# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE UCPA CAMPINGS

**PRÉAMBULE**

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles relatives à la réservation de séjours dans les campings exploités par le groupe UCPA.

Elles définissent les conditions dans lesquelles les Clients réservent et séjournent dans les campings concernés, ainsi que les droits et obligations respectifs des parties.

Chaque séjour est réservé dans un camping UCPA identifié lors de la réservation. Les coordonnées du camping concerné figurent sur la confirmation de réservation et la facture correspondante.

Les photographies et illustrations figurant sur les supports commerciaux ont une valeur illustrative et non contractuelle.

Seules les informations figurant dans la confirmation de réservation et dans les présentes CGV ont une valeur contractuelle.

Les présentes CGV sont accessibles sur les sites internet des campings.

## 1. Conditions de réservation et d'accès au Camping

La réservation devient effective, après acceptation des CGV lors de la réservation en ligne et après réception de l'acompte ou du prix total du séjour.
Les réservations pour les emplacements locatifs requièrent un minimum de 1 à 2 nuits selon le camping..

Conformément à l'article L. 221-28 du code de la Consommation, le délai de rétractation de 14 jours ne peut être exercé pour les services liés à l'hébergement.

La taxe de séjour collectée pour le compte des municipalités n'est pas incluse dans les tarifs.
Son montant varie selon les destinations et peut être modifié en cours d'année.

Le Camping propose deux types de Séjours :
- des Séjours en Emplacement (installation personnelle du Client : notamment les tentes, caravanes ou camping-cars) Le nombre total de personnes présentes sur un Emplacement ne peut excéder six personnes sauf indication contraire.

- des Séjours en Locatif (hébergement équipé mis à disposition du Client). La capacité maximale de chaque Locatif est indiquée lors de la réservation et doit être respectée.
Les hébergements locatifs sont strictement non-fumeurs (cigarette, cigarette électronique et tout autre produit à fumer ou à vapoter). En cas de non-respect de cette interdiction constaté lors de l'état des lieux de sortie (odeur persistante, traces, mégots), un forfait de nettoyage et de désodorisation de 95 € sera appliqué et pourra être facturé .

Les emplacements locatifs réservés sont disponibles le jour de l'arrivée à partir de 17h00 et doivent être libérés le jour du départ avant 10h. Ces horaires peuvent varier selon les campings.

Les arrivées tardives devront être portées à la connaissance du Camping pour des questions d'organisation. Le Client sera alors informé des modalités de l'arrivée tardive.

Tout retard à l'arrivée dont le camping n'aurait pas été avisé sera considéré comme une annulation du fait du Client et permettra à la Direction du camping de remettre à disposition l'emplacement dans les 24h. Aucun remboursement ne sera effectué.

Le Client signataire du présent contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien sur les lieux à l'issue du séjour, sauf nouvelle réservation d'un emplacement auprès du camping.

Le Camping n'accepte pas les mineurs non accompagnés par une personne majeure.
Le Camping se réserve le droit de refuser l'accès à l'emplacement qui aurait été réservé en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil du Camping, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour.

Par ailleurs, le 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 ne sont pas adaptées à assurer des accueils collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

## 2. Tarifs et Conditions de paiement des prestations du Camping

Les descriptifs, la définition des saisons de location ainsi que les périodes et les durées de location figurent sur la fiche des tarifs et le site internet.

Les tarifs de notre brochure commerciale sont en euros, TVA comprise au taux en vigueur au moment de son impression.

Tout changement ou modification de taux ainsi que toute évolution des taxes applicables à votre séjour, comme la taxe de séjour, à la date de facturation, pourra être répercuté sur le prix de votre séjour.

Cession et sous-location :
Toute location est nominative ; elle ne peut être cédée ou sous louée sauf accord préalable du Camping.

Evolution des tarifs :
Les tarifs indiqués sont susceptibles d'évolution.
Le camping se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment. Les séjours seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au jour de la réservation, et ce, sous réserve de disponibilités.
Le Camping ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable d'une différence de coût entre deux séjours réservés pour la même période.
Les offres et promotions sont non rétroactives et non cumulables entre elles.

Les tarifs indiqués sont en euros, TVA comprise au taux en vigueur au moment de la date de réservation du séjour. Le prix total du séjour inclut le prix de la location de l'emplacement ou du locatif, les prestations annexes choisies, les frais de réservation et l'éventuelle assurance annulation. Ce prix total est indiqué préalablement à la validation par le Client de la réservation de son séjour que la réservation intervienne sur le site web ou par un autre canal de réservation. Tout changement ou modification de taux ainsi que toute évolution des taxes applicables au séjour, à la date de facturation, pourra être répercuté sur le prix du séjour

a. Règlement du séjour:

- Pour les locations :

Pour toute réservation effectuée plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte de 30% du prix du montant des prestations réservées devra être versé, dès la réservation.

Le solde du séjour sera exigible 30 jours avant la date de début du séjour.

À défaut de paiement dans ces délais, la réservation est considérée comme annulée.

Pour toute réservation de locations effectuées moins de 30 jours avant la date de début du séjour, le règlement intégral sera demandé au moment de la réservation.

- Pour les emplacements nus, tentes et campings-car :

Un acompte de 30 % est exigé au moment de la réservation.

Pour les séjours en Emplacement de 1 ou 2 nuits, le paiement est exigé en totalité lors de la réservation.

Pour les séjours en Emplacement de + 2 nuits le solde devra être réglé le jour de l'arrivée.

- Solde de votre séjour

Le règlement de votre séjour peut être effectué par carte bancaire (les cartes acceptées sont celles des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/MasterCard), par chèque vacances (ANCV) (envoyé en recommandé avec accusé de réception), en espèces en euros et par chèque en euros.

b. Dépôt de Garantie:

Pour les hébergements locatifs, un dépôt de garantie, dont le montant apparaît sur les tarifs, est demandé à l'arrivée au Camping. Une empreinte de votre Carte Bleue pourra être demandée ou un chèque de caution selon le camping/destination et les modalités mises en place par le camping.

Ce dernier sera restitué dans son intégralité le jour du départ ou au plus tard huit jours après un état des lieux satisfaisant.

Dans le cas contraire, le dépôt de garantie sera prélevé.

Un état des lieux sera effectué le jour du départ. Il sera effectué sur l'inventaire effectué par le Client le jour de l'arrivée. Le Client se verra remettre un inventaire à vérifier au moment de l'installation. Il signalera toute anomalie à l'accueil du Camping dans les 24 heures suivant son arrivée.

Les dégradations supérieures à la somme versée comme dépôt de garantie seront à la charge du Client après imputation du dépôt de garantie.

## 3. Annulation et modification des réservations

En cas d'annulation par le Client ou par le Camping d'un séjour réglé en chèque-vacances (ANCV), aucun remboursement ne pourra être effectué, le montant perçu sera proposé sous la forme d'un avoir sur une prochaine réservation .

a. Modification de votre réservation

Toute demande de modification constitue une modification du Séjour.

Sur demande, le Client peut demander la modification de son séjour (dates, destination, type d'hébergement ou d'emplacement), dans la mesure des disponibilités et possibilités d'accueil. Le Client peut demander la modification de sa réservation une seule fois sur la saison et au maximum 14 jours avant la date du début du séjour.

Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante.

- Des frais administratifs de modification de séjour de 25 (vingt-cinq) euros seront appliqués pour une location.
- Dans le cas où le montant du nouveau séjour serait plus élevé, la différence entre les deux réservations est due par le Client.

Dans le cas où le montant du nouveau séjour est inférieur à celui du séjour initial, la différence est remboursée au client, déduction faite des frais administratifs de modification de séjour indiqués ci-dessus.

L'attention du Client est portée sur le fait qu'en cas de modification du séjour, il ne pourra pas bénéficier des promotions ultérieures à sa réservation initiale. Ce sera la date de la première réservation qui fera foi.

Dans le cas où le Camping ne peut accéder à la demande de modification du Client, le séjour initial sera maintenu sauf annulation du Client et il sera fait application des frais d'annulation correspondant.

b. Prestations non utilisées

Tout séjour interrompu, abrégé ou en cas de non présentation (arrivée tardive, départ anticipé) du fait du Client, ne pourra donner lieu à un remboursement.

c. Annulation du fait du camping

En cas d'annulation du fait du camping, sauf en cas de force majeure, le séjour sera totalement remboursé.

Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

d. Annulation du fait du Client

Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit aux coordonnées indiquées lors de la réservation ou sur le Site Web , dans les meilleurs délais, en retenant la date de réception comme date de référence .

L'annulation de la réservation par le Client entraînera la perception de frais d'annulation par réservation selon le barème ci-après.

Dans tous les cas, les frais de dossier restent acquis et le montant de l'assurance si elle a été souscrite n'est pas remboursable.
L'annulation de la réservation par le Client entraînera la perception de frais d'annulation par réservation selon le barème ci après :

| | |
|---|---|
| *Plus de 60 jours* | *5% du prix total* |
| *De 60 à 31 jours* | *10% du prix total* |
| *De 30 à 21 jours* | *50% du prix total* |
| *De 21 à 15 jours* | *75% du prix total* |
| *De 14 jours à non présentation* | *100% du prix total* |
| *Tout séjour écourté ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par un Client entraînent la perception de frais d'annulation de 100 % du prix du séjour écourté ou abandonné.* | |

## 4. Responsabilité

Le Camping décline toute responsabilité en cas de vol et détérioration d'objets personnels sur le Camping.

*Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location en camping n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité du camping ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels sur les emplacements, tant sur les emplacements locatifs, nus que dans les parkings ou les locaux communs.*

Il est rappelé également que les parkings ne sont pas gardés.

## 5. Réclamations

L'équipe du Camping est à la disposition des Clients au cours de leur séjour pour répondre aux questions, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et leur permettre de profiter pleinement de leur séjour. Il convient de prendre contact avec elle pour toute demande.

Toute réclamation éventuelle concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels doit être signalée par écrit (LRAR, mail) au gestionnaire du Camping dans les 30 jours suivants la fin du séjour.

En cas de désaccord sur la réponse apportée ou en cas d'absence de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation, et conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le Client peut faire gratuitement une demande de médiation au service de médiation MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT:

- soit via leur site internet : https://www.medconsodev.eu
- soit par mail par courrier, à l'adresse de : CNPM MEDIATION CONSOMMATION Centre d'Affaires Stéphanois SAS IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE 3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

en joignant la copie de la première réclamation écrite et envoyée au Camping ainsi que la réponse qui lui a été adressée.

## 6. La taxe de séjour

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, n'est pas incluse dans les tarifs. Son montant est déterminé par personne et par jour et est variable en fonction des destinations. Elle est à acquitter sur place.

Le montant de la taxe de séjour pourra vous être communiqué avant votre arrivée. Ce montant est à titre indicatif et est susceptible d'être modifié durant l'année.

## 7. Données personnelles

Conformément à la législation européenne en vigueur et en particulier dans le cadre du règlement général de la protection des données (Règlement UE 2016/679 du 26 avril 2016), le camping, en qualité de responsable de traitement, collecte des données à caractère personnel.

Les informations recueillies vous concernant font l'objet d'un traitement réalisé par le Camping et par ses partenaires commerciaux et prestataires situés dans l'Union européenne.

Les informations qui vous sont demandées sont nécessaires pour que votre réservation puisse être traitée par nos services. Vos réponses sont obligatoires, le défaut de réponse rendant impossible votre inscription.

Le traitement a également pour finalité le traitement statistique, la prospection et la mise en place d'opérations marketing avec votre consentement préalable ainsi que dans le cadre du respect des intérêts légitimes du Groupe UCPA, auquel vous consentez par l'acceptation des conditions générales de ventes.

Dans le cadre du recueil de vos données téléphoniques, le Camping vous informe de votre droit à vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique

Les Données sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités de leur traitement puis archivées conformément aux dispositions légales en vigueur, sous réserve des traitements nécessaires au respect des obligations légales comptables, fiscales et sociales qui lui sont propres.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'opposition, d'effacement de celles-ci et/ou d'une limitation du traitement.

Vous disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment en envoyant votre demande par courrier à l'attention du DPO l'adresse suivante : UCPA – DPO – 21, rue de Stalingrad 94110 Arcueil ou par mail à dpo@ucpa.asso.fr.

Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

Pour des raisons de sécurité, des systèmes de vidéosurveillance peuvent être installés sur le camping dans le respect de la législation applicable.

## 8. Assurance ANNULATION

Si vous souhaitez souscrire à l'offre Assur'Camping, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat.

Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant que le forfait et aucune garantie n'aient été mis en œuvre.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer par lettre ou tout support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation. Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas les conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation dans votre contrat.

Si vous avez souscrit des garanties complémentaires (annulation - interruption de programme, assistance - etc…) et que vous souhaitez en bénéficier, il vous appartient de réaliser les démarches auprès de votre assureur.

La garantie annulation optionnelle permet au Client le remboursement des sommes retenues par le Camping, conformément aux conditions d'annulation précisées dans nos conditions générales de vente, lorsque le Client doit annuler tout ou partie de son séjour pour des raisons de maladie ou d'accident.

Les modalités de prise en charge par l'Assur'Camping sont précisées dans les conditions générales de ventes disponibles et transmises au moment de la réservation et de la souscription à cette assurance complémentaire.

Attention ! La garantie annulation optionnelle doit obligatoirement être souscrite au moment de la réservation. Elle n'est valable que pour une inscription au Camping et n'est pas remboursable.

## 9. Règlement intérieur

Tout Client et visiteur est tenu de se conformer au règlement intérieur affiché au camping et consultable sur le site internet.

Le Camping se réserve le droit d'exclure du camping tout Client qui commettraient des actes de violence verbale, physique, notamment liée à des violences sexuelles et sexistes, ou pour toute infraction pénale commise pendant le séjour. Sans préjudice des recours qu'il pourrait exercer, le camping se réserve également le droit de prendre toute mesure utile à l'égard de ce Client et notamment son exclusion définitive du camping ainsi que l'annulation de l'ensemble des séjours pour des départs ultérieurs. Aucune indemnité ne sera due à ce titre.
Chaque Client doit se conformer aux règles pour le bon déroulé du séjour.
D'une manière générale, le camping déconseille vivement d'apporter des objets de valeur ou de les laisser dans les locations, les emplacements nus, tentes et camping-car. Le Camping se dégage de toute responsabilité en cas de vol ou dommage d'objets qui ne lui auraient pas été confiés.

## 10. Visiteurs extérieurs au camping

Les visiteurs extérieurs au Camping sont tenus de se présenter à l'accueil. Les véhicules seront garés à l'extérieur du Camping. Les visiteurs ne pourront pas accéder aux infrastructures incluses dans le camping. Selon le Camping, un forfait journalier sera facturé .

## 11. Animaux

Les chiens des catégories 1 et 2 sont formellement interdits. Les animaux domestiques seront acceptés sur présentation d'un certificat antirabique, et d'une attestation d'aptitude pour la détention dans le cas des chiens catégorisés.

Les animaux doivent être tenus en laisse et muselés le cas échéant. Ils seront promenés en dehors de l'enceinte du camping.

| | |
|---|---|
| **Contact Assur Camping**<br>**Centre de Relation client** du lundi au vendredi 9h à 17h<br>05 34 45 31 62 - serviceclient@xplorassur.com<br>Questions sur les garanties, modification et annulation de souscription, attestation d'assurance<br><br>**Service indemnisation dédié** mardi et jeudi de 14h à 17h<br>05 34 45 31 50 - gestionucpa@xplorassur.com<br>Questions sur les sinistres, suivi des dossiers, pièces justificatives manquantes | **Vous souhaitez porter réclamation ?**<br>Votre réclamation doit être adressée, par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs, en nous précisant le n° de réservation soit à l'adresse postale : UCPA - Pôle Relation Client Réclamation<br>21-37 rue de Stalingrad CS 30517 – 94741 ARCUEIL CEDEX le cachet de la poste faisant foi. Soit par courriel : reclamation@ucpa.asso.fr Toute réclamation après départ, doit être adressée dans le délai impératif de trente jours après la date de retour. Passé ce délai, aucun courrier ne pourra être pris en considération. |
| **Wellness Sport Camping UCPA Carcans**<br>La Dune Bleue - Domaine de Bombannes - 33121 Carcans Maubuisson<br>+33 (0)5 57 70 12 12 -<br>hello-carcans@wellness-sport-camping.com<br>Site Web: carcans.wellness-sport-camping.com | Wellness Sport Camping est une marque du groupe associatif UCPA – UCPA SPORT VACANCES - Association loi 1901 à but non lucratif. L'UCPA est agréée par les pouvoirs publics, entreprise solidaire, association de jeunesse et d'éducation populaire, fédération sportive et partenaire de l'éducation nationale - Siret : 775 682 040 017 17 - APE : 9319Z - N°AF : IM075110249 - Garantie financière : UNAT, 8 rue César Franck 75015 Paris - Garantie responsabilité civile professionnelle : ALLIANZ IARD, 87 rue de Richelieu 75002 Paris - Coordonnées bancaires : Crédit Coopératif 42559 0005 41020015382 68 - Siège Social : 21 rue de Stalingrad 94110 ARCUEIL - Tél. : 01 45 87 45 87 - Fax : 01 45 87 45 88 - Site web : www.ucpa.com |