

## Conditions générales de réservation

### Objet :

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles :

La Société Eden Villages, SAS au capital social de 6 300 000 €, Immatriculée au Registre du Commerce de Laval : RCS Laval 435 297 247 00015 - Siège social : Rue Louis de Broglie - Bâtiment A - 53810 Changé France, propose à la location des hébergements et des emplacements de camping par ses campings, brochures et sites internet sous la marque Eden Villages.

### Règlement du séjour :

La location est personnelle, il est interdit de sous-louer ou de céder l'emplacement à un tiers. Toute réservation sera accompagnée d'un acompte de 30 % du montant du séjour, plus 15 € de frais de dossier (location semaine, sauf Camping de l'Océan et Les Truffières de Dordogne 32 € et Le Suroît et Caravan'île 20€) ou 5 € (location court séjour hors Le Suroît 20€ et Le Caravan'île 10€). Le solde du séjour est à régler 6 semaines avant l'arrivée. Dans le cadre d'une réservation de moins de 4 semaines avant le début du séjour, la totalité du séjour est à régler le jour de la réservation. Le paiement peut être effectué de la manière suivante : soit par paiement sécurisé sur nos sites internet ou en appelant au 02 43 53 04 33, soit par chèque bancaire ou postal, chèques-vacances ou mandatscash sous conditions.

À défaut de paiement intégral 4 semaines avant votre arrivée, Eden Villages se réserve le droit de considérer la réservation comme annulée.

### Absence de droit de rétractation :

L'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, prévoyant un délai de rétractation de quatorze jours à partir du lendemain où le client entre en possession du bien ou accepte l'offre de prestation, n'est pas applicable.

En effet, les contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergement, de transport et de restauration ou de loisirs ne prévoient pas l'application de ce délai de rétractation (cf article L121-20-10 du Code de la Consommation).

Le client ne dispose donc d'aucun droit de rétractation dans le cadre du présent contrat.

### Séjour :

Arrivée et départ le jour de votre choix sauf en juillet-août. Durée minimum obligatoire du séjour variable selon la période et le type d'hébergement, détails sur les brochures et les sites internet.

Pour tous les locatifs, arrivée à partir de 16 heures avec la facture acquittée ou votre confirmation de réservation. Toute arrivée tardive doit être signalée avant 18 heures afin que le camping puisse prendre ses dispositions. Départ avant 10 heures.

Pour les emplacements de camping, arrivée à partir de 14 heures avec la facture acquittée ou votre confirmation de réservation. Départ au plus tard à 12 heures. Toute parcelle non libérée à 12 heures entraînera une facturation automatique d'une nuit supplémentaire. Tout retard sur l'horaire d'arrivée doit être signalé afin de permettre la conservation de la location. Le gestionnaire se réserve la possibilité de disposer de l'emplacement prévu s'il restait sans nouvelles dans les 24 heures après la date d'arrivée prévue. Les règlements effectués ne seront pas remboursés.

Comme le précisent les brochures et les sites internet, chaque hébergement ou emplacement de camping est prévu pour un nombre déterminé de personnes. Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre d'occupants maximum ne peut être dépassé. Par ailleurs un bébé est considéré comme une personne à part entière.

Toute modification du nombre de personnes pouvant entraîner une variation du montant de la redevance en plus ou en moins doit être signalée à l'arrivée (taxe de séjour, personne supplémentaire par rapport à la capacité du locatif...). En cas de déclaration inexacte du client, le présent contrat sera résilié de plein droit et les sommes versées resteront acquises au loueur. Il est obligatoire de respecter le règlement intérieur de chaque camping.

#### Caution :

Pour les locations, une caution de 450 € est demandée à l'arrivée pour couvrir les éventuels dégâts du locatif, ainsi qu'une caution supplémentaire de 95 € pour couvrir d'éventuels frais de nettoyage en fin de location ; elles sont restituées le jour du départ suivant l'état des lieux. Pour les emplacements camping, une caution de 95 € est demandée à l'arrivée pour couvrir les éventuels dégâts sur la parcelle et ses équipements.

#### Responsabilité du client contractuel :

Le client contractuel de l'hébergement ou de l'emplacement (nom indiqué sur le formulaire de réservation) s'engage à utiliser et faire utiliser par les personnes qui l'accompagnent, les équipements et installations des parcs conformément à leurs destinations et usages normaux.

Il s'engage notamment à laisser son hébergement ou son emplacement dans un bon état lorsqu'il le quitte à la fin du séjour. Toute dégradation des locaux, perte ou destruction des éléments mobiliers qui garnissent les mobil-homes ou les bâtiments publics du parc engage de plein droit la responsabilité de leur auteur. Le client contractuel d'un hébergement ou d'un emplacement est considéré comme personnellement responsable de tous les dommages, pertes, dégradations, troubles

ou nuisances causés par les personnes qui séjournent avec lui ou qui lui rendent visite. Le client contractuel de l'hébergement ou de l'emplacement reconnaît avoir pris connaissance du règlement intérieur du parc, et il s'engage à le respecter et le faire respecter par les personnes qui l'accompagnent ou lui rendent visite. Lorsqu'un client trouble ou cause des nuisances aux autres clients ou atteint à l'intégrité des installations communes, le camping se réserve le droit de mettre un terme immédiat à son séjour sans versement d'aucune indemnité et sans préjudice des demandes en réparation que le camping et les tiers pourraient faire valoir à son encontre. Il en irait de même si le camping devait constater une occupation abusive des hébergements (nombre d'occupants supérieur à la capacité autorisée du locatif).

Le client atteste qu'il est titulaire auprès de son assureur d'un contrat responsabilité civile couvrant les dommages causés aux biens loués ou confiés (fournir l'attestation).

### Responsabilité du camping :

En aucun cas le camping n'assume l'obligation de garde des effets et objets personnels dans l'enceinte du parc.

La responsabilité du camping, 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'il soit, pendant ou suite à un séjour.
- Panne ou mise hors service des équipements techniques, panne ou fermeture définitive ou temporaire de certaines installations du camping lorsque celles-ci sont indépendantes de sa volonté et liées à des cas de force majeure.
- Mesures ponctuelles, prises par la direction du camping, de limitation d'accès à certaines installations, y compris vestiaires et piscine, 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 y pénétrer.
- Modification du programme d'animation ou des activités proposées.
- En basse saison, et pour des raisons liées à la fréquentation, le camping se réserve le droit de modifier ou supprimer certaines installations, aménagements, prestations ou animations prévus. Pour toute réservation en basse saison, nous vous conseillons de prendre contact avec le camping pour valider ces points.

### Mineurs :

Pour des raisons de sécurité, et compte-tenu du fait que le terrain de camping ne dépend pas d'un Centre de Vacances et de Loisirs au sens du décret n° 2002-883 en date du 3 mai 2002 et n'est pas adapté pour assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs

administrateurs légaux, les mineurs doivent être accompagnés d'au moins de l'un de leurs parents ou administrateurs légaux.

### Droit à l'image :

Lors de votre séjour, vous pouvez être photographiés et paraître dans toutes nos publications et tout type de support sans limitation de temps. En cas de refus, vous devez le notifier par lettre recommandée avant votre arrivée.

### Données personnelles :

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, le client est informé que les données nominatives ou à caractère personnel signalées comme étant obligatoires recueillies dans le cadre de la réservation sont nécessaires à l'exécution de cette dernière. Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à la cession de ces données à des tiers qu'il peut exercer en s'adressant, par courrier à EDEN Villages - Parc Technopolis - Rue Louis de Broglie - Bâtiment A 53810 Changé.

### Conditions d'annulation :

Tout séjour commencé est intégralement dû. Ainsi, un départ prématuré des clients 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 à adresser au camping dont la réservation dépend. 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.

Annulation de réservation d'un hébergement ou d'un emplacement de camping :

Si une assurance annulation a été valablement souscrite et valablement exercée, les modalités d'annulation et de remboursement sont à effectuer conformément aux conditions générales de l'assureur.

Si aucune assurance annulation n'a été souscrite ou valablement exercée, les remboursements s'effectueront comme suit :

- Annulation avant le 42<sup>e</sup> jour de la date d'arrivée prévue : acompte de 30 % conservé par le camping
- Annulation entre le 14<sup>e</sup> et le 41<sup>e</sup> jour de la date d'arrivée prévue : 60 % du montant total du séjour conservé par le camping
- Annulation entre le 13<sup>e</sup> jour et le jour de votre arrivée : 100 % du montant total du séjour conservé par le camping.

Les frais de dossier ne sont pas remboursables.

### Assurance annulation :

L'assurance annulation ne peut être souscrite que lors de la demande initiale de réservation. Le client s'engage à prendre connaissance des conditions générales d'assurance proposées lors de sa réservation initiale. Les conditions générales d'assurance annulation sont consultables à tout moment sur le site internet d'Eden Villages ou sur le site internet du camping.

#### Conditions de modification :

Modification possible uniquement sur la saison en cours, jusqu'à 7 jours avant la date d'arrivée prévue, aucune modification ne sera prise en compte après cette échéance. Toute modification doit être effectuée par écrit : courrier, fax, mail et entraîne des frais s'élevant à 15 €. Le client peut demander la modification de son séjour (dates, type d'hébergement, ou d'emplacement de camping) dans la mesure des disponibilités et possibilités. Dans le cas où le nouveau séjour serait moins cher que le séjour initial, une pénalité de 30 % sera retenue sur la différence de prix entre les deux réservations. Si le nouveau séjour s'avère être plus cher que le séjour initial, la différence entre les deux réservations est due.

L'attention du client est portée sur le fait qu'en cas de modification du séjour, il ne lui sera pas possible de bénéficier des promotions ultérieures à sa réservation initiale, la date de la première réservation faisant foi.

#### Taxe de séjour ou taxe locale d'équipement :

Cette taxe est à régler sur place au moment de la prise de votre hébergement et/ou emplacement camping. Pour connaître le montant de cette taxe, merci de contacter directement le camping dont dépend votre réservation.

#### Règlement intérieur des campings :

Le client est tenu de respecter le règlement intérieur du camping ainsi que celui des piscines. Afin d'accéder à notre espace aquatique, pour des raisons d'hygiène et sécurité, les boardshort, bermuda, caleçon, string de bain, burkini ou tout autre vêtements longs ne sont pas autorisés. Le port du slip de bain est obligatoire pour les hommes, les enfants et les bébés et pour les femmes celui d'un maillot de bain une pièce, deux pièces, d'un bikini ou d'un Trikini. Toute personne ne portant pas une tenue de nageur conforme à ce règlement se verra interdire l'accès à notre espace aquatique. Le camping n'est pas responsable des dommages ou dégradations pouvant survenir aux biens personnels des campeurs. Les chiens 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> catégories sont interdits. Les chiens doivent être tatoués et vaccinés, ils doivent être tenus obligatoirement en laisse. Dans le cas où un client perturberait le séjour des autres usagers ou ne respecterait pas les dispositions du règlement intérieur, le gestionnaire ou son représentant pourra oralement ou par écrit, s'il le juge nécessaire, mettre en demeure ce dernier de cesser les troubles.

En cas d'infraction grave ou répétée au règlement intérieur et après mise en demeure par le gestionnaire de s'y conformer, celui-ci pourra résilier le contrat. En cas d'infraction pénale, le gestionnaire pourra faire appel aux forces de l'ordre. Circulation : la vitesse est limitée à 10 km/h. Les barrières ou portails des campings peuvent être fermés la nuit. Les horaires de fermeture sont consultables sur chaque camping. Toute

circulation est interdite durant cette période. Le port du bracelet club (mis à votre arrivée) est OBLIGATOIRE de façon permanente jusqu'à la fin de votre séjour. Il donne accès aux animations, piscines et contribue à renforcer la sécurité dans l'établissement.

#### Nos prix comprennent :

- La location de l'hébergement entièrement équipé : mobilier, vaisselle, couverture ou couette du jour d'arrivée 16 heures au jour de départ 10 heures.
- Les consommations eau, gaz et électricité.
- L'accès au complexe aquatique et aux infrastructures sportives gratuites.
- Les animations proposées par le camping, s'il y a lieu.

#### Nos prix ne comprennent pas :

- Toute prestation non décrite ci-dessus : repas, boissons et autres activités.
- Le ménage quotidien et l'assurance annulation
- Les suppléments liés à la pratique de certaines activités.
- Les dépenses d'ordre personnel.
- Toutes les taxes y compris la taxe de séjour.
- Les tarifs de location s'entendent TTC avec un taux de TVA de 10 % applicable au jour où ils ont été déterminés. 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 corrélative du prix TTC, ce que le client accepte sans réserve.

#### Réclamations :

Au cours de votre séjour, si vous constatez des anomalies, nous vous invitons à formuler votre réclamation sur place (notamment sur l'inventaire, l'état des lieux et le ménage du logement). Toute autre réclamation éventuelle concernant la nonconformité des prestations doit être effectuée par écrit par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail au siège social du groupe EDEN Villages - Rue Louis de Broglie - Bâtiment A - 53810 Changé - centrale@edenvillages.fr dans les 30 jours suivants la fin du séjour. Notre service traitera votre réclamation dans un délai de 3 mois suivant la réception de votre courrier ou mail.

Après avoir émis une réclamation écrite, par courrier ou par mail auprès d'Eden Villages, et, à défaut d'une réponse satisfaisante sous 3 mois, le client peut saisir le [Médiateur du Tourisme et du Voyage - SAS MEDIATION SOLUTION](#) - 222 Chemin de la bergerie 01800 Saint-Jean-de-Niost - dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite.

#### IMPORTANT :

Aucune brochure et site internet ne peuvent être à l'abri d'éventuelles « coquilles », omissions ou erreurs d'impression. Veuillez-vous faire confirmer les prix à la réservation, seuls les prix mentionnés sur votre confirmation de réservation sont contractuels.

### Lois applicables :

Ces conditions générales de réservation sont soumises à la loi française et régies par le Code du Tourisme notamment par les dispositions des articles R331-1 à R332-8 sur les terrains de camping, caravanage et autres terrains aménagés.