



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CAMPING LES CINQ CHÂTEAUX

269 Impasse Thierry Gallon - Lieu dit La Cabane - 24220 Vézac

Le fait de réserver votre séjour implique l'acceptation pleine et entière de nos **Conditions Générales de Réservations**, du **Règlement Intérieur du Camping** ainsi que de celui de la **Piscine** affichés à l'entrée.

1. Conditions de réservations

La réservation ne devient effective qu'avec notre accord (sous réserve de disponibilité) et après réception de l'acompte demandé + la garantie annulation facultative. Le camping les Cinq Châteaux propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet. Le camping les Cinq Châteaux se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe, ou qui chercherait à le détourner.

La Réservation est nominative et ne peut être cédée ou sous-louée. La direction se réserve le droit de refuser l'accueil des personnes dont les noms ne seraient pas ceux portés sur la « demande de réservation ». Un logement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants. Il ne pourra en aucun cas être occupé par un nombre supérieur de personnes (enfants et bébés compris). Dans ce cas, le camping est en droit de refuser toute personne supplémentaire. Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.

L'attribution des places se fait dans l'ordre d'enregistrement des réservations et selon les contraintes du planning. La direction se réserve la possibilité de modifier l'affectation des numéros d'emplacements / locations.

Réservation de Groupes. Toute réservation de plus de 3 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. Nos hébergements s'adressent exclusivement à la clientèle individuelle. Pour toute demande de réservation de groupe, vous devez impérativement nous contacter par téléphone, par e-mail ou via notre rubrique Nous Contacter. Nous nous réservons le droit d'étudier la demande de réservation avant acceptation ou refus de celle-ci.

2. Tarifs & Taxes de séjour

Tous nos Tarifs sont consultables via le site internet (textes et photos non contractuelles) ou par téléphone, ou encore sur place. Les tarifs sont dynamiques et peuvent évoluer au fur et à mesure de la saison. Les avantages ou les promotions proposés par notre établissement postérieurement à la date de réservation ne peuvent être imputés sur une réservation déjà confirmée, réglée intégralement ou partiellement. Le prix contractuel peut être sujet à modification dans les limites légales et réglementaires, lorsqu'interviennent des variations de taux de TVA applicables, entre la date de réservation et la date de paiement du solde.

La **Taxe de séjour** représente la part communale et départementale, elle est de 0,66€ par nuit et par personne de plus de 18 ans.

Une taxe d'**Eco Participation** pourra être ajoutée entre la date de réservation et la date de paiement du solde si les autorités compétentes (SMICTOM du Périgord Noir - Département Dordogne...) réévalue à la hausse la participation financière des entreprises aux taxes de prélèvement des ressources naturelles (eaux propres) et de retraitement des déchets (eaux usées, ordures ménagères).

3. Conditions de paiement

Règlement du séjour en locatifs : Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte de 25% du prix du montant des prestations réservées, plus 15€ de frais de dossier, et éventuellement du montant de l'assurance annulation doit être réglé dès la réservation. Le solde doit être payé au plus tard 30 jours avant l'arrivée (excepté chèques vacances ou espèces). Dans le cadre d'une réservation de moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du séjour est à régler le jour de la réservation.

Pour les **emplacements** camping, l'acompte est fixé à 60 € plus 15 € de frais de dossier. Le solde sera payé à votre arrivée.

Modes de paiement acceptés : CB, Visa, Eurocard, Mastercard, chèques bancaires en euros compensables en France, chèques vacances, chèques vacances connect et virements bancaires. À défaut de paiement intégral 30 jours avant votre arrivée, le camping les Cinq Châteaux se réserve le droit de considérer la réservation comme annulée (excepté paiement à l'arrivée convenu avec le camping). Les règlements effectués ne seront pas remboursés.

4. Annulation & Modifications

Modification de votre réservation

Le client peut demander la modification de son séjour (camping, date et/ou type d'hébergement) sur demande écrite auprès du camping (courrier ou e-mail) dans la mesure des disponibilités et possibilités. Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante. 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. A 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 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

En l'absence de message de votre part indiquant un report de votre date d'arrivée, l'hébergement pourra être à nouveau disponible à la vente 24 heures après la date d'arrivée mentionnée sur le contrat, et vous perdrez en conséquence le bénéfice de votre réservation.

Prestations non utilisées

Tout séjour interrompu, ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé) de votre fait ne pourra donner lieu à un remboursement quelle que soit la raison invoquée.

Annulation du fait du camping les Cinq Châteaux

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.

Annulation du fait du campeur

Une assurance Annulation et d'interruption de séjour vous est proposée, elle est facultative et payable en supplément de la location en même temps que l'acompte. Aucun remboursement ne sera effectué sans souscription de l'assurance annulation.

Toute annulation d'une réservation doit être effectuée par écrit (mail) à camping@les5chateaux.com ou courrier. Si l'annulation intervient :

- Plus de 30 jours avant la date de début de séjour : l'acompte sera conservé comme dédommagement.
- Moins de 30 jours avant la date de début de séjour : 100% du montant du séjour sera exigé et aucun remboursement ne vous sera accordé. Aucune modification n'est possible pendant le mois qui précède la date de début du séjour. Hors ce délai, les modifications demandées seront acceptées en fonction des disponibilités.

L'**Assurances Annulation** ne peut être souscrite que lors de la demande initiale de réservation. Les conditions générales d'assurance annulation sont consultables à tout moment sur notre site internet ou sur simple demande. Cette assurance vous rembourse l'indemnité de rupture de contrat ci-dessus indiquée selon conditions prévues au contrat. Assurance Annulation : **MEETCH**

5. Votre séjour

Votre **hébergement locatif** est entièrement équipé : mobilier, vaisselle, oreillers et couette. Le forfait de base est de 2 à 6 places selon le type de locatifs. Comme le précisent le descriptif de notre site internet, chaque hébergement 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.

Les draps et les serviettes de toilette ne sont pas fournis dans les locations (options disponibles sur réservation)

L'installation de tente sur l'emplacement du locatif n'est pas autorisée (sauf accord de la direction). L'emplacement "PARKING" de la location est conçu pour un seul véhicule, tout autre véhicule devra stationner en dehors du camping.

Les arrivées et départ le jour de votre choix sauf en juillet-août (samedi ou mercredi). Durée minimum obligatoire du séjour variable selon la période et le type d'hébergement, détails sur notre site internet.

Arrivée en locatifs de 16h00 à 19h30.

À la remise des clés, une caution de 200 € vous sera demandée réalisée par empreinte bancaire pour couvrir les éventuels dégâts du locatif. Il n'y a pas d'état des lieux d'arrivée et de départ, **toute insatisfaction concernant le Ménage**, ou l'état général du locatif devra être signalé le jour de l'arrivée, ceci afin de permettre à nos équipes d'y remédier. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera recevable.

Il est strictement interdit de fumer dans les locatifs. Toute odeur de tabac nécessitant le lavage des rideaux et couettes occasionnera l'encaissement de la caution.

Les **arrivées en emplacement camping** sont possibles tous les jours entre **14.00 et 19.30 heures**. Le raccordement aux bornes électriques doit être fait à l'aide de câbles et prises conformes à la législation en vigueur. Prévoir une longueur de câble de 30 mètres et un adaptateur européen. Le camping n'est pas en mesure de vous fournir le matériel cité ci-dessus. Les emplacements peuvent accueillir 6 personnes maximum.

En cas d'arrivée tardive, merci de nous contacter avant 18h00 afin que le camping puisse prendre ses dispositions. (par mail à camping@les5chateaux.com). Si vous souhaitez arriver le matin, il faudra réserver la nuit précédente. 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.

Départ en Hébergements locatifs

Au jour du départ indiqué sur votre contrat, l'hébergement locatif doit être libéré avant 10 heures du matin. L'hébergement sera rendu en parfait état de propreté, et l'inventaire vérifié.

La caution est conservée après votre départ et c'est lors du passage de notre équipe dans les 48H que la caution est annulée (empreinte CB) si aucune dégradation ou défaut de ménage n'est constaté, soit encaissée partiellement ou totalement si le ménage n'a pas été effectué ou si des détériorations et/ou matériels manquants ont été constatés. Dans ce cas, le client est informé par mail (avec les photos en justificatif) ou par sms (à défaut de mail).

Les **emplacements camping** doivent être libéré avant 12.00 heures. Un départ après 12.00 heures donnera lieu au paiement d'une nuitée supplémentaire. En cas de départ anticipé, toutes les journées réservées seront facturées.

Pendant votre séjour

Il appartient au campeur de s'assurer : le campeur est responsable de la surveillance de ses objets personnels (vélos, etc...). Le camping décline toute responsabilité en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du campeur. Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur. Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite.

Les visiteurs

Pour des raisons de sécurité, les visiteurs devront impérativement s'inscrire dès leur arrivée à la réception avant de rendre visite à un locataire. L'accès à la piscine est formellement interdit à tous les visiteurs. La direction se réserve le droit d'interdire l'accès au camping aux personnes non inscrites.

Barbecue

L'utilisation de barbecue électrique n'est pas autorisée au sein du camping, chaque locatif dispose d'un barbecue à charbon. Le camping dispose également de deux espaces barbecue collectif.

Les **animaux** sont acceptés avec un supplément tarifaire dans la limite de 1 animal en locatif et 2 animaux en emplacement. Le locataire devra se conformer aux conditions suivantes : - qu'il ne couche ni sur les lits, ni sur les banquettes, ni sur les couettes. - qu'il ne reste jamais seul dans les installations. - il doit être tenu en laisse et à jour de ses vaccinations. Les animaux sont interdits dans l'enceinte de la piscine, dans les commerces alimentaires et dans les bâtiments. CHIENS DE 1ère ET 2ème CATEGORIES, ou assimilés ET NAC INTERDITS. Ils ne devront pas nuire à la tranquillité et à la sécurité des autres campeurs. Les propriétaires sont tenus de ramasser les déjections de leurs animaux.

À noter que sur la Haute-saison, uniquement 3 locatifs (Gamme Classique) peuvent accueillir l'animal domestique dans les mêmes conditions.

Pour tout séjour en présence d'un animal, une caution additionnelle de 90€ vous sera demandée correspondant au frais de ménage inhérente à la présence de l'animal.

Les suppléments

Tout supplément non déclaré (personne supplémentaire, chien...) et découvert lors d'un contrôle en cours de séjour sera facturé au client depuis la date de son arrivée.

La **piscine** est gratuite et réservée uniquement à la clientèle du camping.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, seuls les vêtements adaptés exclusivement à la baignade, ajustés et courts, sont acceptés : maillots de bain avec une ou deux pièces, slips de bain ou shorts de bain. Les bermudas sont interdits dans la piscine. Interdiction de boire, manger et fumer sur les plages. Bouées ou animaux gonflables de grandes tailles interdits.

La **Circulation, stationnement** des véhicules et **recharge des véhicules électriques**

La vitesse de circulation des véhicules est limitée à **10 Km /h**. La barrière d'accès du camping est ouverte de 7.00 à 23.00, un parking de nuit (parking visiteur) vous est réservé à l'entrée du camping. Dans tous les cas, ne peuvent circuler dans le camping que les véhicules appartenant aux campeurs qui y séjournent. Le camping ne disposant pas de bornes électriques, il est strictement interdit de recharger son véhicule électrique dans l'enceinte du camping. Des bornes de recharge sont disponibles dans le village à 15 minutes à pieds. Tout véhicule en charge sera redevable d'un forfait de 50€ auprès du camping.

Bruit

Le calme nocturne doit être respecté par tous les campeurs entre **23h et 7h**.

Dans le cas où un client perturberait le séjour des autres usagers, ne respecterait pas les dispositions du règlement intérieur ou aurait donné de fausses informations concernant les occupants de la parcelle, 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.

Droits d'image

Nous pourrions, pendant votre séjour, être amenés à prendre des photographies et/ou à réaliser des vidéos au sein du camping à des fins d'animation et/ou de communication sur lesquelles vous et les personnes vous accompagnant sont susceptibles d'apparaître.

Leur diffusion étant soumise à autorisation expresse, pour vous-même ou les mineurs sur lesquels vous avez autorité, vous exprimerez, le cas échéant, votre désaccord quant au droit à l'image dès votre arrivée.

Règlement intérieur

Vous devrez pendant toute la durée de votre séjour respecter le règlement intérieur du camping, dont une copie est affichée à la réception. Nous nous tenons à votre disposition pour vous en faire parvenir un exemplaire par courriel sur demande.

6. Responsabilités 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, des arbres et plantations, 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 causées 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 camping, 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.

7. Responsabilités 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 la 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.

8. 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 CAMPING LES CINQ CHÂTEAUX - 269 Impasse Thierry Gallon - 24220 VÉZAC.

9. Réclamations

Toutes les réclamations relatives aux conditions de déroulement du séjour doivent être formulées sur place auprès de la Direction pour permettre à celle-ci de trouver une solution immédiate. Si la réponse ne vous satisfait pas, vous avez 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 l'exploitant. Pour ce faire, vous devez déposer un dossier en ligne sur le site internet suivant : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr> ou envoyer un dossier par courrier à l'adresse suivante : **société Médiation professionnelle - 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux.**