

## **CONDITIONS GENERALES DES VENTES**

### **Article 1. Champ d'application des Conditions Générales de Vente**

Les présentes conditions générales transmises au Client forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenant entre le Camping et ses Clients.

Cet ensemble régit les ventes de séjour par le Camping et il est valable au moment où la commande est passée à l'exclusion de toutes autres conditions.

Le Camping se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales. Toutefois, la version applicable au Client est celle qu'il aura accepté lors du moment de la réservation.

### **Article 2. Acceptation des Conditions Générales de vente**

Le Client est réputé accepter les présentes Conditions Générales de Vente sans réserve et ce conformément aux dispositions de l'article 1126 du Code civil. Le Client est donc bien informé que, en cochant la case « J'atteste avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente » lors du passage de la commande sur internet ou par la réception du mail de confirmation de la réservation auquel sont adossées les présentes conditions, il manifeste son consentement spécifique, libre et éclairé, notamment en matière d'utilisation des données personnelles. Cette acceptation sans réserve est valable que ce soit pour le Client ou pour toute personne participant au séjour. Les présentes Conditions Générales de Vente sont également disponibles sur le site internet du Camping et à la Réception du Camping.

### **Article 3. Réservation**

#### **3.1 Conditions de réservation**

Mode de réservation – Le Client a la possibilité de faire sa réservation en ligne, par téléphone ou sur le Camping.

Validation de la réservation – Toute demande de réservation est considérée comme une réservation définitive à partir du moment où elle est acceptée par le Camping. Ce dernier a toute liberté pour la refuser en fonction des disponibilités ou de toute circonstance susceptible de nuire au séjour envisagé.

L'acceptation de la réservation se matérialise exclusivement par l'envoi d'une confirmation de réservation par courriel, courrier ou par une remise en mains propres.

Toute réservation pour qu'elle soit validée doit également être accompagnée d'un versement incluant :

- Un acompte de 30 % à 100 % du montant total du séjour en fonction de la date de réservation ;
- Les frais de dossier de réservation ;
- Les éventuels frais de souscription à une assurance annulation / interruption.

Signature électronique applicable à la vente en ligne – La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire du client et la validation finale de la commande vaudront preuves de l'accord

du client pour l'exigibilité des sommes dues au titre de la réservation et signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

Capacité et participants au séjour – La réservation est nominative. Le Client doit être âgé de plus de 18 ans, participer au séjour réservé et légalement fournir les noms, prénoms et dates de naissance de tous les participants, y compris les mineurs et les nouveau-nés.

Le Camping se réserve le droit de refuser toute personne non inscrite lors de la réservation. Toute information erronée est susceptible d'entraîner l'annulation du séjour.

En raison du caractère nominatif de la réservation, elle ne peut faire l'objet d'une cession ou d'une sous-location totale ou partielle sans l'accord préalable, écrit et exprès du Camping.

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre d'occupants maximum prévu par type d'hébergement/emplacement, tel qu'il est décrit sur la brochure et le site internet, doit impérativement être respecté. Le Camping refusera toute personne au-delà de cette capacité (nouveau-nés compris) à l'exception des éventuels visiteurs invités par le Client pour la journée.

Groupe – Le Camping propose des séjours à vocation familiale, les logements étant spécialement conçus à cet effet. Le Camping se réserve le droit de refuser toute réservation qui ne serait pas en adéquation avec les capacités d'accueil et d'hébergement offertes.

Le Camping considère que toute(s) réservation(s) de 5 hébergements locatifs / emplacements ou plus effectuée(s) par la même personne physique ou des personnes physiques différentes mais se connaissant et voyageant ensemble pour les mêmes motivations, aux mêmes dates et sur un même Camping est un groupe. Toute demande de réservation groupe devra être adressée par mail à l'adresse [callcenter@cielavillage.com](mailto:callcenter@cielavillage.com) ou par téléphone au 04.22.54.73.55 (prix d'un appel local selon votre opérateur) en précisant qu'il s'agit d'une demande de réservation groupe. Le Camping se réserve le droit d'étudier la demande avant de l'accepter ou de la refuser.

### **3.2 Informations importantes**

Accueil des mineurs – Pour des raisons évidentes de sécurité (piscine, évacuation du Camping en cas d'alerte...) et de santé (hospitalisation...), les mineurs non accompagnés de leurs administrateurs légaux, au sens de l'article 389 du Code civil, ne sont pas admis. En outre, le Camping n'est pas habilité, au sens du décret 2002-883 du 3 mai 2002 à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de l'un de leurs administrateurs légaux. Quant aux mineurs accompagnés de leurs administrateurs légaux, ils sont placés sous la seule responsabilité de ces derniers et ne doivent en aucun cas être laissés sans surveillance dans l'enceinte du Camping (parc aquatique compris).

Caractère non contractuel des supports de communication – Tout autre document que les présentes Conditions Générales de Vente et notamment, catalogues, prospectus, publicités, notices n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle. Les plans et photos des hébergements locatifs sont donnés à titre illustratif. La disposition et les caractéristiques des pièces peuvent varier d'un modèle à l'autre. Il convient de se référer au descriptif écrit de l'aménagement disponible sur la rubrique hébergement de la page internet du Camping afin de connaître la composition exacte de chaque hébergement locatif. Un descriptif est également disponible à l'intérieur de chaque hébergement locatif. Pour toute question, notre centrale de réservation est à votre disposition au 04.22.54.73.55 (prix d'un appel local selon votre opérateur).

Installations et activités du Camping – Il peut advenir que certaines activités et installations proposées par le Camping (directement ou par le biais de prestataires) tels que le wifi ou des éléments du parc aquatique, figurant dans le descriptif soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure, ou ne fonctionnent pas, notamment en avant et en arrière-saison. La responsabilité du Camping ne saurait être engagée. Le Camping informera le Client des éventuels travaux / aléas / aménagements entrepris lors du séjour.

#### **Article 4. Prix**

Les prix applicables sont ceux indiqués au moment de la réservation par téléphone, sur internet ou sur le Camping. Ils sont susceptibles d'évolution au cours de la saison et s'entendent en euros TVA comprise.

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 proportionnelle du prix TTC, ce que le Client accepte sans réserve.

Le prix comprend :

- La location de l'emplacement ou de l'hébergement locatif équipé tel que défini sur la brochure et les sites internet ;
- Les consommations d'eau, de gaz et d'électricité ;
- L'accès au Camping, à ses équipements / installations et à ses animations (sauf liste ci-dessous) tels que définis sur la brochure et les sites internet ;
- L'emplacement pour une voiture par location (l'emplacement n'est pas nécessairement sur l'emplacement loué).

Le prix ne comprend pas :

- Les frais de dossier ;
- Les différentes taxes ;
- Les activités payantes proposées par le Camping à régler sur place ;
- Les suppléments tels que les frais de ménage ;
- Les dépôts de garantie (caution) ;
- La garantie d'un emplacement précis ;
- L'assurance annulation / interruption ;
- Les équipements optionnels.

#### **Article 5. Modalités et modes de règlement**

##### **5.1 Modalités de règlement**

L'intégralité du prix du séjour est exigible :

- 30 jours avant le début du séjour ;
- Ou immédiatement pour toute réservation effectuée à moins de 30 jours du début de séjour.

A défaut du parfait paiement à la date convenue, le Camping est en droit de considérer que le Client a annulé sa réservation et conserve les sommes éventuellement déjà versées.

Pour les groupes, les modalités de règlement sont spécifiées dans le contrat envoyé lors de la réservation.

## **5.2 Modes de règlement**

Les modes de règlement de l'acompte et/ou de la totalité du séjour acceptés par le Camping varient selon la date du règlement :

- Si le règlement intervient au moins 30 jours avant la date d'arrivée : il peut être réalisé par carte bancaire, par virement, par chèques vacances (envoi en recommandé avec accusé de réception) ou chèques vacances connect et par chèque en euros (envoi en recommandé avec accusé de réception).
- Si le règlement intervient entre 29 et 15 jours avant la date d'arrivée : il peut être réalisé par carte bancaire, virement ou chèques vacances connect.
- Si le règlement intervient entre 14 jours et la veille de l'arrivée : il peut être réalisé par carte bancaire ou virement.
- Pour tout règlement sur place : le client peut régler le solde par carte bancaire, espèces et chèques vacances. Les chèques ne sont pas acceptés sur le Camping.

## **5.3 Précisions sur les règlements en carte bancaire**

Les cartes bancaires acceptées sont celles des réseaux Carte Bleue, (Visa, Eurocard/Mastercard). L'American express n'est pas acceptée. La transaction est immédiatement débitée sur la carte bancaire du Client après vérification des données de celle-ci. 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. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire que ce soit en ligne ou par téléphone, le Client autorise le Camping à débiter sa carte bancaire du montant de l'acompte ou de la totalité du séjour. A cette fin, le Client confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur sa carte bancaire est effectivement le sien. En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter notre centrale de réservation au 04.22.54.73.55 (prix d'un appel local selon votre opérateur).

## **Article 6. Prestations non comprises dans le prix**

### **6.1. Les frais de dossier**

Les frais de dossier sont dus par dossier nominatif. Ces frais sont fixés sur le Camping au moment de la réservation. Ils sont exigibles au moment de la réservation et ne sont pas remboursables.

### **6.2. La taxe de séjour**

La taxe de séjour est collectée pour le compte des municipalités et est à acquitter sur certains campings. Son montant déterminé par personne et par jour est variable en fonction des destinations et pourrait être modifié en cours d'année.

### **6.3. Les activités payantes proposées par le Camping à régler sur place**

Certaines activités proposées par le Camping ou un de ses prestataires sont optionnelles et payantes. Il est précisé que l'accès au parc aquatique du Camping n'est pas une activité payante. Pour toute question, notre centrale de réservation est à votre disposition au 04.22.54.73.55 (prix d'un appel local selon votre opérateur).

#### **6.4. Les frais de ménage**

Le Client peut demander à ce que le ménage de départ soit réalisé par le Camping moyennant un forfait ménage d'un montant variable selon la gamme du mobil home. Les frais de ménage ne comprennent pas le nettoyage de la vaisselle et des ustensiles de cuisine et les poubelles doivent être jetées.

#### **6.5. Le dépôt de garantie (caution)**

Pour tout séjour au sein du Camping, un dépôt de garantie de 100€ pour les emplacements (en cas de location de réfrigérateur et/ou plancha) et de 200€ ou 300€ pour les hébergements locatifs sera demandé au plus tard le jour de l'arrivée au Camping. Son versement pourra être effectué par carte bancaire ou cheque. Ce dernier sera restitué dans son intégralité le jour du départ ou au plus tard sous quinze jours, après un contrôle de ménage et un état des équipements satisfaisant. Dans le cas contraire, le dépôt de garantie sera prélevé en totalité. Les dégradations supérieures à la somme versée comme dépôt de garantie seront à la charge du Client après imputation du dépôt de garantie. En cas de dépôt de garantie en espèces et si le Client souhaite se voir restituer le montant immédiatement après son départ, il lui appartiendra de prendre rendez-vous au plus tard la veille de son départ afin de réaliser un état des lieux de son hébergement.

#### **6.6. La garantie d'un emplacement précis / Option emplacement préférentiel**

Les emplacements sont attribués par le Camping en fonction des disponibilités, de manière à optimiser les plannings. Cette attribution peut être modifiée à tout moment avant la remise effective des clefs. Seul le lieu, les dates et le type d'hébergement sont garantis, sauf si le Client choisit l'option « Emplacement préférentiel ». Si l'emplacement de son choix est disponible ou s'il souhaite être mitoyen à un autre, il lui sera alors affecté et, en contrepartie, il devra régler un forfait de 22 €.

#### **6.7. L'assurance annulation / interruption**

L'Assurance annulation et interruption de séjour est proposée au Client, à titre optionnel. Elle ne pourra être contractée qu'au moment de la réservation et est directement souscrite par la Société auprès de : Gritchen Tolède & Associés - Société de courtage en assurances SIEGE SOCIAL : 27 Rue Charles Durand - CS 70139 - 18021 BOURGES Cedex - France Elle n'est pas remboursable en cas d'annulation. L'ensemble des garanties est détaillé dans les **Conditions générales d'assurance** et le **document d'information sur le produit assurance** mis à disposition avant la conclusion du Contrat et également sur le site internet de [www.cielavillage.com](http://www.cielavillage.com)

#### **6.8. La recharge de véhicule électrique sur l'emplacement loué**

Certains campings Ciela Village sont équipés des bornes de recharge pour véhicules électriques payantes pour faciliter votre séjour. La recharge de véhicule électrique sur prise domestique des emplacements du camping est formellement interdite. L'installation électrique du camping est dédiée au bon fonctionnement des locatifs et des infrastructures et n'est absolument pas adaptée à la recharge de véhicules personnels des clients.

#### **6.9. Les équipements optionnels**

Le Camping propose des équipements optionnels tels que les kits bébé, réfrigérateur, draps, serviettes, barbecue... Certains équipements sont compris dans la gamme prestige. Ces équipements sont remis sur demande et en fonction des disponibilités. Pour toute question, notre service réservations est à votre disposition au 04.22.54.73.55 (prix d'un appel local selon

votre opérateur).

## **Article 7. Avantages partenaires et offres promotionnelles**

Les offres promotionnelles sont soumises à certaines conditions et ne sont pas cumulables entre elles sauf mention contraire. Les avantages « partenaires » et les offres promotionnelles ne peuvent être appliqués sur une réservation déjà réglée en tout ou en partie. Lors de ces occasions, 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 de la différence entre le prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel. Pour bénéficier d'un avantage partenaire, le Client devra justifier du bénéfice dudit avantage conformément aux dispositions prévues avec le prestataire. Les titulaires des avantages « partenaires » doivent impérativement être titulaires du séjour. Le Camping vérifiera l'applicabilité de l'offre. En cas de fraude, le montant de la réduction sera réclamé au Client.

## **Article 8. Rétractation**

Le Client est informé que, en application de l'article L. 121-20-4 du Code de la Consommation, la vente de prestations de service d'hébergement fournies à une date ou selon une périodicité déterminée n'est pas soumise aux dispositions relatives au délai de rétractation applicable à la vente à distance. Aucun droit de retrait ne s'applique donc aux ventes de séjour réalisées par le Camping. Cette dérogation n'est toutefois pas applicable pour les éventuelles assurances souscrites (délai de 14 jours conformément et dans le cadre des dispositions légales).

## **Article 9. Modification de la réservation / du séjour**

Toute demande de modification doit intervenir au moins 10 jours avant le début du séjour. Il appartient au Client d'en faire la demande au Camping par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du Camping ou en adressant un courriel à l'adresse suivante [callcenter@cielavillage.com](mailto:callcenter@cielavillage.com). Le Camping tâchera de tout mettre en œuvre pour accéder à la demande selon les disponibilités et des tarifs applicables. Si la modification n'est pas possible ou acceptée, le Client devra effectuer son séjour dans les conditions initialement prévues ou l'annuler.

## **Article 10. Annulation de séjour (hors cadre de l'assurance annulation/interruption)**

### **10.1 Annulation du fait du Camping**

Sauf cas de force majeure, le séjour sera totalement remboursé. Cette annulation ne pourra, en aucun cas, donner lieu au versement de dommages et intérêts.

### **10.2 Annulation totale ou partielle du fait du Client**

Il appartient au Client d'avertir le Camping par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du Camping ou en adressant un courriel avec accusé de réception à l'adresse suivante [callcenter@cielavillage.com](mailto:callcenter@cielavillage.com).

La date de réception de l'annulation déterminera les éventuels frais d'annulation.

A défaut de tout écrit dans les conditions précitées, le Client sera tenu du règlement de l'intégralité des sommes dues au titre de la réservation.

Le barème des frais d'annulation applicables est le suivant :

- Avant le 61e jour inclus avant le séjour : 10 % du montant total de la location ainsi que les frais annexes (frais de dossier et assurance), seront facturés.
- Entre le 60e et le 31e jour inclus avant le séjour : 30 % du montant total de la location ainsi que les frais annexes (frais de dossier et assurance) seront facturés.
- Entre le 30e et le 16e jour inclus avant le séjour : 50 % du montant total de la location ainsi que les frais annexes (frais de dossier et assurance) seront facturés.
- Moins de 15 jours avant le séjour ou en cas de non présentation : l'intégralité des sommes dues au titre de la réservation sera facturée.

Il est bien précisé que quelle que soit la date d'annulation retenue, les frais de dossier et les éventuels frais de souscription à l'assurance annulation/interruption ne sont pas remboursables.

Le Camping propose en option payante une Assurance Annulation et Interruption de séjour, par l'intermédiaire de son partenaire Gritchen Tolède & Associés - Société de courtage en assurances SIEGE SOCIAL : 27 Rue Charles Durand - CS 70139 - 18021 BOURGES Cedex – France

Pour les groupes, les conditions d'annulation sont spécifiées dans le contrat envoyé lors de la réservation.

## **Article 11. Déroulement du séjour**

### **11.1 Horaires d'Arrivée et départ**

En emplacement nu Camping - Les arrivées s'effectuent à partir de 12h et les départs avant 11h.

En location d'un hébergement - Les hébergements sont disponibles à partir de 16h et doivent être libérés le jour de votre départ avant 10h au plus tard.

Dans l'hypothèse où un Client n'est pas en mesure de respecter les horaires d'arrivée, il lui appartient de prendre immédiatement contact avec la Réception pour essayer de trouver une solution. En cas de non présentation dans un délai de 24 heures suivant la date prévue d'arrivée et sans écrit adressé au Camping conférant une date certaine, le Camping se réserve le droit de remettre à la vente l'hébergement / emplacement.

Aucun remboursement, ni compensation ne seront réalisés. Aucune réduction ne sera effectuée en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé.

En cas de retard dans la remise des clefs / libération de l'emplacement, une nuitée supplémentaire sera facturée.

### **11.2 Durée du séjour**

La durée minimale du séjour peut varier en fonction du camping sur lequel le client séjourne, en fonction du type d'emplacement / location et de la période du séjour.

La durée minimale des séjours en location est de 2 nuitées de l'ouverture à la fermeture du

camping.

### **11.3 Check-in / Check-out**

Check-in – A l'arrivée, la Réception contrôle le solde du client. Le Client doit s'être acquitté de l'intégralité du solde, présenter une pièce d'identité officielle et en cours de validité et déposer le dépôt de garantie dans les conditions fixées ci-dessus. Après avoir enregistré l'arrivée du Client, la Réception remettra notamment au Client les clefs de l'hébergement locatif, l'éventuelle carte d'accès au Camping, les informations règlementaires et les bracelets obligatoires. Il appartient au Client de réaliser un contrôle de l'inventaire dès son arrivée et de signaler toute non-conformité dans la journée de son arrivée.

Check-out – Il appartient au Client de restituer son hébergement en parfait état de propreté avant 10h. Dans le cas contraire, des frais de remise en état qui correspondent au montant du forfait ménage pourraient être retenus. De même, tout objet cassé, perdu ou endommagé au cours du séjour pourra être facturé au Client. Le dépôt de garantie sera restitué dans les conditions fixées ci-dessus.

### **11.4 Règlement intérieur**

Durant le séjour, le Client s'engage à respecter le règlement intérieur du Camping, lequel est disponible / affiché à la réception ainsi que sur le site internet du Camping. Ces prescriptions sont applicables à toute personne résidant avec lui ou sous sa responsabilité.

Sauf mention contraire dans le règlement intérieur du Camping ou autorisation expresse du Camping, l'installation d'une toile de tente est interdite sur les emplacements d'hébergement locatif.

Dans le cas du non-respect patent de ce règlement, le Directeur du site pourra prendre des sanctions pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat et spécialement en cas d'attitude perturbatrice contraire au calme et à la sérénité de l'accueil ou en cas de comportement violent, de propos injurieux, racistes ou menaçants proférés à l'encontre des autres Clients, du personnel du Camping ou de ses partenaires ou fournisseurs. Le Client est informé que l'accès au logement pourra également lui être refusé.

### **11.5 Port du bracelet**

Le port du bracelet Ciela village est obligatoire pendant le séjour, ceci pour assurer aux Clients un maximum de sécurité et éviter l'intrusion de personnes extérieures non enregistrées/autorisées.

### **11.6 Animaux**

Deux animaux domestiques sont admis par hébergement locatif ou emplacement sous réserve d'être signalés lors de la réservation ou lors de l'arrivée sur site. Les animaux domestiques ne peuvent circuler librement et doivent être tenus en laisse, y compris sur l'emplacement loué. Ils ne sont pas admis dans l'espace aquatique, l'aire de jeux des enfants et les blocs sanitaires. Les déjections des animaux doivent être ramassées par le Client et leur comportement ne doit pas nuire à la tranquillité des autres clients. Il est demandé au Client de ne pas laisser son chien seul. L'accueil des animaux 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. Les animaux dangereux ou agressifs (dont les chiens de 1ère et 2ème catégorie) ainsi que les animaux exotiques ne sont pas acceptés.

### **11.7 Visiteurs**

Tout visiteur invité par le Client doit être signalé et enregistré à la Réception du Camping. Le Camping se réserve le droit de lui refuser l'accès aux services du Camping. Le Visiteur est tenu de respecter le Règlement du Camping et de porter le bracelet obligatoire.

Pour tout visiteur âgé de 7 ans et plus, restant plus de 2h sur le camping, une redevance devra être acquittée. Son montant est fixé selon le tarif en vigueur. Pour moins de 2h, les visiteurs sont admis à titre gracieux sur le site, mais sans accès au parc aquatique. Leur véhicule est interdit à l'intérieur du camping et devra rester sur le parking commun.

### **Article 12. Responsabilité**

L'hôtellerie de plein air n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers prévue à l'article 1952 du Code civil. En conséquence, la responsabilité du Camping ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels que ce soit dans le Camping, parkings ou locaux à usage collectif (local vélos, sanitaires...). Il est précisé que le stationnement se fait aux risques et périls du Client. Le Client est tenu de souscrire une assurance responsabilité civile et d'éventuellement se rapprocher de son assurance habituelle pour étendre les garanties de son assurance multirisques habitation à l'hébergement occupé pour la durée du séjour.

La Société n'a, pour toutes les étapes d'accès aux Sites Internet, du processus de réservation et des services postérieurs, qu'une obligation de moyen. Bien que le Camping fasse son meilleur effort pour maintenir un service opérationnel, il ne peut offrir aucune garantie quant à la continuité de l'accès à ses Sites Internet et décline par conséquent toute responsabilité pour tous dommages directs et/ou indirects provoqués en raison de l'impossibilité d'y accéder en tout ou partie ou qui pourront naître de l'utilisation du service par un internaute. Le Camping ne peut être tenu pour responsable pénalement ou civilement des conséquences résultant d'une utilisation inappropriée ou non autorisée des Sites Internet ou de leurs contenus de la part des utilisateurs ou de tout autre tiers.

Le Camping ne pourra être tenu responsable, du fait de la communication par tout tiers, de photographies dont ils ont déclaré avoir les droits, d'informations fausses, trompeuses ou erronées qui seraient mentionnées dans les catalogues ou sur les Sites Internet concernant les Campings, et notamment les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement.

Le Camping ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat conclu, en cas de faute du Client, en cas de force majeure ou encore au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. En tout état de cause, dans l'hypothèse où le Camping serait reconnu responsable pour quelque cause que ce soit, tout dédommagement éventuel se limiterait au montant du séjour.

### **Article 13. Réclamation**

Toute réclamation doit être signalée par le Client pendant son séjour auprès du Camping afin que ce dernier puisse remédier à la non-conformité ou la constater. S'il n'a pu être mis fin à la non-conformité sur place, le Client peut adresser une réclamation par écrit au Service Client afin que, ce dernier, tente d'y remédier. Afin de pouvoir étudier au mieux la réclamation, il est demandé au Client de fournir dans les meilleurs délais tous les éléments factuels

(photographie, vidéos, notamment) qu'il pourra réunir sauf si la non-conformité a été constatée sur place par le Camping. Toute réclamation relative au séjour du Client devra être adressée par lui par courrier à l'adresse du Camping ou par courrier électronique à [callcenter@cielavillage.com](mailto:callcenter@cielavillage.com) ou l'adresse mail du camping. Aucune réclamation ne saurait être prise en compte pour un incident qui n'a pas été signalé au Responsable du Camping pendant le séjour.

## **Article 14. Protection des données personnelles**

### **14.1 Collecte de données**

Lors de la navigation sur nos sites internet, des informations sont collectées sur nos Clients.

Il existe 3 catégories d'informations :

- Celles que le Client nous communique lors d'une demande de réservation : noms, prénoms et dates de naissance de l'ensemble des participants, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone.

En cas de pré check-in, le Client peut accéder à son espace Client et compléter les informations suivantes : celles relatives au véhicule (plaque d'immatriculation, couleur et marque du véhicule) et celles relatives à l'animal de compagnie prévu dans la réservation (catégorie et numéro de tatouage).

- Celles que nous collectons automatiquement : les cookies (voir politique d'utilisation des cookies).
- Celles que nous collectons auprès de tiers.

L'ensemble de ces informations sont considéré par la Société comme étant confidentielles. Elles sont utilisées uniquement par les services internes de Ciela Village, pour le traitement de la demande du Client et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservées aux Clients.

### **14.2 Diffusion des données personnelles à un tiers**

Le Client est informé que les données à caractère personnel le concernant sont utilisées par des prestataires du Camping tels que Guestapp et Coolncamp dans le but de récolter son avis sur le séjour et de faciliter son séjour sur le Camping. Ces prestataires utilisent les données personnelles uniquement dans le cadre de leur partenariat avec le Camping et pour les seuls besoins de celui-ci. Ils s'interdisent formellement de communiquer à quiconque des informations personnelles ou nominatives permettant d'identifier le Client ou portant atteinte au respect de sa vie privée.

Le Client a la possibilité de s'opposer à la diffusion de ses données personnelles à des partenaires via l'adresse [callcenter@cielavillage.com](mailto:callcenter@cielavillage.com).

Conformément à l'ordonnance du 20 décembre 2017, le Client peut demander :

- l'accès à ses données personnelles,
- la rectification et l'effacement de celles-ci (droit à l'oubli),
- le droit à la portabilité des données,
- le droit de s'opposer au traitement de ses données,
- de retirer son consentement ou de limiter l'utilisation de ses données,
- définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication des données personnelles après son décès et s'opposer au démarchage téléphonique en s'inscrivant sur la liste BLOCTEL,

- le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou de l'Autorité de Contrôle de son lieu de résidence.

Pour cela, il suffit d'en faire la demande par email à [rgpd@cielavillage.com](mailto:rgpd@cielavillage.com) ou par un courrier à l'adresse suivante, CIELA VILLAGE, Le Pergolèse – 1155 avenue de Réganeu - 83150 BANDOL. Pour toute demande, un justificatif d'identité en cours de validité devra être adressé pour des raisons de sécurité ainsi qu'un exemplaire de la communication reçue afin de faciliter le traitement de votre demande.

### **Article 15. Autorisation droit à l'image**

Lors de son séjour, le Client ainsi que les personnes hébergées avec lui (ci-après les « Personnes hébergées ») sont susceptibles d'être photographiés ou filmés au sein du Camping dans le cadre de prises de vue de groupe (ci-après les « Images »), ce que le Client accepte pour son compte et pour celui des Personnes hébergées. Le Client autorise également, pour son compte et pour celui des Personnes hébergées, le Camping et la société GROUPE GB (en charge de la gestion et de la promotion du Camping et de l'ensemble des campings CIELA VILLAGE) à diffuser les Images sur leurs réseaux sociaux pendant une durée maximale de 5 ans à compter de l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

En tout état de cause, il est entendu que le Client et les Personnes hébergées :

- pourront revenir sur les autorisations ci-dessus en l'indiquant, par écrit, à la réception du Camping pendant leur séjour ;
- après la publication des Images les concernant sur les réseaux sociaux, pourront demander leur suppression en envoyant un email à l'adresse suivante : [info@cielavillage.com](mailto:info@cielavillage.com)
- ne percevront aucune rémunération pour la diffusion des Images telle que prévue par le présent article 15.

### **Article 16. Loi applicable, juridiction compétence et médiation**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français et tout litige relatif à leur application relève de la compétence des Tribunaux de Toulon et ce quel que soit le pays d'origine du Client. En cas de réclamation et après avoir saisi le service Client du Camping conformément à la procédure de Réclamation, le Client a la possibilité de saisir un médiateur de la consommation, dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite, par LRAR, auprès de l'exploitant. Les coordonnées du médiateur susceptible d'être saisi par le Client, sont les suivantes : Le CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris – CCI de Paris) [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr)

En application des dispositions de l'article 1368 du Code civil, il est expressément convenu que les données conservées dans le système d'information de la Société et/ou de ses partenaires ont force probante. Ainsi, les données sur support informatique ou électronique ainsi conservées, si elles sont produites comme moyen de preuve par la Société dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables entre les parties.

### **Article 17. Non validation partielle des Conditions Générales de Vente**

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes Conditions Générales de Vente serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes Conditions Générales de Vente.

