CONDITIONS **GÉNÉRALES DE VENTE**

Article 1- CONDITIONS DE RÉSERVATION

- La réservation devient effective uniquement avec l'accord du Yelloh! Village après :
  - Enregistrement de l'acompte.
  - Et réception du contrat de réservation complété et signé (ou acceptation des conditions générales de vente en ligne)
- Les réservations ne lient le Yelloh! Village, que si le camping les a acceptées, ce que le Yelloh! Village est libre de faire ou de refuser, en fonction de la disponibilité, et, d'une façon générale, de toutes circonstances de nature à nuire à l'exécution de la réservation effectuée.
- Yelloh! Village propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet.
- Le camping Yelloh! Village 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 de camping ou d'une location est faite à titre strictement personnel. Vous ne pouvez en aucun cas sous-louer ni céder votre réservation sans le consentement préalable du village.
- Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.
- Quel que soit leur âge, les enfants sont considérés comme des participants.

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'accès aux sanitaires et aux infrastructures d'accueil.

Location

- Les hébergements locatifs sont équipés et peuvent accueillir un nombre maximum de participants.
- Les campings Yelloh! Village se réservent le droit de refuser l'accès au village aux groupes ou familles dépassant la capacité de l'hébergement loué.

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 sur le même Yelloh! Village est considérée comme un groupe.
- Les hébergements proposés sur le site internet marchand Yelloh! Village sont adressés exclusivement à la clientèle individuelle.
- Pour toute demande de réservation de groupe, vous devez impérativement contacter le Yelloh! Village souhaité par téléphone, par e-mail ou via notre rubrique « Nous Contacter ». Le camping Yelloh! Village contacté se réserve le droit d'étudier la demande de réservation avant acceptation ou refus de celle-ci.

Article 2– FRAIS DE RESERVATION, TARIFS ET TAXES

- Yelloh! Village offre les frais de réservation sur les locations et emplacements nus.
- Les prix indiqués sont valables pour tous séjours jusqu'au 31 décembre 2026 et pour la saison 2027. Ils correspondent à une nuit et s'entendent en euros, TVA incluse.
- Le montant de la taxe de séjour est variable selon les communes et son montant définitif sera déterminé à la date d'arrivée.

Article 3- CONDITIONS DE PAIEMENT

- Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte de 25 % du montant des prestations réservées doit être réglé dès la réservation au village. Le solde doit être payé au plus tard 30 jours avant la date de début de séjour.
- Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début du séjour, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation au village (25% d'acompte + solde du séjour).
- En cas de non-paiement de l'acompte à la réservation ou du solde au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour par le client, le village se réserve le droit d'annuler la réservation et de reproposer l'hébergement à la location. Cette annulation pour défaut de paiement ne donnera lieu à aucun remboursement des sommes déjà versées par le client.

Article 4- RÉTRACTATION, MODIFICATION, ANNULATION

1. Absence de droit de rétractation

- Conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation, Yelloh! Village informe ses clients 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.

2. Modification de votre réservation

- Passé le délai des 15 jours avant l'arrivée, aucune demande de modification ne sera prise en compte.
- Si la modification demandée par le client ne peut pas être acceptée par le camping (pas de disponibilités, pas de possibilités ou délai de 15 jours dépassé...), le client devra soit effectuer son séjour dans les conditions initiales de réservation, soit l'annuler selon les conditions d'annulation. Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante.
- Toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée selon disponibilités et selon les tarifs en vigueur au moment de la demande de modification.
- Toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation et interruption de séjour.

3. Annulation ou nuits non consommées pour restrictions administratives

- En cas d'annulation, de séjour interrompu, ou de départ anticipé pour l'une des restrictions administratives suivantes :
  - Fermeture administrative du camping.
  - Fermeture des frontières par décision administrative.
  - Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres par décision administrative ne permettant pas de venir au camping.
- Un bon à valoir, d'un montant équivalent aux nuits non consommées et valable pendant deux ans, sera émis par le camping.
- Si le client refuse ce bon, il pourra demander un remboursement du montant correspondant, déduction faite du coût de la garantie annulation, le cas échéant.

4. Annulation du fait du camping Yelloh! Village

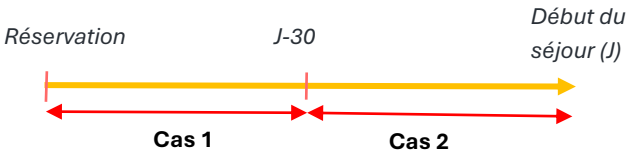
En cas d'annulation du fait du camping Yelloh! Village, sauf en cas de force majeure, les sommes versées pour la réservation seront totalement remboursées. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

5. Annulation du fait du campeur

En cas d'annulation du fait du campeur, les conditions d'annulation et de remboursement sont les suivantes :

- Toute demande d'annulation devra obligatoirement être communiquée par courrier à l'adresse postale du camping Yelloh! Village ou par e-mail. Les annulations transmises par téléphone ne pourront pas être prises en compte.
- Toute annulation entraîne la résiliation de la réservation et le camping se réserve le droit de proposer à nouveau l'hébergement à la location.

a. En cas d'annulation de la part du campeur sans souscription à la garantie annulation.



Cas 1 - Annulation jusqu'à 31 jours avant la date de début de séjour

-Une somme de 25% du montant total du séjour sera conservée par le camping au titre des frais d'annulation.
-Les sommes versées, déduites du montant des frais d'annulation, seront remboursées.
-Si le paiement a été effectué en partie ou en totalité avec un bon à valoir, se reporter aux conditions spécifiques figurant sur ce bon à valoir.

Cas 2 - Annulation entre J-30 et la date de début de séjour

-La totalité des sommes versées, soit la totalité du montant du séjour, est conservée par le camping. Aucun remboursement ne sera effectué.
-Si le client ne se présente pas au camping dans les deux jours suivant la date de début de son séjour et sans en avoir informé le camping par courrier ou par e-mail au préalable, la réservation sera considérée comme annulée par le client.
Le camping se réserve donc le droit de proposer à nouveau l'hébergement à la Location.

Cas particulier pour les paiements par Chèques vacances

- Les sommes réglées en Chèques Vacances ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement conformément à l'article L.112-14 I. du Code monétaire et financier. Dans ce cas, un bon à valoir non remboursable d'une durée de validité de 2 ans, non renouvelable y compris en cas de nouvelle annulation et utilisable dans le camping où le séjour a été annulé sera établi du montant des sommes versées en Chèque vacances, déduction faite éventuellement des frais d'annulation, selon les conditions indiquées ci-dessus.

b. En cas d'annulation de la part du campeur avec une souscription à la garantie annulation.

- Le montant de la souscription à la garantie annulation doit être intégralement payé lors de la réservation et n'est jamais remboursé.
- Les frais d'annulation retenus peuvent faire l'objet d'un remboursement dans les cas et conditions prévus par la garantie annulation, sous réserve de l'examen du dossier et des justificatifs transmis par le client à l'organisme ou au service chargé de l'instruction de la demande
- Si le motif d'annulation n'est pas couvert par la garantie annulation, ou si la demande d'indemnisation est refusée au titre de cette garantie, les Conditions Générales de Vente prévues à l'article 4-5-a. continuent de s'appliquer.

Article 5- VOTRE SEJOUR

1. Arrivée

- Les jours d'arrivée sont variables selon les villages et les périodes (se reporter aux conditions particulières de chaque village).
- Hébergements locatifs : le jour de votre arrivée, vous serez accueilli au plus tard à partir de 17h00. (Se reporter aux conditions particulières de chaque village).
- Une caution vous sera demandée selon les campings.
- Une pièce d'identité officielle des participants au séjour pourra être demandée à l'arrivée afin de satisfaire aux obligations légales et réglementaires en vigueur. Le défaut de présentation pourra entraîner le refus d'accès au village.

2. Pendant votre séjour

- Seules les personnes nominativement inscrites dans le contrat de réservation sont autorisées à accéder à l'établissement et à ses infrastructures. Toute personne n'apparaissant pas dans le contrat de réservation doit préalablement obtenir l'autorisation spécifique de la réception. Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite.
- Le client reconnaît avoir pris connaissance du règlement intérieur du village, établi conformément à l'annexe I de l'arrêté du 17 février 2014, consultable à l'accueil du camping et/ou sur le site internet du village, et s'engage à le respecter sans réserve. Le non-respect du règlement intérieur par des comportements graves ou répétés pourra entrainer la résiliation immédiate et sans avertissement préalable du contrat d'hébergement et l'expulsion immédiate des clients et/ou de l'ensemble des occupants de l'hébergement sans qu'ils ne puissent prétendre au remboursement des sommes versées. Il en sera de même en cas de comportements graves ou répétés, de l'un des participants au séjour, qui causent un trouble ou une nuisance dans le camping et qui porte préjudice au camping ou aux autres clients.
- Il appartient au campeur de s'assurer : le campeur est responsable de la surveillance de ses objets personnels (vélos, etc.). Le village décline toute responsabilité en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du campeur.
- Le camping ne sera pas tenu pour responsable des dommages matériels causés par les risques inhérents à un établissement de plein air notamment sur les véhicules appartenant aux clients. Les emplacements permettant de stationner un véhicule à proximité des hébergements sont particulièrement sujets à ce type de risque malgré un élagage professionnel et régulier des arbres. Le client certifie avoir conscience de ce risque et dès lors confirme les accepter et s'en prémunir par tous moyens (notamment bâches de protection). Le camping ne sera pas tenu pour responsable des dommages ou désagréments physiques subis par les clients par ces évènements naturels.
- Le camping est un établissement de plein air situé en milieu naturel. La présence occasionnelle d'insectes et de petite faune, notamment dans les espaces extérieurs, est inhérente à ce mode de séjour et ne constitue pas un défaut de conformité de l'hébergement. Les clients doivent respecter les règles et recommandations qui leur sont communiquées (en particulier ne pas laisser la nourriture ni les déchets à l'air libre). Toute présence anormale à l'intérieur d'un hébergement doit être signalée à la réception afin que nos équipes puissent intervenir dans les meilleurs délais.

3. Départ

- Les jours de départ sont variables selon les villages et les périodes (se reporter aux conditions particulières de chaque village).
- **Hébergements locatifs :** au jour du départ indiqué sur votre contrat, l'hébergement doit être libéré avant 10 heures du matin. L'hébergement sera rendu en parfait état de propreté, et l'inventaire pourra être vérifié, tout objet cassé ou détérioré serait à votre charge. La remise en état des lieux également, si cela s'avérait nécessaire. La caution vous sera restituée en fin de séjour déduction faite des indemnités retenues, sur factures justificatives, pour les éventuels dégâts constatés par l'état des lieux de sortie. 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 l'hébergement n'aurait pas été nettoyé avant votre départ, un forfait nettoyage d'une valeur minimale de 95€ TTC vous sera demandé.
- Pour tout départ retardé, sauf option « Départ tardif » proposée et souscrite auprès du camping, il pourra vous être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

Article 6- ANIMAUX

- Les animaux sont acceptés dans certains Yelloh! Village (exceptés les chiens de la 1ère et 2ème catégorie) moyennant une redevance payable lors de votre réservation. 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.

Article 7- LITIGE et MEDIATION

- En cas de constat d'un défaut de conformité ou d'une anomalie concernant le locatif ou l'emplacement attribué, le client est tenu d'en informer la réception dans un délai maximum de 24 heures.
- Toute réclamation éventuelle concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels peut être signalée par courrier ou e-mail au gestionnaire du village concerné ou à Yelloh! Village.

Dans le cadre d'un litige avec un des établissements de notre groupement, vous avez la possibilité de nous contacter de la manière suivante :

- Envoi d'un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception au gestionnaire du village concerné
- Envoi d'une copie de ce courrier au Service Clients à customerservice@yellohvillage.com ou par courrier à YELLOH! VILLAGE - 496 rue des Marchands - ZA Terre de Camargue - 30220 Aigues-Mortes

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicité et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de : CM2C- 49 rue de Ponthieu - 75 008 PARIS

01 89 47 00 14 litiges@cm2c.net https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php

Article 8- IMAGE

- Vous autorisez Yelloh! Village, ainsi que toute personne que Yelloh! Village souhaiterait se substituer, à capter, fixer, reproduire, représenter et adapter votre image, le cas échéant votre voix, ainsi que les paroles et son que vous avez pu prononcer pendant votre séjour chez Yelloh! Village et à utiliser et exploiter lesdites images, sons, vidéos et enregistrements, en tout ou partie, par tous moyens et procédés, sur tous supports (en particulier, sans que cette liste ne soit exhaustive, sur les sites ou pages Internet Yelloh! Village - dont Facebook et Instagram - sur les supports de présentation et de promotion Yelloh! Village et sur les guides de voyage ou touristiques, supports numériques, digitaux, audio et vidéo, emailing/newsletters, intranet, évènements, salons…, que ces supports soient édités par Yelloh ! Village ou par des tiers).
- Vous autorisez également Yelloh! Village, ainsi que toute personne que Yelloh! Village souhaiterait se substituer à modifier lesdites images, sons, photographies, vidéos et enregistrement de toute manière et notamment par voie de retouche, agrandissement, recadrage, mais également par voie d'association avec tout autre document, photographie, séquence vidéo, commentaire ou encore par voie d'insertion dans toute publication, y compris avec l'assistance de tierces personnes ou d'outils d'intelligence artificielle.
- Cette autorisation a pour seul but d'assurer la promotion et l'animation des établissements et du réseau Yelloh! Village et ne pourra en aucune façon porter atteinte à votre réputation, ni en aucune façon être contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Elle ne pourra pas non plus dénaturer votre image ou les paroles ou sons que vous avez pu prononcer.
- Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour tous pays et pour une durée de 10 ans.

Article 9- RESPONSABILITE DE YELLOH! VILLAGE

- Yelloh! Village s'efforce d'assurer au mieux la mise à jour des informations diffusées sur le site internet de Yelloh! Village concernant les sites d'accueil, et notamment les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement. Toutefois, ces informations étant pour partie fournies par des partenaires ou par des tiers, Yelloh! Village ne peut garantir qu'elles soient en permanence exactes, à jour et exhaustives. Yelloh! Village n'est, à ce titre, tenu qu'à une obligation de moyens. Pour toutes questions, précisions ou demandes de renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à contacter Yelloh ! Village.

Article 10-PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

- Le responsable du traitement est EPA EUROPE PLEIN-AIR (YELLOH ! VILLAGE), société par actions simplifiée au capital social de 650.340,00 €, immatriculée au RCS de Nîmes sous le n°432 366 839, ayant son siège social sis 496 rue des Marchands - ZA Terre de Camargue - 30220 Aigues-Mortes, et est enregistrée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IM030110015.
- Yelloh ! Village traite vos données à caractère personnel afin d'assurer la gestion de votre réservation et de votre séjour, le suivi de la relation client ainsi que, lorsque cela est autorisé, l'envoi d'informations et d'offres commerciales. Elles sont également traitées pour respecter les obligations légales et réglementaires applicables à l'hébergement touristique.
- Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et à la loi informatique et des libertés rectifiée notamment par la loi n°2018-493, dite « LIL 3 », du 20 juin 2018 et son décret d'application, ainsi que l'ordonnance de réécriture n°2018-1225 du 12 décembre 2018., vous disposez d'un droit d'accès, d'effacement, de rectification, de limitation, de portabilité et d'opposition au traitement des données personnelles vous concernant.
  En ce qui concerne les traitements fondés sur votre consentement, vous disposez du droit de le retirer à tout moment conformément à l'article 7 du RGPD. Pour cela il suffit de nous en faire la demande par courrier à l'adresse suivante en nous indiquant vos nom, prénom et adresse :YELLOH! VILLAGE - 496 rue des Marchands - ZA Terre de Camargue - 30220 Aigues-Mortes ou dpo@yellohvillage.com .
- Vous disposez enfin du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07
- Pour en savoir plus sur le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez consulter notre politique de confidentialité en cliquant sur le lien URL suivant : https://www.yellohvillage.fr/footer/infos_pratiques/politique_de_confidentialite_et_cookies
- Conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, tout démarchage téléphonique à des fins commerciales est interdit sans votre consentement préalable exprès. Vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées par Yelloh! Village que pour le suivi de votre réservation et de votre séjour, ou, à défaut de votre consentement, dans les seuls cas et conditions autorisés par la loi.