

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## CAMPING DOMAINE DE FROMENGAL

### CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales de Vente font partie intégrante de tout contrat conclu entre le camping Domaine de Fromengal et ses clients. Chaque client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales préalablement à toute réservation d'un séjour, pour lui-même et toute personne participant au séjour.

### TARIFS

Les prix de nos hébergements et emplacements sont en euros, TVA incluse. Nos tarifs sont indiqués sur notre site internet et affichés également à l'entrée du camping. Ils ne comprennent pas la taxe de séjour dont le prix est fixé chaque année par notre Communauté de Communes. De même, le tarif des suppléments et options (exemple : présence d'un chien, location de draps, prestation ménage, location de barbecue ...) est disponible sur notre site internet.

Les tarifs indiqués sont susceptibles d'évolution. Nous nous réservons 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 des disponibilités. Tous nos tarifs peuvent être communiqués sur demande.

Les offres et promotions sont non rétroactives et non cumulables entre elles.

### CONDITIONS DE RESERVATION

Les réservations s'effectuent depuis notre site internet. Les réservations ne sont effectives qu'après réception du règlement de l'acompte et confirmation écrite de notre part. La réservation en ligne vaut contrat de réservation.

Les préférences formulées lors des réservations (n° d'emplacement, ombre ou pas, emplacement côte à côte...) seront satisfaites dans la mesure de nos possibilités et de notre planning de réservations, sans engager la responsabilité du camping.

Toute modification du nombre ou de l'identité des personnes initialement prévues par le contrat de réservation devra être obligatoirement signalée.

Le règlement du séjour devra être effectué dans son intégralité suivant les dates de réservation mentionnées sur le contrat, mais également en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé.

### TAXE DE SEJOUR

La taxe de séjour est en supplément, elle concerne les personnes de plus de 18 ans. Le tarif journalier, décidé par la Communauté de Communes chaque année, est indiqué lors de votre réservation, sous réserve que la Communauté de Communes nous ait indiqué le montant à la date de votre réservation.

Pour les locatifs et les emplacements, la taxe de séjour est à régler obligatoirement le jour de l'arrivée au camping en espèces ou par chèque, elle ne peut pas être réglée par carte bancaire ou chèque-vacances.

### PARTICIPATION DEVELOPPEMENT DURABLE

Notre établissement est soumis à des redevances incitatives de collecte et gestion des déchets de plus en plus importantes (ordures ménagères, encombrants recyclables). La participation au Développement Durable est votre participation à la gestion et au traitement des déchets.

La participation Développement Durable est payable le jour de l'arrivée au camping en espèces ou par chèque.

## ACOMPTES ET SOLDES

L'acompte à verser à la réservation est de 25 % du montant total du séjour, plus les 23 € de frais de dossier, plus la garantie annulation facultative (45 € pour les locatifs, 35 € pour les emplacements).

Le règlement de l'acompte vaut acceptation contractuelle de nos Conditions Générales de Vente et du Règlement Intérieur du camping.

Pour les locatifs, le solde est à régler un mois avant la date d'arrivée prévue, sans rappel de notre part. En cas de réservation d'un locatif à moins d'un mois de la date d'arrivée, le séjour sera réglé en totalité lors de la réservation.

Pour les emplacements, le solde est à régler obligatoirement le jour de l'arrivée au camping.

## MODES DE PAIEMENT

Les acomptes et soldes des séjours peuvent être payés par carte de crédit, chèque (à l'ordre de la SARL Cent Pour Cent Nature), chèque-vacances ou virement bancaire (RIB sur demande).

Pour un règlement en chèque-vacances, il y a lieu de vérifier que sur chaque chèque figurent votre nom et adresse et également de contrôler la date de validité des chèques-vacances. Les chèques-vacances doivent rester entiers, avec leur talon.

## EMPLACEMENTS NUS

Un emplacement de camping peut accueillir une tente, une caravane, un van aménagé ou un camping-car. **La configuration du terrain ne permet pas l'accès aux caravanes double-essieu.** Les jours d'arrivée sont libres et il n'y a pas de minimum de nuitées.

Le nombre maximum de personnes autorisé sur un emplacement est de 6.

Notre forfait emplacement est à la nuitée et comprend 2 personnes. Il comprend l'eau sur l'emplacement, la présence d'un véhicule, l'accès au bloc sanitaire du camping, aux infrastructures et aux animations.

A ce forfait, s'ajoutent les options : personnes supplémentaires, électricité, évacuation des eaux, véhicule supplémentaire, présence d'un chien, location de matériel etc ...

Les emplacements nus loués à la journée sont disponibles à partir de 14 heures et doivent être libérés avant 12 heures.

Une caution de 10 € sera demandée à l'arrivée pour la clef de la barrière d'entrée du camping. Elle vous sera rendue en fin de séjour à la restitution de la clef.

## HEBERGEMENTS LOCATIFS

Nos hébergements locatifs sont des mobil-homes, des chalets, des cabanes lodge, des tentes équipées. Le prix est donné à la nuitée. Il comprend le logement, la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité, le stationnement d'un véhicule, l'accès aux infrastructures du camping et aux animations.

Toute location est nominative et ne peut en aucun cas être cédée ou sous-louée. Le nombre de personnes ne peut excéder celui précisé pour le type de location retenu. Toute personne supplémentaire au forfait et dans le cas où le nombre de personnes ne dépasse pas le nombre maximum de personnes autorisées dans le locatif, donnera lieu au tarif correspondant.

En haute saison, les locations hebdomadaires sont disponibles le samedi ou le mercredi à partir de 16 heures et doivent être libérées le samedi ou le mercredi pour 10 heures.

En dehors de la haute saison, le nombre minimal de nuitées pour la location d'un hébergement est de 2. Les jours possibles d'arrivée et de départ sont indiqués sur notre site internet.

Une caution de 200 € (500 € pour le chalet Prestige et le mobil-home VIP) sera demandée à l'arrivée avant la remise des clefs, le locataire s'engageant à rembourser tous les dégâts dont il serait responsable. La caution peut être faite par carte bancaire ou par chèque. Elle sera restituée en fin de séjour ou après le séjour, après constat d'absence de dégât ou de manque à l'inventaire.

L'utilisation de draps et de taies d'oreillers est obligatoire.

Les hébergements sont loués propres, les locataires sont tenus de les rendre aussi nets qu'ils les ont trouvés. A défaut, une somme forfaitaire de 60 € à 120 € (selon le type de locatif) sera retenue sur le montant de la caution. Il est strictement interdit de fumer dans les locations.

En cas d'odeur de tabac, il vous sera retenu de la caution la somme forfaitaire de 60 € à 120 € (selon le type de locatif).

Un inventaire du locatif est remis au client à l'arrivée. Il appartient au client, dès son arrivée, de le vérifier lors de la prise de location et le déposer au bureau d'accueil après y avoir apposé la date et votre signature. Il y a lieu également de signaler expressément, dès la prise de location, toute anomalie éventuelle ou défaut de propreté. Aucune réclamation ne sera admise postérieurement.

De la même manière, tout incident qui surviendrait en cours de séjour devra être signalé au camping qui fera de son mieux pour y remédier. Aucune réclamation ne sera admise postérieurement dans le cas où le client n'en aurait pas informé la Direction du camping pendant son séjour et ne l'aurait mis en mesure de résoudre l'incident.

Le ménage de fin de séjour est à faire soi-même ou à payer suivant le tarif en vigueur. Le ménage de fin de séjour payant n'inclut pas le nettoyage de la vaisselle ainsi que le vidage des poubelles.

## LOCATION DE MATERIELS

La liste et les tarifs des matériels disponibles à la location sont disponibles sur notre site internet et affichés au bureau d'accueil. Pour toute location, une caution vous sera demandée, elle sera restituée lors du départ après retour et état des lieux du matériel loué.

## ANNULATIONS

L'annulation du séjour devra être notifiée uniquement par courrier ou par mail.

A titre d'indemnité de rupture du contrat, il vous sera retenu ou vous resterez à devoir :

- un montant égal à 25 % du coût intégral du séjour, si vous annulez plus de 30 jours avant la date prévue d'arrivée
- le montant total de votre séjour si vous annulez moins de 30 jours avant la date prévue d'arrivée, ou si vous ne vous présentez pas à cette date.

Si vous avez souscrit à la garantie annulation proposée dans le contrat de réservation et que les raisons de l'annulation de votre séjour rentrent dans les éléments couverts par la garantie, vous serez remboursé de l'indemnité de rupture de contrat. Dans tous les cas, vous ne serez pas remboursé des frais de dossier (23 €) et du coût de la garantie annulation (45 € pour les locatifs, 35 € pour les emplacements nus).

La garantie annulation est facultative. Elle doit être intégralement payée lors de la réservation du séjour et n'est pas remboursable.

Les conditions de la garantie annulation sont disponibles sur simple demande ou téléchargeables en ligne sur le site internet du camping. Vous pouvez la souscrire au moment de votre réservation sur le site internet du camping.

En cas de sinistre, vous devrez suivre la procédure indiquée dans les conditions de la garantie annulation.

## ARRIVEES ET DEPARTS

Aucune réduction sur le prix du séjour ne sera consentie dans le cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé.

Pour les locatifs, l'heure d'arrivée est à partir de 16 h. En cas d'arrivée tardive, il y a lieu de prévenir le camping.

L'heure de départ des locatifs est de 10 heures au plus tard. Un rendez-vous pour l'état des lieux de départ en commun devra être pris au plus tard la veille du départ. Les états des lieux s'effectuent entre 8 h et 10 heures le matin.

Pour tout départ en dehors des heures prévues, il y a lieu de prévenir obligatoirement le bureau d'accueil. La visite de contrôle du départ sera alors effectuée par nos soins pendant les heures prévues pour les états des lieux. Les cautions seront restituées ultérieurement. Pour certains locatifs appartenant à des propriétaires loueurs, la caution ne sera pas restituée le jour du départ mais dans les 48 heures, ceci sera signalé lors de la réservation ou lors de l'arrivée au camping.

Pour les emplacements de camping, l'heure d'arrivée est à partir de 14 h. L'horaire de départ est de 12 h, à défaut le montant d'une journée supplémentaire sera exigé. Le matériel qui aura été loué (frigo, barbecue ...) devra être nettoyé et rendu propre.

En l'absence de message écrit du locataire précisant qu'il a dû différer la date de son arrivée, l'hébergement ou l'emplacement de camping devient disponible 24 heures après la date d'arrivée mentionnée sur le contrat de location, sans qu'aucun remboursement ne puisse être demandé. Les messages téléphoniques, SMS, messages sur les réseaux sociaux ne sont pas admis.

## **ANIMAUX**

Les chats sont strictement interdits dans le camping. Les chiens sont acceptés avec supplément de prix. La présence de l'animal doit être déclarée dès la réservation de location ou d'emplacement.

Leur propriétaire devra présenter à l'arrivée le carnet de vaccination à jour. Ils devront être tenus en laisse en permanence et les propriétaires sont tenus d'éliminer les salissures qu'ils occasionnent. Les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie sont interdits.

## **SERVICES ET ANIMATIONS**

Les dates d'ouvertures de nos infrastructures (piscine, toboggans aquatiques, bassin chauffé) et services (épicerie, restaurant, bar) sont indiquées sur notre site internet. De même que les périodes de début et de fin des animations estivales.

## **REGLEMENT INTERIEUR ET CONSIGNES**

Le règlement intérieur et les consignes de sécurité en vigueur, notamment à l'espace aquatique et dans les aires de jeux, doivent être respectés par tous les clients sous peine d'expulsion immédiate sans autre formalité et sans aucun remboursement.

Le règlement intérieur est affiché à l'accueil du camping et disponible en téléchargement sur notre site internet. Les consignes de sécurité sont affichées à l'entrée de l'espace aquatique et dans les aires de jeux.

## **ASSURANCES**

Le camping décline toute responsabilité en cas de vol, incendie, intempérie, dégradation de biens ou de véhicules ainsi qu'en cas d'accident relevant de la responsabilité civile du client ou d'un autre client.

## **RESPONSABILITE DU CAMPING**

Le client reconnaît expressément que le camping ne pourra être tenu responsable, du fait de la communication par ses partenaires ou par tout tiers d'informations fausses qui seraient mentionnées dans la brochure ou le site internet du camping concernant 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 les supports publicitaires ou sur le site internet du camping sont non contractuels. Elles n'ont qu'un caractère indicatif. Il peut advenir que certaines activités et installations proposées par le camping 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.

## **DROIT A L'IMAGE**

A l'occasion de leur séjour, les vacanciers sont susceptibles d'être photographiés ou filmés dans l'enceinte du camping, pour la réalisation de supports publicitaires. Dans la mesure où ils ne le souhaitent pas, ils doivent faire part de ce refus par écrit auprès du camping.

## **VIDEOPROTECTION**

Pour assurer votre sécurité, un système de vidéoprotection est installé dans le terrain de camping, conformément à l'autorisation donnée par la préfecture de Dordogne (n° déclaration : 1782059 v 0 du 16/07/2014).

Les zones sous vidéoprotection sont identifiées par la présence d'un autocollant spécifique.

## **INFORMATIQUE ET LIBERTE**

Les informations communiquées à l'occasion de votre réservation ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations sont considérées par le camping comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par la Direction du camping pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication.

Conformément à la loi informatique et des 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 de nous en faire la demande par courrier à l'adresse du camping indiquant vos noms, prénoms et adresse.

## **RECLAMATION**

Toute réclamation relative à votre séjour doit être adressée par LRAR (Lettre Recommandée avec Accusé de Réception) dans les 30 jours qui suivent le séjour à la Direction du Camping Domaine de Fromengal – 24480 Le Buisson de Cadouin.

## **MEDIATION**

En cas de litige et après avoir saisi la Direction de l'établissement, tout client a la possibilité de saisir un médiateur de la consommation, dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite, par LRAR, auprès de la Direction de l'Etablissement.

Les coordonnées du médiateur susceptible d'être saisi par le client, sont les suivantes :

BAYONNE MEDIATION – 32, rue du Hameau – 64200 BIARRITZ – [www.bayonne-mediation.com](http://www.bayonne-mediation.com)

## **Le Camping Domaine de Fromengal est classé dans la catégorie 5 étoiles – Tourisme**

99 emplacements

Classement N° C24-041257-003 délivré par Atout France

En date du 22 août 2022

SARL CENT POUR CENT NATURE

Camping 5 étoiles Domaine de Fromengal

24480 Le Buisson-de-Cadouin

[fromengal@domaine-fromengal.com](mailto:fromengal@domaine-fromengal.com)

[www.domaine-fromengal.com](http://www.domaine-fromengal.com)

Tél. 05 53 63 11 55

RCS Bergerac B 521 302 430

N° SIRET : 521 302 430 00025