vous photographier, vous enregistrer ou vous filmer pendant votre séjour et à exploiter les dites images, sons, vidéos et enregistrements sur tous supports (en particulier sur les sites ou pages internet - dont Facebook et Instagram - sur les supports de présentation et de promotion et sur les guides de voyage ou touristiques). 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.

18) INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Les informations que vous nous communiquez lors de votre réservation sont confidentielles et ne sont transmises à aucun tiers. Elles seront exclusivement utilisées pour le traitement de votre réservation ainsi que pour de la communication personnalisée concernant le camping L'Étoile d'Or. Conformément à la loi informatique et liberté 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 en indiquant votre nom, prénom et adresse. Vous autorisez expressément et sans contre partie le camping à utiliser tous supports photos ou vidéos où vous pourriez apparaître personnellement, votre conjoint ou vos enfants et ce à titre publicitaire ou promotionnel. De plus le camping dispose d'un système de vidéo-surveillance.

19) ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L121-19 du code de la consommation, le camping vous informe que la vente de prestations de services d'hébergement fournies à une date déterminée ou selon une périodicité déterminée n'est pas soumise aux dispositions relatives au délai de rétractation de 14 jours.

20) ANNULATION ET MODIFICATION

1. Modification de votre réservation

Des modifications concernant votre réservation peuvent être effectuées sans frais, sous réserve de disponibilité dans le camping. En l'absence de message écrit de votre part indiquant un report de votre date d'arrivée,

L'hébergement pourra être à nouveau disponible à la vente 24 heures après la date d'arrivée mentionnée sur le contrat, et vous perdrez en conséquence le bénéfice de votre réservation.

2. Prestations non utilisées

Tout séjour non consommé, interrompu ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé) de votre fait ne pourra donner lieu à un remboursement.

3. Annulation du fait du camping

Dans le cas d'une annulation du fait du camping L'Étoile d'Or, les sommes versées seront remboursées, sauf cas de force majeure. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

4. Annulation du fait du campeur

En cas d'interruption ou d'annulation du séjour par le client n'ayant pas souscrit à l'assurance annulation, le camping L'Étoile d'Or procédera ainsi

En location :

-entre la date de réservation et J-90 : remboursement des sommes versées moins 15% du montant du séjour (frais d'annulation). Les frais de réservation (20€) ne sont pas remboursables.

-entre J-90 et J-30 : remboursement des sommes versées moins 30% du montant du séjour (frais d'annulation). Les frais de réservation (20€) ne sont pas remboursables.

-entre J-30 et le Jour d'arrivée : émission d'un bon à valoir valable 2 ans, non remboursable et non cessible, d'une valeur des sommes versées moins 15% du montant du séjour (frais d'annulation). Les frais de réservation (20€) seront conservés par le camping.

En emplacement :

-remboursement des sommes versées moins 30% du montant des arrhes (frais d'annulation). Les frais de réservation (20€) ne sont pas remboursables.

Toute annulation doit être faite par écrit en LRAR.

21) ASSURANCE ANNULATION (incluant Covid-19*) : remboursement possible jusqu'à Jour de votre arrivée

Le camping de L'Étoile d'Or propose une assurance annulation et interruption de séjour dans le contrat de location via le partenaire Gritchen Affinity. Forfait assurance annulation : 4% du montant total de la réservation (y compris options et animal).

En cas d'annulation, le client devra impérativement avertir le camping de son désistement dès la survenance d'un événement empêchant son départ par courrier ou par mail. Si le sinistre est prévu dans les conditions générales (disponibles sur le site www.campeur-couvert.com ou auprès du camping), le client devra aviser l'assureur dans les 48h et fournir tous les renseignements nécessaires et documents justificatifs :

En ligne par internet www.campeur-couvert.com

Par e-mail : sinistre@campeur-couvert.com

Par courrier : Gritchen Tolède & Associés – service sinistres

27 Rue Charles Durand – CS 70139 – 18021 Bourges Cedex.

Sont exclus des conditions de remboursement : fermeture des frontières, état d'urgence sanitaire, quarantaine et confinement généralisés. Dans ces cas-là, en cas d'annulation le jour de votre arrivée pour l'un de ces motifs, le camping vous éditera un avoir de 100% des sommes versées déduction faite du montant de l'assurance annulation et des frais de réservation (20€). ce bon à valoir sera valable 2 ans, il ne sera pas remboursable ni cessible.

Sas camping L'Étoile d'Or-camping categorie 4*loisirs – dernier reclassement effectué le 5 avril 2016 – arrêté n°C66-007672-003