

2023 CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



CONDITIONS DE RÉSERVATION

- La réservation devient effective uniquement avec l'accord du village et après réception de l'acompte, accompagné du contrat de réservation dûment complété et signé ou après acceptation des conditions générales de vente lors de la réservation en ligne.
- 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 proposer à nouveau l'hébergement à la location.
- Les réservations ne lient le village, que si le village les a acceptées. Le village est libre d'accepter ou de refuser, en fonction de la disponibilité, et de façon générale de toutes circonstances de nature à nuire à l'exécution de la réservation effectuée. Le village propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet. Le 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 ni sous-louer ni céder votre réservation, sans le consentement préalable du village.
- Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.
- **La direction se réserve le droit de changer le numéro attribué. Les préférences ne sont pas garanties, sauf confirmation écrite du village.**

Emplacement de camping

- Le forfait de base comprend l'emplacement pour tente, caravane ou camping-car pour 1 ou 2 personnes, l'accès aux sanitaires et aux infrastructures d'accueil, l'électricité (10 ampères), accès pour 1 seul véhicule.
- Les emplacements peuvent accueillir 6 personnes au maximum quel que soit leur âge.

Location

- Les hébergements locatifs sont équipés. Le forfait de base est de 4 à 7 places, selon le type de locatif, avec une place de parking.
- Le village se réserve le droit de refuser l'accès aux familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.
- Les tentes supplémentaires ne sont pas autorisées.
- Toutes les locations sont non fumeur.

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

Frais de réservation

- Les frais de réservation sont offerts.

TARIFS ET TAXE DE SEJOUR

Les prix indiqués sont valables pour la saison 2023. Ils correspondent à une nuit et s'entendent en euros, TVA incluse (voir ce que nos prix comprennent sur la page des tarifs), mais hors taxe de séjour, dont le montant sera définitivement fixé au printemps 2023 par la commune.

CONDITIONS DE PAIEMENT

- Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte de 15% du montant des prestations réservées doit être réglé au moment de la réservation. Le solde doit être payé au plus tard 30 jours avant la date du début du 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. (15% d'acompte + solde du séjour).
- En cas de non-paiement de l'acompte à la réservation ou du solde par le client au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour, le village se réserve le droit d'annuler la réservation et de proposer l'hébergement à la location et les sommes déjà versées seront conservées par le village.

ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

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.

ANNULATION ET MODIFICATION

- 1. Modification de réservation (soumis à des frais de gestion):**
Le client peut, demander la modification de son séjour (dates et/ou type d'hébergement) sur demande écrite auprès du camping (courrier ou e-mail) minimum 30 jours avant sa date d'arrivée, dans la mesure des disponibilités et possibilités. 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.
 - 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.

2. Prestations non utilisées

En cas de séjour interrompu ou abrégé pour l'une des raisons suivantes :

- Fermeture des frontières par décision administrative,
- Fermeture administrative du camping,
- Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres par décision administrative ne permettant pas de venir au camping. Un avoir d'un montant correspondant aux nuits non consommées, valable deux ans, sera émis par le camping. Si le client refuse cet avoir, il sera remboursé sur demande du montant correspondant, déduction faite du coût de l'assurance annulation si elle a été souscrite. En dehors des raisons mentionnées ci-dessus, tout séjour interrompu ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé) du fait du client ne pourra pas donner lieu à un remboursement ou à un avoir.

3. Annulation du fait du village

En cas d'annulation du fait du village et à l'exception des 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.

4. Annulation du fait du client

Toute demande d'annulation de séjour doit être formulée par courrier manuscrit envoyé à l'adresse postale du camping 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. sans souscription à l'assurance annulation.

Pour l'une des raisons suivantes et ce, jusqu'à sa date d'arrivée :

- Fermeture des frontières par décision administrative,
- Fermeture administrative du camping,
- Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres par décision administrative ne permettant pas de venir au camping. Un avoir, d'un montant correspondant à l'intégralité des sommes versées, valable deux ans, sera émis par le camping. Si le client refuse cet avoir, il sera remboursé sur demande du montant correspondant.

Pour toutes autres raisons :

- **Cas 1** - Jusqu'à 16 jours avant le début de séjour : L'acompte de 15% du montant du séjour sera conservé par le camping à titre de frais d'annulation. Les sommes versées, déduites du montant de l'acompte, seront remboursées. Si le paiement a été effectué en partie ou en totalité avec un avoir d'une valeur supérieure à l'acompte : l'acompte de 15% du montant du séjour sera conservé par le camping au titre des frais d'annulation. Un nouvel avoir, non remboursable, d'une validité de 2 ans, et correspondant au montant initial (déduction faite des 15% d'acompte) vous sera remis et ne sera utilisable que dans le camping où il a été émis. Le reste des sommes versées autres que l'avoir sera remboursé.

- **Cas 2** - entre J-15 et J-6 avant le début du séjour : Une somme de 30% du montant total du séjour sera conservée par le camping au titre des frais d'annulation. Un avoir sera émis d'un montant correspondant aux sommes versées, déduction faite des frais d'annulation. Cet avoir avec validité de 2 ans, non remboursable, et non cessible, ne pourra être utilisé que dans le camping où il a été émis.

- **Cas 3** - entre J-5 et J-0 avant le début du 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 n'arrive pas au camping dans les deux jours suivants le début de la date 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.

Pour tous les cas de remboursement :

En cas d'annulation du séjour, le montant réglé en chèques vacances ne peut faire l'objet d'aucun remboursement conformément à l'article L.112-14 I. du Code monétaire et financier. Dans ce cas, un avoir non remboursable d'une durée de validité de 2 ans, utilisable dans le camping où le séjour a été annulé, sera établi du montant des sommes versées en Chèque vacances, déduction faite éventuellement de l'acompte et/ou de la cotisation d'assurance selon les conditions indiquées ci-dessus.

B. avec une souscription à l'assurance annulation :

Les sommes versées sont couvertes par la garantie, selon les conditions générales de l'assurance annulation. Si le motif n'est pas couvert par l'assurance annulation ou si le dossier est refusé par celle-ci, les conditions générales de ventes du paragraphe 4.A. s'appliquent et le coût de l'assurance annulation sera déduit des sommes versées en cas d'annulation.

VOTRE SEJOUR

1. Arrivée

- Si l'obligation d'un « pass sanitaire » est requise par le gouvernement du pays du camping sur les dates du séjour réservé, tous les participants au séjour, soumis à cette obligation, devront présenter un « pass sanitaire » valide à leur arrivée pour pouvoir entrer dans le camping.
- La réception est ouverte de 9 heures à 19 heures.
- L'emplacement de camping peut être occupé à partir de 12 heures.
- L'hébergement locatif peut être occupé à partir de 17 heures. Le jour de votre arrivée, une caution de 200 € par chèque ou carte bancaire vous sera demandée.
- Les invités ou les suppléments doivent être signalés à la réception, mais seules les personnes inscrites au moment de la réservation pourront séjourner dans l'établissement.

2. Pendant votre séjour

Il appartient au client de s'assurer : le village décline toute responsabilité en cas de vol, incendie, intempéries et d'incident relevant de la responsabilité civile du client.

Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur.

Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causés par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite.

3. Départ

- Au jour du départ indiqué sur votre contrat :
- L'emplacement doit être libéré avant 12 heures.
- L'hébergement locatif doit être libéré avant 10 heures du matin.
- La location que vous quittez fait l'objet d'une vérification des lieux. Si celle-ci est libérée en parfait état de propreté, et sans matériel manquant ou dégradé, la caution vous sera restituée. 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 la location n'aurait pas été nettoyée avant votre départ, un forfait nettoyage de 95 € vous sera demandé.
- Pour tout départ retardé, il pourra être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

ANIMAUX 2 MAXIMUM

Les animaux sont interdits pour toute réservation en location, aux abords des piscines, dans les commerces alimentaires et dans les bâtiments. Ils sont autorisés tenus en laisse sur la plage. Ils doivent être tenus en laisse en permanence. Les chiens de 1^{ère} et de 2^{ème} catégorie sont refusés. Le carnet de vaccination pour les chiens et les chats doit être à jour.

LITIGE

Toute réclamation éventuelle concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels doit être signalée par courrier ou e-mail au gestionnaire du village concerné ou à Yelloh! Village dans les 30 jours suivant la fin du séjour.

IMAGE

Vous autorisez Yelloh! Village, ainsi que toute personne désignée par Yelloh! Village, à vous photographier, vous enregistrer ou vous filmer pendant votre séjour Yelloh! Village et à exploiter les dites images, sons, vidéos et enregistrements sur tous supports (en particulier 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). Cette autorisation vaut tant pour vous que pour les personnes hébergées avec vous. Elle 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. Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour tous pays et pour une durée de 5 ans.

MÉDIATION

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 - BP68 - 7 chemin du môle - 30220 AIGUES MORTES. Si la réponse ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir le Centre de médiation CM2C, après un délai d'un mois suite à l'envoi de ces courriers/emails. Vous devez déposer un dossier en ligne sur le site internet suivant <https://www.cm2c.net/> ou par courrier : CM2C : 14 rue Saint Jean 75017 PARIS.

RESPONSABILITE DU VILLAGE

Le client reconnaît expressément que le village ne pourra être tenu responsable du fait de la communication par ses partenaires ou par tout tiers d'informations fausses qui seraient mentionnées dans leur brochure ou leur site Internet, et notamment les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement.

Toutes les photos et les textes utilisés dans la brochure ou sur les sites Internet sont non contractuels. Ils n'ont qu'un caractère indicatif.

Il peut advenir que certaines activités et installations proposées et indiquées dans le descriptif figurant dans la brochure soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure, tels que définis par les tribunaux français.

INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations seront considérées par le village et par Yelloh! Village comme confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes du village et de Yelloh! Village, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients du village et de Yelloh! Village, en fonction de vos centres d'intérêts.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela, il suffit d'en faire la demande par courrier au village, en indiquant vos nom, prénom et adresse.

En application de l'article L.223-2 du code de la consommation, nous vous rappelons que, si vous ne souhaitez plus faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par le biais du site Internet bloctel.gouv.fr. Cette liste s'impose à tous les professionnels avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours d'exécution.