
NOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE

DOMAINE CHASTEUIL VERDON PROVENCE
01/01/2024





Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de l'offre d'un séjour proposé par le loueur à partir du site internet www.chasteuil-provence.com, par courrier ou sur place. L'acceptation de l'offre de séjour entraîne l'entière adhésion du client aux présentes conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité des dispositions.

1 / Définitions

2 / Tarifs et taxes

3 / Capacité et caractéristique des hébergements

4 / Conditions de réservation

5 / Conditions de paiement

6 / Assurance annulation de séjour

7 / Modification et annulation de séjour du fait du client

8 / Modification et annulation de séjour du fait du loueur

9 / A l'arrivée du client

10 / Pendant le séjour du client

11 / Au départ du client

12 / Animaux

13 / Litige & Médiation

14 / Image

15 / Informatique et liberté

1- DÉFINITIONS

« EMBLACEMENT » désigne les emplacements loués, nus ou équipés de sanitaires privés, pour l'installation de tentes, caravanes ou camping-cars des clients dans le camping.

« LOGEMENT » désigne tous les hébergements meublés (chalets, écolodges,...) hors emplacements, proposés à la location par le loueur.

« HÉBERGEMENT » désigne indistinctement les emplacements et les logements.

« SEJOURS » désigne l'offre d'un emplacement ou d'un logement assortie, le cas échéant, de prestations annexes gratuites ou payantes.

« LOUEUR » désigne le Domaine Chasteuil Verdon Provence.

« CLIENT » désigne toute personne réservant un séjour et/ou toutes prestations proposées par le loueur sur le site internet www.chasteuil-provence.com, via la centrale de réservation, par courrier ou directement sur place.

LANGUE DU CONTRAT : Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

2 - TARIFS ET TAXE DE SÉJOUR

Pour tous les hébergements, le loueur propose :

Une offre standard : le client verse un acompte à la réservation et le solde 1 mois avant le début du séjour.

Pour les logements uniquement, le loueur propose aussi :

Une offre No flex : le client bénéficie d'un tarif plus avantageux si la totalité du séjour est réglée au moment de la réservation.

2.1 Généralités :

Les tarifs indiqués sont les prix d'un forfait de base. Ils s'entendent en euros, TVA incluse. Ils ne comprennent pas les prestations optionnelles ni les frais de dossier. La taxe de séjour, collectée pour le compte de collectivité ainsi que l'éco-participation, ne sont pas inclus dans nos tarifs. Leurs montants sont déterminés par personne de plus de 18 ans et par jour.

Les tarifs peuvent évoluer au fur et à mesure de la saison sans que le client ayant payé le prix le plus élevé ne puisse en aucun cas bénéficier d'un remboursement de la différence entre le prix qu'il a payé et le prix promotionnel.

2.2 Emplacement :

- Le tarif inclut le prix du forfait de base :
 - location d'1 emplacement de 100m² avec branchement électrique en 10 ampères pour 1 installation (tente ou caravane ou camping-car), 1 véhicule, jusqu'à 2 personnes
 - l'accès aux sanitaires collectifs, la piscine (aux dates d'ouverture), l'aire de jeux et autres infrastructures et aux activités proposées (gratuites ou payantes).
- En option, avec supplément :
 - Personnes ou enfants au-delà de 2 comprises dans le forfait
 - Véhicule au-delà de 1 comprise dans le forfait
 - petite tente, chien, place XXL (30m² en plus)
 - assurance annulation et interruption de séjour.

L'emplacement peut accueillir au maximum : 6 personnes, 2 voitures, 1 installation et 1 petite tente

2.3 Logement :

Chaque logement est loué équipé selon l'inventaire fourni. Les logements sont non-fumeurs.

- Le tarif inclut :
 - la location d'un logement pour un nombre de personne donné et un véhicule
 - les charges (eau, électricité, gaz, ordures ménagères), le chauffage électrique (hors saison)

, l'accès à la piscine (aux dates d'ouverture), l'aire de jeux et autres infrastructures et aux activités proposées (gratuites ou payantes

- En option, avec supplément :
 - animal, climatisation (selon le logement)
 - location de draps, serviettes, lit bébé type parapluie, chaise haute
 - forfait ménage,
 - arrivée anticipée ou départ tardif le week-end (hors saison)
 - assurance annulation et interruption de séjour.

3 - CAPACITÉ ET CARACTÉRISTIQUES DES HÉBERGEMENTS

Un hébergement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants. Il ne peut être occupé par un nombre supérieur de personnes (enfants et bébés compris) : le responsable du camping est en droit de refuser toute personne supplémentaire.

Il convient de se référer au descriptif écrit de l'aménagement disponible sur les rubriques « locations » et « emplacements » du site internet www.chasteuil-provence.com afin de connaître la composition exacte de chaque hébergement. Les plans et photos des hébergements sont donnés à titre illustratif. La disposition et les caractéristiques peuvent varier d'un modèle à l'autre.

4 - CONDITIONS DE RESERVATION

Les réservations ne lient le loueur que s'il les a acceptées, ce que le loueur 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. Le Domaine Chasteuil Verdon Provence propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet. Le loueur se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe, ou qui chercherait à le détourner.

La réservation d'un hébergement est faite à titre strictement personnel. Le client ne peut en aucun cas sous-louer ni céder sa réservation sans le consentement préalable du loueur.

Le loueur se réserve le droit de refuser l'accès aux clients se présentant avec des personnes non mentionnées lors de la réservation.

Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux

Le client a la possibilité de faire sa réservation en ligne, par courrier ou sur place. Concernant les réservations sur le site web, pour que la commande soit validée, le client devra, après en avoir pris préalablement connaissance, accepter les conditions générales de vente.

ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION : Conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation, le client est informé 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

A réception de la demande de réservation (contrat de réservation dûment complété et signé ou acceptation des conditions générales de vente lors de la réservation en ligne) et de l'acompte, le loueur reste libre d'accepter la réservation. Une fois acceptée, le loueur envoie au client une confirmation par courrier électronique contenant le détail de son séjour (contenu des prestations, dates et durée, prix et modalités de règlement).

En cas de demande pour un emplacement ou une location spécifique, le loueur s'efforcera de donner satisfaction au client. Toutefois, l'attribution de cet emplacement ou hébergement pourra être modifiée, sans qu'aucun remboursement ne puisse être demandé.

5 - CONDITIONS DE PAIEMENT

• Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte (90€ pour les emplacements ou 30% du prix du montant des prestations réservées pour les logements et emplacements avec sanitaires privés) ainsi que les éventuels frais de dossier doivent être réglés dès la réservation. Le solde doit être payé au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour. La taxe de séjour et l'éco-participation resteront à payer à l'arrivée.)

Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début du séjour et pour les offres No Flex, le règlement intégral (acompte, frais de dossier éventuel et solde du séjour) doit être effectué au moment de la réservation. La taxe de

séjour et l'éco-participation resteront à payer à l'arrivée.).

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 loueur se réserve le droit d'annuler la réservation et de reproposez l'hébergement à la location.

Modes de règlement acceptés :

- espèces
- Carte bancaire (minimum 40€)
- Chèque Bancaire Français libellé à l'ordre de Chasteuil-Provence
- Chèques Vacances, au nom d'un des titulaires du séjour (envoi en recommandé)
- Chèques Vacances connect
- Transfert Bancaire International

6 - ASSURANCE ANNULATION SEJOUR

L'assurance annulation et interruption de séjour est facultative mais le client est invité à y souscrire lors de sa réservation. L'assurance NEAT camping Flex, proposée par le loueur, est facturée 6.5 % du montant total du séjour TTC, et s'ajoute à l'acompte. Elle doit être souscrite à la réservation et couvre les accompagnants déclarés sur le contrat de réservation.

L'intégralité des clauses du contrat d'assurance annulation est consultable sur demande et sur <https://neat-documents.b-cdn.net/camping/Formule-flex/IPID-Flex-French.pdf>.

En cas d'annulation ou d'interruption de séjour, pour une cause rentrant dans le cadre du contrat souscrit, dès la survenue du sinistre, le client doit aviser immédiatement le loueur et déclarer le sinistre auprès de NEAT par téléphone au 05 54 54 25 22, par courrier au 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX, par voie électronique à l'adresse sinistre@neat.eu ou via le formulaire présent à l'adresse suivante : <https://declare.neat.eu/campings-independants>,

Sans cette assurance, le client ne sera en aucun cas remboursé des sommes versées s'il est contraint d'annuler.

7 - MODIFICATION ET ANNULATION DE SÉJOUR DU FAIT DU CLIENT

7.1 Modification de réservation du fait du client

Le client peut demander la modification de son séjour (dates, type d'hébergement, options) sur demande écrite auprès du loueur (courrier ou e-mail) dans la mesure des disponibilités et possibilités. À défaut de modification, le client devra effectuer son séjour dans les conditions initiales de réservation ou l'annuler selon les conditions de l'assurance annulation.

- Toute demande d'augmentation de la durée de séjour sera réalisée selon disponibilités et selon les tarifs en vigueur.
- Toute demande de diminution de la durée de séjour est considérée comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation et interruption de séjour.

Des frais de modification de 50€ sont susceptibles d'être appliqués.

7.2 Prestations non utilisées du fait du client

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

- Fermeture des frontières par décision administrative
- Fermeture administrative du camping
- Limitation des déplacements à un nombre de km par décision administrative ne permettant pas de venir au camping

Un bon à valoir d'un montant correspondant aux nuits non consommées, valable deux ans, sera émis par le loueur. En cas de refus de la part du client de ce bon à valoir, il sera remboursé, sur demande, du montant correspondant déduction faite du coût 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 bon à valoir.

7.3 Annulation de séjour du fait du client

Toute demande d'annulation devra obligatoirement être communiquée par courrier 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. De même, si le client ne se présente pas dans les 24 heures suivants le début de la date de son séjour et sans en avoir informé le loueur par courrier ou par e-mail au préalable, la réservation sera considérée comme annulée par le client. Le loueur se réserve donc le droit de proposer à nouveau l'hébergement à la location.

Les délais sont calculés à la date de réception de la demande.

- Annulation jusqu'à 30 jours avant le début de séjour
- L'acompte sera conservé par le loueur au titre des frais d'annulation
- Annulation moins de 30 jours avant le début de séjour
- La totalité du séjour est due.

7.4 Modification/ annulation / interruption séjour pour le client ayant souscrit à l'assurance annulation séjour

Les sommes versées peuvent être couvertes par la garantie selon les conditions générales d'annulation. L'intégralité des clauses du contrat d'assurance annulation est consultable sur demande et sur <https://neat-documents.b-cdn.net/camping/Formule-flex/IPID-Flex-French.pdf>

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 bon à valoir non remboursable d'une durée de validité de 2 ans sera établi du montant des sommes versées en Chèque vacances, déduction faite éventuellement de l'acompte, selon les conditions indiquées ci-dessus

8 - MODIFICATION ET ANNULATION DE SÉJOUR DU FAIT DU LOUEUR

8.1 Modification de réservation du fait du loueur

Dans le cas où le loueur serait dans l'obligation de modifier les prestations initialement prévues au séjour, elle mettra tout en œuvre pour fournir des prestations similaires. Le client pourra soit accepter la modification soit résilier le Contrat et obtenir le remboursement des sommes versées, dans les conditions visées à l'article R.211-9 du Code du tourisme

8.2 Annulation du fait du loueur :

En cas d'annulation du fait du loueur, sauf en cas de force majeure, le client sera intégralement remboursé des sommes versées conformément à l'article R132-2 du code de la consommation. Cependant, cette annulation ne pourra pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

9 - A L'ARRIVÉE DU CLIENT

9.1 Généralités :

En cas de non présentation du client le jour prévu de l'arrivée (no show) et en l'absence de message de sa part indiquant le report de sa date d'arrivée, l'hébergement sera retenu jusqu'au lendemain 12h. Passé ce délai, l'hébergement sera de nouveau offert à la vente, aucun remboursement ne sera effectué : la totalité du séjour est due.

En cas d'arrivée retardée, le client paye à compter du jour d'arrivée initialement prévu. Il ne sera fait aucune remise pour « arrivée tardive ».

Pour toute arrivée ne correspondant pas aux indications du formulaire de réservation, l'accès à l'établissement pourra être refusé et le séjour annulé : le règlement du séjour sera conservé par le loueur ainsi que l'éventuelle cotisation assurance annulation et interruption de séjour.

9.2 Emplacement :

L'emplacement sera à disposition du client à partir de 14h.

Pour les emplacements avec sanitaire privé, à la remise des clefs, une caution de 100€ sera demandée au client pour les éventuels dégâts causés à la location et les frais de ménage s'il n'a pas été effectué convenablement.

9.3 Logement :

Le logement sera à disposition du client à partir de 16h.

A la remise des clefs, une caution de 200€ sera demandée au client pour les éventuels dégâts causés à la location et les frais de ménage s'il n'a pas été effectué convenablement.

L'équipement du chalet loué est inventorié avant l'arrivée du client. Le client devra vérifier et prévenir le loueur de toute anomalie au plus tard le lendemain de son arrivée. Aucune remarque ne sera prise en compte au-delà de ce délai.

10 - PENDANT LE SEJOUR DU CLIENT :

Le client est responsable de la surveillance de ses objets personnels. Il est également responsable de tous les dommages survenant de son fait et doit, en conséquence, être assuré au titre de sa responsabilité civile.

Le client doit se conformer aux dispositions du règlement intérieur, affiché à 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 non-respect de ce règlement pourra entraîner l'expulsion du client sans donner lieu à aucun remboursement.

Pour des raisons de sécurité, le client ne peut en aucun cas utiliser les prises électriques de son hébergement pour recharger son véhicule. Des bornes de rechargement sont installées à proximité de l'accueil et utilisables moyennant une redevance.

11 - AU DEPART DU CLIENT :

11.1 Généralités :

Tout départ anticipé du fait du client ne pourra donner lieu aucune ristourne ou remboursement. Si le client désire prolonger son séjour, ceci ne sera possible que dans la mesure des disponibilités et avec l'accord préalable du loueur.

11.2 Emplacement :

Au jour du départ prévu, l'emplacement doit être libéré avant midi. Pour tout départ retardé, il pourra être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

L'emplacement doit être rendu débarrassé de tout encombrants (branches, pierres...) et les éventuelles tranchées doivent être rebouchées.

11.3 Logement :

La veille du jour de départ indiqué sur le contrat, le client doit informer la réception de l'heure prévue pour son départ. Dans le cas où le client ne souhaite pas effectuer le nettoyage final, il peut souscrire au « forfait ménage » selon les tarifs en vigueur.

Le jour du départ, le logement doit être libéré au plus tard à 10h du matin. Pour tout départ retardé, il pourra être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

L'état des lieux de sortie est effectué dans la journée qui suit le départ du client.

Les cautions seront restituées au plus tard 48h après le départ du client, après vérification de l'inventaire et de la propreté du logement, déduction faite, éventuellement, du coût du matériel manquant ou dégradé, des frais de remise en état dans le cas où il est constaté que le nettoyage n'a pas été effectué conformément aux instructions données et que le « forfait ménage » n'a pas été souscrit, des prestations impayées. La retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci.

12 – ANIMAUX

12.1 Généralités

Les animaux de compagnie sont acceptés au Domaine Chasteuil Verdon Provence, excepté les chiens de 1ère et 2e catégorie, sous réserve de présentation des certificats de vaccination et du respect du règlement intérieur et notamment :

- ils doivent être tenus en laisse en permanence
- ils sont interdits aux abords des piscines, dans les commerces alimentaires et dans les bâtiments.
- Il ne peuvent être laissés seuls, attaché ou enfermé dans une voiture, sur l'emplacement ou dans un logement.
- Le client devra emmener son animal faire ses besoins à l'extérieur du camping et ramasser ses déjections.

12.2 Emplacement :

Les chiens, quel que soit leur taille ou leur poids, sont acceptés moyennant une redevance à la journée.

12.3 Logement :

Les animaux, quel que soit leur taille ou leur poids, sont acceptés moyennant une redevance calculée au séjour

13 - LITIGE – MEDIATION

Si, malgré toute la volonté du loueur de le satisfaire pleinement, le client a des réclamations, il est prié d'en informer immédiatement la personne chargée de l'accueil sur place qui s'efforcera de lui apporter une réponse.

En cas de persistance du litige :

- dans un premier temps, le client peut adresser par lettre recommandée avec accusé réception, une réclamation écrite au service client du loueur :

SARL Chasteuil Provence – 8129 Route des Gorges du Verdon – 04120 Castellane.

- Un mois après, si le client n'a pas obtenu satisfaction, il peut s'adresser au service de médiation CM2C, en déposant son dossier

Par voie électronique sur <https://www.cm2c.net>

Par courrier à : CM2C – 49 rue de Ponthieu - 75008 Paris

14 – IMAGE

En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, le client autorise expressément et à titre gratuit, le loueur ou toute personne désignée par lui, à le photographier, le filmer ou l'enregistrer pendant son séjour et à utiliser lesdites images, vidéos et enregistrement et ce pour une durée de 5 ans. Cette autorisation vaut également pour toutes les personnes hébergées avec le client.

Le contenu a pour but d'assurer la promotion et l'animation du loueur sur son site internet, ses brochures, ses réseaux sociaux ou auprès de ses partenaires.

Si le client ne souhaite pas être photographié ou filmé, il lui suffit de le signaler par écrit à la réception à son arrivée.

15 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa commande sont collectées et stockées par le loueur selon le respect de la RGPD. Ces informations seront utilisées pour le traitement de la commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients.

Conformément à la loi informatique et des libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles le concernant. Il suffit que le client, en indiquant son nom, prénom et adresse, en fasse la demande par courrier à l'adresse suivante :

Chasteuil Verdon Provence

8129 Route des Gorges du Verdon

04120 Castellane