

Préambule :

La réservation d'un séjour dans l'un des campings Koawa Vacances implique l'acceptation de nos Conditions Générales de Vente et notre Registre Général de Protection des Données (ci-après dénommé RGPD).

Article 1 : Champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente régissent de plein droit toutes les ventes de séjours réalisées sur le site internet du camping ou autres moyens. Elles font partie intégrante de tout contrat conclu entre le camping et ses clients.

Chaque client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à toute réservation d'un séjour, pour lui-même et toute personne participant au séjour.

Conformément à la loi en vigueur, les présentes conditions générales de vente sont mises à la disposition de tout client préalablement à la conclusion de tout contrat de vente de séjours. Elles peuvent également être obtenues sur simple demande écrite adressée au siège de l'établissement et sont téléchargeables sur le site internet du camping.

Article 2 : Conditions de réservation

La réservation est confirmée dès réception du mail contenant vos identifiants de connexion à votre compte client en ligne.

Les noms, prénoms et dates de naissance de tous les participants au séjour doivent être communiqués au plus tard le jour de l'arrivée.

Pour des raisons de sécurité et de responsabilité, les mineurs non accompagnés d'un adulte ne sont pas admis.

2.1. Prix et règlement

Le prix des séjours (hors « box », séjour réservé auprès d'un tour-opérateur, ...) est indiqué en euros, TVA comprise. **Nos tarifs comprennent** : l'accès à l'espace aquatique (pour les établissements qui en sont dotés), l'eau, l'électricité, les équipements prévus à l'inventaire pour le nombre de personnes correspondant à la catégorie d'hébergement choisie, un véhicule par emplacement et l'accès aux activités non payantes.

Nos tarifs ne comprennent pas : le supplément pour le chien, les éventuels visiteurs journaliers, la souscription à une assurance annulation auprès d'un organisme tiers tel que Campez Couvert, les frais de dossier et les taxes de séjour et d'éco-participation, les draps et les serviettes, le kit bébé, le forfait ménage (options en supplément).

Un acompte de 30% du montant du séjour plus les frais de dossier et l'assurance annulation le cas échéant est demandé à la réservation et le solde devra être réglé AU PLUS TARD 30 jours avant l'arrivée. Toute réservation non soldée 30 jours avant la date d'arrivée sera annulée, après 1 relance infructueuse, et aucune somme ne sera restituée.

Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant le début du séjour le règlement total du séjour doit être effectué au moment de la réservation.

Toute modification ultérieure du taux de TVA applicable, survenue entre le moment où les tarifs ont été définis et la facturation du séjour entraînera une modification corrélative du prix TTC.

Toute location est nominative et ne peut être cédée.

L'assurance annulation proposée à la réservation est facultative et payable en supplément du séjour en même temps que l'acompte (attention, elle ne peut pas être ajoutée après le règlement du solde du séjour).

2.2. Modification de réservation

Aucune remise, aucun avoir ou aucune indemnisation de quelque ordre que ce soit ne sera consentie en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé.

Pour tout retard non signalé, le l'hébergement/l'emplacement redevient disponible à la location 12 heures après la date d'arrivée et l'heure maximale d'arrivée mentionnée sur le contrat de réservation. Passé ce délai, et en l'absence de message écrit, la réservation sera nulle et les sommes versées resteront acquises au camping.

2.3. Conditions d'annulation

Pour toute annulation quelle qu'en soit la raison, hors annulation liée au Covid (voir paragraphe 2.4), les conditions ci-dessous s'appliquent :

- Annulation à + de 30 jours avant la date d'arrivée, les sommes versées (sauf assurance annulation et frais de dossier) vous seront remboursées après déduction de frais de dossier d'annulation de 20 euros.
- Annulation de 30 à 21 jours avant la date d'arrivée, 25% du montant total du séjour seront conservés par le camping ainsi que les montants des frais de dossier, de l'assurance annulation et que les frais d'annulation de 20€.
- Annulation 20 à 11 jours avant la date d'arrivée, 50% du montant total du séjour seront conservés par le camping ainsi que les montants des frais de dossier, de l'assurance annulation et que les frais d'annulation de 20€.
- Annulation – de 10 jours avant la date d'arrivée, la totalité du montant du séjour (y compris les frais de dossier et l'assurance annulation) sera conservée par le camping.

En cas de déclaration de sinistre auprès de l'assurance annulation, seules les conditions générales de celle-ci s'appliquent.

2.4. Particularité COVID-19

En cas de confinement national ou régional, mis en œuvre par décret, ou de fermeture des frontières du pays d'où proviennent les participants du séjour, pendant les dates du séjour prévu, l'ensemble des sommes versées (sauf assurance annulation) seront remboursées ou pourront être utilisées pour un report de séjour, sous forme d'avoir valable 1 an. En cas de confinement tombant pendant les dates du séjour, la partie non consommée du séjour devant s'effectuer pendant les dates du confinement sera remboursée.

2.5. Rétractation

Pour toute commande d'un séjour dans l'un de nos établissements, et conformément à l'article L.221-28 du Code de la Consommation, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

Article 3 : Déroulement du séjour

3.1. Nos hébergements et services

Etant donné la diversité des campings Koawa Vacances, il existe des différences au niveau de la configuration et de la décoration de nos hébergements portant des noms identiques. Il est rappelé au client que toute demande éventuelle concernant un numéro d'hébergement spécifique ou une situation spécifique est une option payante (Préférence Emplacement au tarif de 30€).

L'attention du client est attirée sur le fait qu'en hors saison, certains de nos services (animations, bar, restaurant, épicerie, ...) peuvent être fermés.

3.2. Arrivées et départs

- En location, les arrivées s'effectuent à partir de 16h, les départs s'effectuent avant 11h.
- En emplacement camping, les arrivées s'effectuent à partir de 14h, les départs avant 12h.

Tout retour de clés après 11h ou libération d'emplacement après 12h entraînera la facturation d'une nuitée supplémentaire.

Toute prolongation de séjour doit être formulée 24h au minimum avant la date de départ prévue, et ne peut se faire qu'après accord préalable, suivant les disponibilités.

3.3. Caution

Pour les locatifs, une pré-autorisation de débit d'un montant de 250€ sur la carte bancaire de l'un des membres du séjour vous sera demandée le jour de votre arrivée (chèque non accepté). Elle vous sera restituée le jour de votre départ, pendant les heures d'ouverture de la réception, après un état des lieux.

La facturation d'éventuelles dégradations viendra s'ajouter au prix du séjour ainsi que le nettoyage si vous ne laissez pas l'hébergement dans un état de parfaite propreté. En effet, les hébergements doivent être rendus propre lors du départ – c'est-à-dire, sols nettoyés ; vaisselle lavée et rangée dans les placards ; poubelles vidées ; placards propres ; cuisine, salle de bain et WC nettoyés. En cas de dégâts constatés, le client sera averti puis nous prélèverons les sommes nécessaires à la remise en état de l'hébergement.

Le client peut régler en supplément la prestation de ménage de fin de séjour (voir tarif sur notre site internet). Cette prestation ne dispense pas le client de rendre l'hébergement dans un état minimum de propreté – c'est-à-dire, poubelles vidées ; vaisselle lavée ; débris jetés.

Si des anomalies sont constatées dans l'état de la location à l'arrivée merci d'en avertir immédiatement la réception du camping ou dans un délai de 4h maximum. Ainsi, nous pourrions mettre tout en œuvre pour corriger la situation au plus vite. Passé ce délai, une suite positive à la requête ne pourra être donnée.

Si l'anomalie constatée concerne l'état de propreté, le client ne doit en aucun cas commencer à faire le ménage afin que la réception puisse constater le problème et le cas échéant intervenir. Le client doit avertir immédiatement la réception ou dans un délai de maximum 4h après son arrivée pour que sa requête soit prise en compte.

En emplacement, une caution peut être demandée pour la location d'un réfrigérateur ou d'un barbecue ou pour toute autre prestation particulière.

3.4. Animaux

Seuls les chiens de catégorie 3 sont admis dans nos établissements. Ils sont admis dans les locations (1 maximum/hébergement) mais ne doivent pas monter sur les lits ou sur les canapés. Un supplément de 35€ pourra être demandé pour le ménage et le lavage des couettes. Les chiens doivent être tenus en laisse, ne pas aboyer, ne pas se montrer agressifs, et ne jamais être laissés seuls dans la location.

Les chats ne sont pas admis, notamment en raison des risques d'allergies qu'ils engendrent.

3.5. Piscine et Espace Aquatique

Dans les piscines, le port du slip de bain ou du boxer de bain est obligatoire (les vêtements, les tenues de bain couvrantes et les shorts de bain sont interdits pour des raisons d'hygiène) ainsi que le port du bracelet remis à votre arrivée.

Les visiteurs journaliers n'ont pas accès aux espaces aquatiques pour des raisons d'assurance.
L'accès à l'espace aquatique est formellement interdit en dehors des horaires d'ouverture et de fermeture.

Le camping peut être amené à fermer ponctuellement un toboggan ou une piscine en cas de problèmes techniques imprévus et pouvant entraîner un manque de sécurité ou d'hygiène.

3.6. Règlement intérieur

Comme la loi l'exige, vous devez adhérer à notre règlement intérieur, déposé à la préfecture, affiché à notre réception et dont un exemplaire vous sera remis sur demande.

Article 4 : Assurance et Droit applicable

4.1. Assurance

Emplacement et locatif : Le camping décline toute responsabilité en cas de vol, dommage ou dégradation sur les biens ou matériel du campeur-caravanier. Le client doit obligatoirement avoir souscrit à une assurance responsabilité civile pour son matériel.

4.2. Droit applicable

Koawa Vacances et ses établissements ne peuvent être tenus pour responsables des cas fortuits, de force majeure, des événements climatiques, des décisions juridiques ou administratives qui viendraient perturber, interrompre ou empêcher le séjour.

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français et pour toute litige relatif à leur application, le consommateur peut saisir la juridiction compétente. Un registre des réclamations est disponible à l'accueil des campings.

Toute réclamation concernant un séjour pourra nous être adressée par lettre recommandée. Nos services feront tout leur possible pour traiter la réclamation dans un délai de 2 mois et y répondre.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite, le consommateur, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, auprès de

SAS Médiation Solution
222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niois
site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>,
email : contact@sasmediationsolution-conso.fr

Article 5 : Données personnelles et RGPD

Koawa Vacances et ses établissements veillent au scrupuleux respect de la réglementation en vigueur. Ils sont responsables du traitement des données et gèrent toutes les informations avec la plus grande confidentialité.

Les RGPD et le traitement des données personnelles font l'objet d'un autre document à la disposition du client.