

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU DOMAINE DU CROS D'AUZON 2022

(Camping et hôtellerie de plein air)

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente des voyages ou de séjours sont déterminées par la loi N°92 645 du 13 juillet 1992 (J.O. du 17 juin 1994) Ces conditions générales s'appliquent à tous les clients. L'achat d'un séjour implique de la part de l'acheteur l'acceptation de l'ensemble des dispositions des conditions générales de vente ci-dessous énumérées.

1- VOTRE SEJOUR.

En camping caravaning ;

Notre prix de base comprend :

- la fourniture d'un emplacement pour deux personnes du jour d'arrivée 14h00 au jour de départ 10h00 ;
- la place pour une tente, une caravane ou un camping-car ;
- la place de stationnement de votre véhicule sur l'emplacement ;
- la fourniture d'eau et d'électricité sur votre emplacement ou à proximité ;
- l'accès aux sanitaires.

Notre prix de base ne comprend pas :

- les personnes adultes supplémentaires, les visiteurs, les enfants supplémentaires (moins de 18 ans) ;
- les véhicules supplémentaires, les tentes supplémentaires ;
- le supplément pour un animal de compagnie (autorisés par la législation en vigueur) ;
- la taxe de séjour collectée pour le compte des municipalités et payable sur votre lieu de séjour ; l'éco participation et les frais de dossier
- les animations hors période estivale (Juillet/Août) ;
- les activités mises en place avec des prestataires extérieurs.

En location :

Notre prix de base comprend :

- la fourniture d'une location équipée pour le nombre de personnes prévues en fonction de la location choisie du jour d'arrivée 16h00 au jour de départ 10h00 ;
- la place de stationnement pour un véhicule sur l'emplacement ;
- la fourniture d'eau, d'électricité et de gaz prévu dans les équipements fixes de la location ;

Notre prix de base ne comprend pas :

- la fourniture de draps et de taies d'oreillers (location possible) ;
- les véhicules supplémentaires, les tentes supplémentaires ;
- le supplément pour un animal de compagnie (autorisés par la législation en vigueur) ;
- la taxe de séjour collectée pour le compte des municipalités et payable sur votre lieu de séjour ; l'éco participation et les frais de dossier
- les animations hors période estivale (Juillet/Août) ;
- les activités mises en place avec des prestataires extérieurs.
- la fourniture de gaz pour les appareils amovibles (barbecue) ;
- la caution de 250 € pour le mobilier et le matériel + la caution de 100 € dans le cas où la location ne serait pas rendue dans un état de propreté suffisant à votre départ du lieu de séjour.

Le Domaine se réserve le droit de refuser l'accès au camping aux groupes ou familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.

2- FRAIS DE DOSSIER

Chaque réservation de séjour donne lieu à la perception de frais de dossier de 12 € par emplacement ou location.

Dans le cas d'un séjour avec des aides nécessitant un traitement administratif spécifique, les frais de gestion s'élèvent à 80€ par emplacement ou location.

3- RESERVATION ET REGLEMENT DU SEJOUR

3-A ENREGISTREMENT DE LA RESERVATION

Pour toute réservation, une option de réservation est enregistrée, sous réserve de disponibilité, dès réception et traitement de la demande de réservation par téléphone, mail ou courrier. Un dossier de réservation est envoyé au demandeur par courrier postal ou électronique.

L'option de réservation est valable 8 jours. L'option s'entend confirmée (et devient donc une réservation ferme) après l'enregistrement de l'acompte de 30% du montant prévisionnel du séjour + 100% des frais de dossier.

Toute option de réservation non confirmée par courrier postal ou électronique sera automatiquement annulée sans préavis de notre part, sous 8 jours.

A réception de votre acompte, une confirmation d'inscription vous sera adressée par courrier postal ou électronique, confirmant (Article L111-1 du Code de la consommation) :

- Les caractéristiques essentielles du bien ou du service
- Le prix du bien ou du service, les dates de votre séjour ;
- Les informations relatives à votre identité, à vos coordonnées postales, téléphoniques et électroniques. En application de l'Article L223-2, tout client a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.
- le montant total de votre séjour en fonction des éléments que vous nous aurez fournis sur votre demande de réservation ;
- le montant de l'acompte perçu ;
- le montant du solde à régler 30 jours avant votre arrivée, ou en totalité si la réservation est faite moins de 30 jours avant l'arrivée.
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du Code de la consommation

3-B REGLEMENT DU SOLDE

Le règlement de l'acompte et du solde de votre séjour s'effectue auprès du Domaine du Cros d'Auzon. Le client s'engage formellement à verser au Domaine du Cros d'Auzon le solde de son séjour, dans les délais suivants :

- 30 jours avant la date d'arrivée pour toute réservation enregistrée plus d'un mois avant le début du séjour.
- 1 semaine avant la date d'arrivée pour toute réservation enregistrée entre 7 et 30 jours avant le début du séjour.

- A l'arrivée du client (avant remise des clés) pour toute réservation enregistrée dans le courant de la semaine précédant le début du séjour.

Une facture acquittée sera fournie lors du règlement du solde au seul nom du demandeur de la réservation pour les séjours comprenant la réservation de plusieurs emplacements ou locations même en cas de paiements multiples.

3-C MODES DE REGLEMENTS

Les modes de paiement acceptés sont les suivants : chèque bancaire ou postal, carte bancaire (carte bleue, visa, Eurocard/Mastercard), chèques vacances, virement bancaire, espèces.

3-D JUSTIFICATIFS OUVRANT DROIT A UNE AIDE

Le domaine du Cros d'Auzon remplit les formulaires remis par les clients à leur arrivée concernant les aides accordées par les différents organismes sociaux (C.A.F., MUTUELLES, C.E.,.....) à condition que ces formulaires soient remis au début du séjour.

4- CAUTIONS

En location, une caution de 250 € pour le mobilier et le matériel et 100 € pour les frais de ménage vous sera demandée à votre arrivée sur votre lieu de séjour. Elle sera rendue en fin de séjour sous réserve que la location soit restituée en parfait état de propreté et déduction faite des indemnités Retenues pour les dégâts et manques éventuels. En cas de départ en dehors des heures d'état des lieux, et donc en cas d'impossibilité d'état des lieux contradictoire, l'établissement se réserve le droit de facturer le montant du forfait ménage de fin de séjour, soit 65€, si l'hébergement est restitué dans un état de propreté insatisfaisant et non conforme à la demande faite au moment de l'entrée dans le logement. Le client ne peut exiger que le domaine du Cros d'Auzon procède à l'inventaire en dehors des heures prévues à cet effet.

Lors de votre arrivée, il vous sera demandé de faire un inventaire de votre hébergement. Nous vous invitons à contrôler attentivement l'équipement de votre location dans les 24 heures* suivant votre arrivée et restituer votre fiche à la réception. *Si l'inventaire n'est pas restitué en temps voulu, nous supposons que le matériel qui y figure était complet et en bon état. Vous devez aussi signaler tout objet cassé pendant votre séjour. Ne remplacez pas les objets cassés par vos propres soins.

5- ANIMAUX FAMILIERS

Vos animaux domestiques sont admis sur les emplacements de camping ainsi que dans les locations, excepté les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie. Ils doivent être tenus en laisse dans le domaine, ne pas nuire à la tranquillité et à la sécurité des vacanciers et respecter les règles d'hygiène. La présentation des certificats de vaccination à jour est obligatoire à votre arrivée. A défaut l'animal pourra être refusé. Un supplément forfaitaire par animal vous sera demandé. Les animaux ne sont pas acceptés aux abords de l'espace aquatique du Domaine du Cros d'Auzon ni dans les bâtiments communs (restaurant, hôtel, snack, accueils, etc). Les chiens doivent obligatoirement être tenus en laisse dans l'enceinte du Domaine et ne doivent pas être laissés seuls sur l'emplacement en l'absence de son maître.

6- MODIFICATION D'UN SEJOUR CONFIRME

6-A Nous acceptons toute modification de date, ou du nombre de participants, dans la limite de disponibilité au moment de la demande de modification.

Toute modification de séjour doit faire l'objet d'un courrier postal ou électronique adressé au Domaine du Cros d'Auzon.

6-B ARRIVEE RETARDEE ET DEPART ANTICIPE

En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé, par rapport aux dates mentionnées sur votre bon de réservation, la totalité du séjour restera due. Vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement pour la part du séjour non effectuée.

7- ANNULATION D'UN SEJOUR.

Assurance annulation CARTE FFCC : Assurance annulation Optionnelle mais conseillée.

Le domaine du Cros d'Auzon agit comme intermédiaire auprès de la FFCC concernant les informations diffusées, l'adhésion et ne serait tenu responsable des éventuels manquements de cette fédération ou des difficultés rencontrées avec les titulaires de la carte FFCC.

Nous proposons une assurance annulation ou interruption de séjour par l'intermédiaire de notre partenaire Fédération Française de Camping Caravaning. Cette assurance est optionnelle (36.00 €). Le détail des garanties est mentionné ci-dessous.

Notre partenaire (FFCC) s'engage à rembourser tout ou partie du séjour aux seuls clients ayant choisi l'option payante (36.00 €) de cette assurance annulation, interruption de séjour. Toute demande d'annulation ou d'interruption de séjour devra se faire via le site dédié de la FFCC ou par téléphone auprès de leurs services.

Clients n'ayant pas choisis l'assurance annulation Carte FFCC.

Le domaine du Cros d'Auzon n'effectuera aucun remboursement d'un séjour annulé en totalité ou partiellement aux clients n'ayant pas choisi l'option Assurance annulation de la FFCC.

8- DETAILS DES GARANTIES D'ANNULATION ou D'INTERRUPTION DE SEJOUR.

8-A Garanties FFCC. N'engageant en aucun cas le Domaine du Cros d'Auzon.

Elles concernent le couple de droit ou de fait, ses enfants jusqu'à 25 ans (s'ils sont à charge) et/ou ses petits-enfants. Les frais d'annulation de réservation ou d'interruption de séjour sont garantis du fait d'un des événements suivants, subis par l'assuré et les bénéficiaires de l'adhésion :

- **Maladie grave, accident corporel grave ou décès** de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants ou descendants au 2^{ème} degré et/ou ceux de son conjoint, de ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, en cas de décès de sa tante, son oncle, ses neveux et nièces, de son remplaçant professionnel sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat, de son tuteur légal, d'une personne vivant habituellement sous son toit, de la personne chargée pendant le voyage

de la garde de ses enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit et dont vous êtes le tuteur (si mentionné dans le contrat).

- **Maladie nécessitant des traitements psychiques**
- **Complications dues à l'état de grossesse** quand la personne n'est pas enceinte de plus de 6 mois
- **Destruction des locaux professionnels ou privés** à plus de 50% par suite d'incendie, explosion, dégâts des eaux.
- **Licenciement économique ou rupture conventionnelle** si la procédure n'a pas été engagée antérieurement à la souscription de votre contrat
- **Convocation** devant un tribunal en tant que juré ou témoin d'assises, convocation en vue de l'adoption d'un enfant ou à un examen de rattrapage
- **Suppression ou modification de la date de congés, mutation professionnelle**, imposés par l'employeur (avec franchise de 25%)
- **Vol** dans les locaux professionnels ou privés ou **dommage grave au véhicule** ou **vol des papiers d'identité** empêchant de satisfaire aux formalités de police aux frontières, dans les 48h précédant le départ - à condition qu'ils soient indispensables à votre séjour (avec franchise de 25% pour le vol des papiers)
- **Obtention d'un emploi ou d'un stage rémunéré** pour plus de 6 mois
- **Divorce ou séparation** si procédure lancée après la réservation du voyage (avec franchise de 25%)

DANS TOUTS LES CAS, CETTE GARANTIE N'INTERVIENDRAIT QUE DANS LA MESURE OU L'EVENEMENT GARANTI ENTRAINE L'ANNULATION COMPLETE DU SEJOUR. LES ARRIVEES RETARDEES SONT EXCLUES. POUR L'INTERRUPTION DE SEJOUR, VERSEMENT D'UNE INDEMNITE PROPORTIONNELLE AU NOMBRE DE JOURS DE VOYAGE NON UTILISES (TRANSPORT NON COMPRIS). PLAFOND DES GARANTIES : 1600 €. Cette assurance annulation est matérialisée par la possession de la carte d'adhérent à la FFCC. Elle est automatiquement liée à l'achat de cette carte.

8-B ANNULATION DE SEJOUR CAUSE COVID

Si votre séjour devait être déprogrammé en raison d'une fermeture des frontières, d'un confinement régional ou national, ou toute autre interdiction administrative collective d'accès au camping liée à la crise sanitaire du COVID 19 nous vous proposons 3 solutions:

- * modification gratuite du séjour : les dates de votre séjour peuvent être modifiées sans frais en fonction des disponibilités.
- * avoir pour une future réservation : le séjour peut être annulé gratuitement, les sommes déjà versées sont converties en avoir.
- * remboursement : le séjour peut être annulé à tout moment, les sommes versées sont remboursées.

Toute demande devra être faite au Domaine du Cros d'Auzon pour courrier postal ou électronique.

Pour toute autre demande d'annulation, une demande de remboursement des montants versés ne pourra se faire que si vous avez souscrit à l'assurance annulation via la FFCC, et si les motifs sont ceux figurant au paragraphe 8-A ci-dessus.

9- TARIFS

Les tarifs appliqués sont ceux mentionnés sur nos grilles tarifaires ou sur notre site Internet www.domaine-cros-auzon.com. Le tarif appliqué sera alors celui de la promotion en cours en fonction des disponibilités au moment de la demande de réservation.

Aucun séjour réservé et payé avant la mise en place d'une promotion ne fera l'objet d'un remboursement même partiel ou d'une réduction de tarif.

L'occupation de l'emplacement ne devra pas excéder les dates du séjour prévues lors de la réservation, sous peine de facturation complémentaire.

10- INFORMATIONS

Les informations sur les animations sportives, les loisirs et services organisés par le Domaine du Cros d'Auzon sont données à titre d'information. Elles peuvent être modifiées sans préavis de notre part en fonction des aléas climatiques, des restrictions mises en place par les collectivités locales ou territoriales, les forces de police, les organismes de sécurité et de surveillance sanitaire.

Les activités organisées par l'intermédiaire de nos partenaires ne sauraient engager notre responsabilité au cas où ces activités seraient modifiées ou suspendues pendant votre séjour. Nous vous invitons à vous renseigner avant votre arrivée afin de connaître les animations et loisirs organisés et les services ouverts pendant votre séjour.

Les informations contenues dans les catalogues de nos partenaires et agences présentes au Domaine du Cros d'Auzon n'engagent que la responsabilité du partenaire ou de l'agence éditeur du catalogue ou document d'information.

Elles ne sauraient engager notre responsabilité au cas où ces informations seraient erronées et ne feront l'objet d'aucun remboursement même partiel de notre part ni d'aménagement en fonction de ces informations.

11- DROIT A L'IMAGE

Si vous ne souhaitez pas que votre famille ou vous-même figuriez sur une des brochures éditées par le Domaine du Cros d'Auzon ou par l'un de ses partenaires ou agence, vous devez en faire part au directeur du Domaine du Cros d'Auzon par lettre recommandée avec accusé de réception au début de votre séjour.

12-RECLAMATION

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être signalées au plus vite au Directeur du Domaine du Cros d'Auzon afin qu'une solution puisse être recherchée au plus tôt.

Les réclamations qu'il est impossible de traiter sur place doivent être adressées par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de 60 jours.

Nous attirons votre attention sur le fait que le signalement rapide d'une réclamation permettra un traitement efficace de celle-ci.

13- DROIT DE RETRACTATION

En application de l'Article L. 221-5 du Code de la consommation, le consommateur ne bénéficie pas du droit de rétractation. En effet, ce droit de rétractation ne s'applique pas pour les hébergements d'hôtellerie de plein air (Article L. 221-28 alinéa 12).

14- AVIS EN LIGNE

En application de l'Article L111-7-2 du Code de la consommation, nous précisons que les avis déposés en ligne par l'intermédiaire de Facebook, Google, Tripadvisor, site internet du Cros d'Auzon, ou tout autre site de réservation, ne font pas l'objet de contrôle ou blocage. Tout avis sera publié en ligne.

Un avis visant à nuire volontairement à l'image du Cros d'Auzon pourra faire l'objet d'une demande de réparation.

15- EXCLUSIONS

La réservation d'un emplacement ou d'une location implique que la décision d'affectation reste entière au Domaine du Cros d'Auzon et qu'aucun engagement de notre part ne sera pris définitivement avant l'arrivée du client quant à l'attribution d'un emplacement ou d'une location exclusifs choisis par le client pour un séjour y compris pour les clients occupant le même emplacement et ceci depuis plusieurs années. Le Cros d'Auzon s'engage à fournir un emplacement ou une location similaire en cas d'impossibilité de fournir l'emplacement ou la location choisie auparavant sans avoir à se justifier de cette décision.

Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur et du règlement de la piscine, laquelle peut leur être interdite en cas de non-respect. Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite. Le gestionnaire du camping se réserve le droit d'exclure toute personne ne respectant pas le règlement intérieur, malgré une précédente mise en demeure par le gestionnaire de s'y conformer.

16-RESPONSABILITE

Pendant votre séjour, nous vous demandons de ne pas laisser sans surveillance vos objets de valeurs, bijoux, espèces ou objets personnels. Le cas échéant, nous ne saurions être tenus pour responsable de leur vol ou détérioration tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement y compris les parkings.

Nous vous rappelons que toute excursion, location de matériel, activité, visite effectuées par un prestataire, même partenaire, dégagent totalement notre responsabilité.

17- TRANSPORT

Les moyens de transports utilisés pour venir séjourner au Domaine du Cros d'Auzon doivent être personnels ou publics à l'aller comme au retour. Aucun transport ne sera effectué par les moyens du Domaine du Cros d'Auzon pendant votre séjour.

Le Domaine du Cros d'Auzon ne saurait être tenu pour responsable des modifications d'horaires, retards, mouvements de grèves des transports, difficultés de circulation, manquement de correspondance, etc, ... qui empêcheraient le client de profiter de tout ou partie de son séjour. A ce titre, les frais d'annulation ou d'interruption de séjour engendrés par une perturbation quelle qu'en soit son origine, seront appliqués conformément à l'article 7 des présentes conditions. Les frais de prolongations de séjours seront directement supportés par le client si un des cas mentionnés supra devaient l'obliger à prolonger son séjour au Domaine du Cros d'Auzon.

18 – PROTOCOLES SANITAIRES

L'établissement prend grand soin de respecter les protocoles sanitaires, notamment concernant ceux liés au COVID. Selon les directives gouvernementales, toute personne se présentant au Domaine devra présenter un PASS SANITAIRE valide à son arrivée, si les directives gouvernementales l'exigent. Un bracelet du Domaine du Cros d'Auzon lui sera alors remis. Le port du bracelet est obligatoire dans l'enceinte du Domaine.

Tous les clients s'engagent à respecter les gestes barrières (port du masque dans les parties communes si les directives gouvernementales l'exigent, 1,5 mètre entre chaque personne, lavage régulier des mains,...). En cas de suspicion de contagion au COVID, tout client devra se signaler au référent du camping. La direction se réserve le droit d'exclure toute personne ne respectant pas les consignes sanitaires (aucun remboursement ne sera alors effectué).

19 - LITIGE – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre de l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clientèle du Constructeur ou celui du Vendeur).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

*La Société à Médiation Professionnelle
www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux*

J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente.

Fait à _____ le _____

NOM
Prénom
Signature :