

Conditions Générales de Vente

1. ACCEPTATION DES TERMES DU CONTRAT

Le contrat avec la sarl JEANGCO ne sera valablement conclu qu'après acceptation définitive de la réservation effectuée par le client. La facture envoyée au moment du règlement de l'acompte tiendra lieu d'acceptation. Toutefois, la sarl JEANGCO se réserve le droit de refuser toute demande de réservation qui ne serait pas conforme aux offres proposées ou sur le site internet. Une fois la réservation acceptée, le client reconnaît avoir pris intégralement connaissance des présentes « Conditions Générales de Vente » figurant sur le site www.castanhada.fr, et en avoir accepté les termes et conditions.

2. MODALITES DE RESERVATION

2.1 - Modalités de réservation

La demande de réservation d'une location d'hébergement ou de la location d'un emplacement simple doit être effectuée par une personne majeure et disposant de la capacité juridique. Cette demande de réservation peut s'effectuer :

- sur le site internet www.castanhada.fr ;
- auprès de notre équipe par téléphone ou sur site ;

Pour les réservations faites à distance (internet, téléphone) le client ne bénéficie d'aucun délai de rétraction (art L. 121-20-4 code de la consommation).

2.2 - Informations obligatoires

Le nombre de personnes occupant un mobil-home ne peut excéder la capacité maximum autorisée (variable selon les hébergements). Les personnes morales qui souhaiteraient formuler une demande de réservation de location d'hébergement ou d'emplacement doivent communiquer à sarl JEANGCO les informations suivantes, entre autres : nom, prénom et âge des personnes hébergées. En toute hypothèse, la sarl JEANGCO ne pourra accepter les demandes de réservations effectuées par des personnes mineures, ni les réservations n'incluant pas durant la totalité du séjour au moins la présence d'un adulte exerçant l'autorité parentale sur les personnes mineures prévues dans l'hébergement ou sur l'emplacement.

2.3 - Réservation intervenant plus de 30 jours avant le début du séjour

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement, à titre d'acompte, d'un montant de 30% du montant des prestations réservées. Le solde doit être payé au plus tard 30 jours avant le début du séjour pour les locations de mobilhomes, chalets ou tentes et le jour de l'arrivée pour les emplacements nus. Cet acompte ne sera encaissé par la Sarl JEANGCO qu'en cas d'acceptation de la demande de réservation. A défaut d'acceptation, l'acompte sera intégralement retourné au client dans les meilleures conditions.

2.4 - Réservation intervenant moins de 30 jours avant le début du séjour

Toute demande de réservation d'un hébergement ou d'un emplacement intervenant moins de 30 jours avant le début du séjour entraîne l'exigibilité immédiate de l'intégralité du prix de la réservation.

2.5 Clause spécifique aux pour les réservations de la saison 2020 effectuées entre le 23/04/2020 et le 13/05/2020 (crise COVID19)

Pour toutes les réservations de séjour durant la saison 2020 effectuées durant la période de fermeture imposée par le gouvernement en raison de l'épidémie de COVID-19, le montant de l'acompte sera de 0€.

Dès la date d'ouverture officielle du camping (le 13/05/2020 sous réserve de modification selon les instructions gouvernementales), les clients ayant posé une option pendant cette Période de fermeture obligatoire seront contactés pour valider définitivement la réservation et effectuer sous 7 jours maximum le règlement de l'acompte de 30% du prix total de leur séjour. Passé ce délai, le blocage de l'emplacement ou du locatif s'annulera automatiquement sans aucune autre relance.

Le solde total sera à régler 30 jours avant l'arrivée en locatif ou le jour de l'arrivée pour des séjours en emplacement nu conformément à nos cgv habituelles

2.6 - Revente - Echange

Une réservation n'est susceptible, ni d'échange, ni de revente à un tiers sous quelque forme que ce soit. La connaissance par la sarl JEANGCO d'une pratique de cette nature est susceptible d'exposer son auteur, ainsi que tout participant à sa réalisation, à toutes les poursuites légales appropriées.

2.7 - Demandes particulières

Lors de la réservation, des demandes particulières peuvent être formulées par le client (proximité d'hébergement par exemple, etc.). Toutefois, même si la Sarl JEANGCO s'engage à apporter une attention particulière à ces demandes, elle ne peut garantir de les satisfaire.

2.8 - Informations et tarifs

Une information actualisée des tarifs est disponible sur le site internet www.castanhada.fr ou par simple appel au 04 75 37 25 18. La sarl JEANGCO ne saurait être tenu pour responsable d'informations non confirmées par écrit lors de l'envoi de la facture définitive. Les mobil-homes proposés à la location peuvent varier d'un modèle à l'autre. Certains modèles peuvent être requalifiés.

2.9 - Publication des tarifs

Le prix minimum par nuit, après application des remises, rabais ou ristournes, ne peut être inférieur au prix minimum fixé par la sarl JEANGCO. La Sarl JEANGCO se réserve le droit de refuser d'accorder ou de cumuler certaines remises ou offres spéciales au client si le prix total du séjour est inférieur au prix minimum fixé par la Sarl JEANGCO. Les prix des prestations s'entendent TTC et correspondent aux tarifs en vigueur au jour de l'émission de la demande du client, sous réserve de leur acceptation par la Sarl JEANGCO résultant notamment d'une modification des tarifs publiés sur le site. Les tarifs sont sujets à modification y compris en cours de saison sans préavis. De plus, toute nouvelle taxe ou droit similaire liés à la réservation du séjour, y compris une hausse de taux, sera à la charge du Client et ce, même si la Sarl JEANGCO en est le redevable légal.

2.10 - Composition du Tarif

2.10.1 Le tarif arrêté lors de la réservation de l'hébergement (Mobilhomes, chalets, tentes) comprend

- la location de l'hébergement ,
- les consommations d'eau, de gaz et d'électricité ;
- l'accès aux animations et activités sportives non optionnelles proposées par le camping;
- les éventuelles options lors de la réservation ;
- les frais de dossier.

2.10.2 Le tarif arrêté lors de la réservation de l'emplacement nu comprend

- la location de l'emplacement,
- les consommations d'eau sauf pour le remplissage des camping car
- l'accès aux animations et activités sportives non optionnelles proposées par le camping;
- les éventuelles options lors de la réservation ;
- les frais de dossier.

2.10.3 - Le tarif arrêté lors de la réservation ne comprend pas

- les prestations ou services autres que ceux décrits au paragraphe 2.9. ci-dessus
- les suppléments liés à des activités optionnelles ;
- le ménage en cours et fin de séjour ;
- les repas et boissons.

3. MODALITES DE PAIEMENT

3.1 Location d'un hébergement

Dès l'acceptation de la demande de réservation, la Sarl JEANGCO adresse au client une facture définitive. Le solde doit être payé **30** jours avant le début du séjour. Les réservations effectuées moins de **30** jours avant le début du séjour doivent être réglées en intégralité lors de la demande de réservation. Le règlement ne sera encaissé par la Sarl JEANGCO qu'après acceptation de la réservation. Tout règlement doit être effectué en euro. Les factures sont imprimées en français uniquement.

3.2 Location d'un emplacement camping

Dès l'acceptation de la demande de réservation, la Sarl JEANGCO adresse au client une facture définitive. Le versement du solde, correspondant au prix contractuellement fixé pour la location de l'emplacement nu diminué de l'acompte versé, est payable au plus tard le jour d'arrivée.

3.3 Défaut de paiement

A défaut de paiement intégral du solde restant dans les conditions fixées ci-dessus (paragraphe 3.1 et 3.2), la Sarl JEANGCO se réserve le droit de considérer que la réservation a été annulée du fait du client, entraînant ainsi l'application des règles définies au paragraphe 6 ci-dessous (« Annulation du fait du client »).

3.4 Méthodes de paiements

Le règlement d'une réservation peut être effectué selon les moyens suivants :

- Carte Bancaire,
- Chèque à l'ordre de « Sarl JEANGCO»,
- Chèque Vacances ANCV,
- Espèces

4. DUREE DES SEJOURS

Les réservations d'hébergement ou de location d'emplacement simple doivent porter sur une durée minimale de **7** (sept) nuitées en haute saison.

5. MODIFICATION DE LA RESERVATION

Vous avez la possibilité de faire une demande de modification de votre séjour sous certaines conditions et selon disponibilité. Toute demande de modification doit être exprimée par courrier écrit de la part du client. La Sarl JEANGCO s'efforce d'accepter autant que possible les demandes de modification de date, type d'hébergement ou emplacement dans la limite de ses disponibilités à la date de la demande de modification. Les modifications ne seront réputées acceptées par la Sarl JEANGCO qu'après l'envoi au client d'une confirmation écrite de cette modification.

En-deçà de 30 jours de la date de début de séjour, les conditions d'annulation de séjour s'appliquent. Si le montant du séjour modifié se trouve plus élevé, le client se doit de régler la différence. Si le montant du séjour modifié est inférieur, aucun remboursement ne sera effectué par la sarl JEANGCO. Toute modification de séjour est réalisée aux conditions initiales de la réservation et notamment les conditions tarifaires.

6. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

6.1 Annulation avec Souscription facultative d'une assurance annulation auprès de notre partenaire:

Le camping CASTANHADA vous offre la possibilité de souscrire une assurance Annulation et Interruption dans votre contrat de location. Notre partenaire Gritchen Affinity s'engage à rembourser tout ou partie du séjour à nos vacanciers. En cas d'annulation, avertir le camping de votre désistement dès la survenance d'un événement empêchant votre départ par courrier ou par mail. Si le sinistre est prévu dans les conditions générales (disponible sur le site www.campez-couvert.com ou auprès du camping), aviser l'assureur dans les 48h et fournir tous les renseignements nécessaires et documents justificatifs.

6.2 Annulation sans souscription d'une assurance annulation auprès de notre partenaire

Tout séjour commencé est intégralement dû. Ainsi, un départ prématuré des résidents pendant la période de location ne peut donner lieu à aucun remboursement quelle que soit la raison invoquée. Toute demande d'annulation de réservation doit faire l'objet d'une notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'adresse suivante : Sarl JEANGCO - Camping Castanhada - "Le ROUSSILLON" 07140 Chambonas - France, et être reçue au plus tard 2 semaines avant la date prévue du début de séjour. Le cachet de la Poste fera foi afin de déterminer à quelle date la demande d'annulation est effective. Hors le cas visé expressément ci-dessus (annulation en cours de période de location), les remboursements faisant suite à une annulation de réservation de location d'hébergement ou de location d'emplacement s'effectuent selon les conditions suivantes.

6.2.1 - annulation de réservation d'une location d'hébergement:

- Annulation intervenant avant le 30ème jour précédant le début du séjour : la Sarl JEANGCO conserve l'acompte,
- Annulation intervenant entre le 30 ème et le 15ème jour précédant le début du séjour : la sarl JEANGCO conserve une somme équivalente à 50% du prix total de la réservation, et au minimum la somme de 100 euros (cent euros) si le prix total est inférieur à 200 euros (deux cents euros).
- Annulation intervenant dans les 14 jours précédents le début du séjour : la Sarl JEANGCO conserve une somme équivalente à 100% du prix total de la réservation.
- Pour les réservations faites à distance (internet, téléphone) le client ne bénéficie d'aucun délai de rétraction (art L. 121-20-4 code de la consommation). La sarl JEANGCO se réserve le droit de rembourser le client par chèque bancaire.

6.2.2 - annulation de réservation d'un emplacement camping

L'acompte versé reste acquis à la Sarl JEANGCO.

7. ANNULATION DU FAIT DE LA SARL JEANGCO

Si la sarl JEANGCO se voyait dans l'obligation d'annuler une réservation, la sarl JEANGCO s'engage à offrir au client, selon les disponibilités, le choix entre un autre séjour de niveau équivalent ou une indemnisation déterminée selon les conditions suivantes :

7.1 - Annulation de réservation de la location d'un hébergement

Annulation de réservation de la location d'un hébergement : la Sarl JEANGCO restitue tous les versements déjà effectués ainsi qu'une indemnité égale à la pénalité que le client aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par le client, d'un séjour de substitution proposé par la Sarl JEANGCO.

7.2 - Force majeure

Si un événement de force majeure entraînait la fermeture du camping, la Sarl JEANGCO ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée à quelque titre que ce soit.

8. DEPOTS DE GARANTIE – CAUTION

A la fin du séjour, le client est tenu de laisser son hébergement et l'emplacement dans un bon état général

Seront demandés à l'arrivée du client pour remise des clés des hébergements (mobilhomes, tentes, chalets) :

- le dépôt de garantie « dommage » de 500 euros (cinq cents euros) ;
- le dépôt de garantie « ménage » de 80 euros (quatre-vingt euros).
- le dépôt de garantie « badge de barrière » de 50 euros (cinquante euros).

Les dépôts de garantie seront restitués en fin de séjour après vérification de l'état correct de l'hébergement. A défaut de vérification au moment de votre départ (ex : départ très tôt/tard dans la journée), la Sarl JEANGCO se réserve le droit de garder les dépôts et de les restituer sous 2 semaines, en intégralité ou avec des frais déduits selon les conditions de restitution de l'hébergement (auquel cas il sera justifié des dépenses occasionnées).

9. RESPONSABILITE DU LOCATAIRE CONTRACTUEL LORS DE DOMMAGES OU DE NUISANCES CAUSES LORS DE L'OCCUPATION

Le locataire s'engage à respecter le règlement intérieur du Camping CASTANHADA où il séjourne, dont il reconnaît avoir pris connaissance, et à le faire respecter par toutes les personnes qui l'accompagnent ou lui rendent visite. La Sarl JEANGCO dispose d'un règlement intérieur affiché et disponible à l'accueil. Nous vous remercions d'en prendre connaissance, de le respecter et de le faire respecter par les personnes qui vous accompagnent. Le client s'engage à occuper et utiliser en bon père de famille l'hébergement et l'emplacement qui lui sont loués comme les parties et installations communes et également à laisser son hébergement ou son emplacement dans un bon état lorsqu'il le quitte à la fin de son séjour. En cas de non respect par le client de ses obligations essentielles en tant qu'occupant (telles que nuisances aux autres résidents, atteinte à l'intégrité des installations communes, ou occupation abusive de son hébergement du fait d'un nombre d'occupants supérieur à la capacité autorisée), la Sarl JEANGCO se réserve le droit de mettre un terme, immédiat et de plein droit, au contrat conclu (et donc au séjour) ceci sans versement d'aucune indemnité.

10. ARRIVEES – DEPARTS

10.1 - horaires d'arrivée et de départ Les hébergements sont disponibles à partir de 16 heures (seize heures) le jour de votre arrivée et doivent être impérativement libérés avant 10 heures (dix heures) au plus tard le jour de votre départ. Les emplacements nus sont disponibles à partir de 12 heures (douze heures) le jour d'arrivée, et doivent être impérativement libérés avant 12 heures (douze heures) le jour de votre départ.

10.2 - Horaires d'arrivée et de départ - Tolérances

la Sarl JEANGCO accepte les arrivées jusqu'au lendemain de la date d'arrivée prévue dans le formulaire de réservation à 10 heures (dix heures). Passée cette heure, et sans nous avoir prévenus, la réservation sera considérée comme annulée du fait du client et ne pourra en conséquence donner lieu à aucun remboursement (cf. §B).

10.3 - Horaires d'ouverture et accès en véhiculé motorisé

L'accès à votre mobil home en véhicule motorisé n'est autorisé que jusqu'à 22 heures (vingt deux heures). Passée cette heure, vous devez stationner votre véhicule à l'extérieur du camping ou sur le parking à l'entrée. Une seule voiture est autorisée par emplacement.

11. RESPONSABILITE DE LA SARL JEANGCO

En aucun cas la Sarl JEANGCO n'assume d'obligation de garde des effets et objets personnels dans l'enceinte du camping. La responsabilité de la Sarl JEANGCO, au-delà de sa responsabilité légale, ne saurait être engagée en cas de :

- Vol, perte, dommage ou dégradation d'effets personnels de quelque nature qu'ils soient, pendant ou suite à un séjour ;
- Panne ou mise hors service des équipements techniques ;
- Panne ou fermeture de certaines installations du camping lorsque celles-ci sont indépendantes de la volonté de la Sarl JEANGCO et liées à des cas de force majeure ;
- Mesures ponctuelles de limitation d'accès à certaines installations lorsqu'elles sont rendues nécessaires par le respect des normes de sécurité ou des travaux d'entretien périodique ;
- Dommages causés ou subis par les véhicules des clients stationnant et circulant dans l'enceinte du camping, même dans l'hypothèse où ceux-ci ont été expressément autorisés à pénétrer dans le camping ;
- Modification du programme d'animation ou des activités proposées, fermeture temporaire des installations pour des raisons indépendantes de la volonté de la Sarl JEANGCO
- la Sarl JEANGCO ne peut être tenu responsable de prestations proposées et exercées par des salariés la Sarl JEANGCO à titre personnel : service de babysitting, etc. ;
- la Sarl JEANGCO ne peut être tenu responsable des prestations proposées par les prestataires tiers dans le camping et qui sont opérées ou exercées en dehors du camping (exemple : billetterie)

12. BASSE SAISON

En basse saison et pour des raisons liées à la fréquentation, la Sarl JEANGCO se réserve le droit de modifier, voire supprimer certaines installations, aménagements, prestations ou animations prévus

13. RECLAMATIONS

13.1 - En cas de problème ou d'anomalie lors du déroulement de votre séjour, nous vous invitons à vous adresser, sans délai, aux responsables du camping qui mettront tout en œuvre afin de satisfaire au mieux vos attentes.

13.2 - Service Relation Clients

Si malgré nos efforts sur place, vous êtes déçu après votre séjour et souhaitez formuler une réclamation, nous vous invitons à nous adresser un courrier dans les meilleurs délais à : la Sarl JEANGCO - CAMPING CATANHADA - "LE ROUSSILLON" 07140 Chambonas - France. Nous vous remercions de bien vouloir spécifier dans votre courrier, les dates du séjour ainsi que le type de mobil-home ou le numéro de l'emplacement. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier tous justificatifs nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation : attestation émise par le site ou documents personnels (attestation de non-consommation de prestations, bulletin d'hospitalisation, factures...). A défaut de réclamation portée à notre connaissance 28 jours après la date de fin du séjour du client, sauf circonstances exceptionnelles, le séjour sera considéré comme s'étant déroulé dans des conditions satisfaisantes.

14. 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 la Sarl JEANGCO comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de la Sarl JEANGCO, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservées aux clients de la Sarl JEANGCO en fonction de vos centres d'intérêts et en accord avec la loi L.121-20-5 du Code de la Consommation. 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 postale et adresse email à laquelle vous recevez nos courriers électroniques : la Sarl JEANGCO - camping Castanhada "Le Roussillon" 07140 CHAMBONAS - FRANCE.

15 MEDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION :

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 la Sarl JEANGCO. Le médiateur "droit de la consommation" ainsi proposé est MEDICYS.

Ce dispositif de médiation peut être joint par : - voie électronique : www.medicys.fr ; - ou par voie postale : MEDICYS - Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice- 73, Boulevard de Clichy, 75009 - Paris »