📄 Conditions Générales de Vente – Camping La Sténiole (version intégrale révisée)

Conditions Générales de Vente

Camping La Sténiole

FR

---

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la location d'emplacements nus et/ou d'hébergements locatifs au sein du **Camping La Sténiole**.

En réservant un emplacement ou un hébergement, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV.

---

2. Prestations – Tarifs

Emplacements nus :

Un emplacement comprend :

- la location de l'emplacement,
- l'accueil pour 2 personnes,
- l'installation possible de **1 tente + 1 véhicule**, ou **1 caravane + 1 véhicule**, ou **1 camping-car**,
- l'accès aux infrastructures d'accueil, animations et sanitaires.

Les frais annexes (personne supplémentaire, tente supplémentaire, véhicule supplémentaire, animaux domestiques...) ne sont pas compris dans les forfaits susvisés et s'ajouteront à ces derniers.

Il existe 2 types d'emplacements nus :

- **Forfait Confort** : emplacement avec électricité.
- **Forfait Premium** : emplacement avec sanitaire et cuisine privés. Dépôt de garantie de **100**€ vous sera demandé à votre arrivée en carte bancaire, lequel vous sera reversé en fin de séjour et au plus tard sous quinzaine à compter de votre départ. Nous réservons toutefois le droit d'en conserver une partie ou la totalité en cas de détérioration de l'hébergement et/ou de son contenu et/ou de matériel sur le camping.

Hébergements locatifs

Le prix comprend :

- la location en fonction de la capacité prévue,
- les charges d'eau, de gaz et d'électricité (hors recharge de batterie de véhicule électrique ou hybride),
- le stationnement d'un véhicule,
- l'accès aux infrastructures d'accueil, animations et sanitaires.

Dépôt de garantie : 200 € (empreinte bancaire) à l'arrivée, restitué au plus tard sous 15 jours après le départ, déduction faite des éventuels frais.

Forfait ménage optionnel : 60 € pour les hébergements, 2 chambres / 80 € pour les hébergements 3 chambres.
Location de draps : 20 à 25 € par lit double et 18 € par lit simple, par séjour.

Tarifs communs

- Les prix sont indiqués en **€ TTC**, hors **taxe de séjour**.
- Suppléments facturés : personnes, véhicules, animaux, etc.
- Le camping applique la **tarification dynamique** : le prix dû est celui figurant sur la **confirmation de réservation**.
- Les promotions et avantages partenaires ne sont pas rétroactifs.

---

3. Réservation – Paiement

Modalités de réservation

Toute réservation doit être accompagnée :

- du règlement d'un **acompte de 40 % ou 50%** du montant TTC du séjour,
- du règlement de **20 € de frais de dossier**,
- du règlement éventuel de la cotisation pour l'assurance annulation.

La réservation n'a de valeur qu'à réception de l'acompte.

Solde

Le **solde du séjour** (prestations TTC + taxes) est à régler **au plus tard 30 jours avant l'arrivée**, pour toute formule (emplacement nu, location, freecamp).

Dans le cas où le solde n'est pas réglé dans le délai susvisé, le séjour est considéré comme annulé et nos conditions d'annulation décrites ci-après s'appliquent.

Toute réservation effectuée **à moins de 30 jours de la date d'arrivée** doit être réglée intégralement lors de la réservation, **par carte bancaire uniquement**.

Moyens de paiement acceptés

- Carte bancaire (paiement possible en 3X ou 4X via **FLOA**),
- Chèques vacances ANCV,
- Virement bancaire,
- Espèces (plafonné selon la législation).

⚠ Les chèques bancaires ne sont acceptés que pour le règlement de l'acompte, pas sur place.

Notre partenaire financier FLOA, propose des solutions de paiement pour vos achats de biens et/ou de services, en 3 ou en 4 échéances par carte bancaire. Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidants en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement. FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 ().

FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours.

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande de biens et/ou de service au moyen de ces solutions de paiement, vos données personnelles seront transmises à FLOA à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement.

Absence de droit de rétraction

Conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation, le camping la sténiole 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.

Capacité maximum

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre d'occupants ne peut dépasser la capacité prévue par le type d'hébergement ou d'emplacement réservé (1 à 6 personnes maximum, selon la capacité de l'hébergement ou de l'emplacement), nouveaux nés compris. Le camping la sténiole se réserve le droit de refuser l'accès aux groupes ou familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.

Clientèle - Mineurs

Pour des raisons de sécurité, les mineurs non accompagnés de leurs parents ou de leurs grands-parents pendant toute la durée de leur séjour ne sont pas acceptés dans notre camping, sauf autorisation notifiée par nos soins préalablement à l'arrivée, par courriel, sur demande de votre part.

---

4. Conditions d'annulation

Annulation par le client

Toute annulation doit être notifiée **par écrit** (email ou courrier recommandé avec AR).

- **Plus de 45 jours avant l'arrivée** : l'acompte, les frais de dossier et l'assurance annulation restent acquis au camping.
- **Entre 45 et 30 jours avant l'arrivée** : un **bon d'achat** du montant total du séjour (hors frais de dossier et taxes) est émis, valable **1 an à compter de la date de fin du séjour prévu initialement**.
- **Moins de 30 jours avant l'arrivée** : la totalité du séjour est due, sans remboursement ni bon d'achat.

En cas de **départ anticipé** ou **d'arrivée tardive**, la totalité du séjour reste due, sans remboursement.

⚠ Pour obtenir un éventuel dédommagement, il est conseillé de souscrire une **assurance annulation ou interruption de séjour** lors de la réservation.

Par dérogation, en cas de **force majeure** (événement imprévisible, irrésistible et extérieur), une exception pourra être faite sur présentation d'un justificatif.

En cas d'annulation avec souscription à la **garantie annulation**, les sommes versées sont couvertes selon les conditions générales de l'assurance. Si le motif n'est pas couvert ou si le dossier est refusé, ce sont les **conditions générales du présent paragraphe 6** qui s'appliquent.

Annulation par le camping

En cas d'annulation de notre fait (hors force majeure), l'intégralité des sommes versées est remboursée dans les 30 jours.

Modification de séjour

Vous pouvez demander à modifier les dates et/ou modalités (type d'hébergement) de votre séjour au sein de notre camping, à condition que votre demande nous parvienne par courriel au moins 21 jours avant la date d'arrivée initiale.

Vous devrez toutefois réserver un nouveau séjour au sein de notre camping au cours de la même saison que celle au cours de laquelle le séjour initial était prévu, selon les disponibilités et tarifs en vigueur.

Si le prix du séjour substitué est supérieur à celui du séjour initial, vous devrez vous acquitter de la différence au plus tard 30 jours avant la nouvelle date d'arrivée. A défaut, le séjour substitué est considéré comme annulé et nos conditions d'annulation décrites ci-après s'appliqueront. Si le prix du séjour substitué est inférieur au prix du séjour initial, nous conserverons la différence de prix, en réparation du préjudice résultant de la modification de séjour.

---

5. Arrivées – Départs – Séjour

- **Arrivée** : après 13h30 pour les emplacements, après 15h pour les locatifs.
- **Départ** : avant 12h pour les emplacements, avant 10h pour les locatifs, avant 11h pour les freecamps.
- Toute réclamation sur la propreté ou l'état du locatif doit être faite dans les **24 h suivant l'arrivée**.
- Tout départ retardé peut entraîner la facturation d'une nuit supplémentaire.

Arrivée

Vos souhaits pour un emplacement ou un habitat précis sur le camping ne peuvent être satisfaits qu'en fonction de nos disponibilités à votre arrivée, exceptées les réservations avec option choix de l'emplacement. Dans ce cas, celui-ci devra être choisi en amont, selon les disponibilités, par le client par e-mail à l'adresse camping@steniole.com.

Départ

Pour tout départ retardé, il pourra vous être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

Locatif : La caution vous sera restituée en fin de séjour déduction faite des indemnités retenues, sur factures justificatives, pour les éventuels dégâts constatés par l'état des lieux de sortie. 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 l'hébergement n'aurait pas été nettoyé avant votre départ, un forfait nettoyage d'une valeur minimale de 60€ TTC vous sera demandé.

---

6. Animaux

Les animaux sont acceptés (hors chiens de 1ère et 2ème catégorie) moyennant redevance.

Ils doivent être tenus en laisse en permanence, et sont interdits à la piscine, dans les commerces alimentaires et les bâtiments. Carnet de vaccination obligatoire.

---

7. Espaces aquatiques

Les campeurs sont tenus de respecter le règlement intérieur des espaces aquatiques affichés dans ces espaces. En cas de non-respect de ces règles la direction se réserve le droit d'interdire l'accès à ces espaces.

Les bouées sont strictement interdites dans la piscine couverte.

---

8. Règlement intérieur

Chaque client s'engage à respecter le règlement intérieur du camping affiché à la réception. Copie disponible sur demande.

Résolution du contrat de réservation en cas de faute de votre part

Le contrat de réservation sera résolu de plein droit en cas de survenance de l'un ou l'autre des évènements suivants :

- En cas de non-respect réitéré, c'est-à-dire à nouveau constaté après une première mise en garde, par vous et/ou vos accompagnants de notre règlement intérieur.

Dans ce cas, vous devrez quitter votre hébergement ou votre emplacement dans les 2 heures de la résolution de votre contrat, qui vous sera notifiée le gérant. Il ne sera procédé à aucune restitution de prix de notre part.

- En cas de non-présentation au sein du camping dans un délai de 24 heures à compter du début de votre séjour et sans justificatif et/ou nouvelle de votre arrivée.

Nous disposerons de votre hébergement au terme du délai de 24 h susvisé si nous n'avons pas réussi à vous joindre aux coordonnées communiquées lors de la réservation de votre séjour.

Nous conserverons le cas échéant l'ensemble des sommes que vous nous aurez versées ; aucun remboursement ne sera opéré.

---

9. Images et communication

Nous pourrons, 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 tous supports, sur lesquelles vous et les personnes vous accompagnant sont susceptibles d'apparaître. En régularisant votre réservation, vous êtes présumés nous autoriser à utiliser, pour une durée de 10 ans, les photos et/ou vidéos sur lesquelles vous apparaitriez aux fins susvisées. Vous vous portez fort par

ailleurs de cette autorisation par les personnes vous accompagnant. Tout refus spécifique devra nous être notifié par écrit sur un support durable.

---

10. Réclamations – Litiges

Toute réclamation doit être adressée par écrit, par courrier recommandé avec accusé de réception, dans les **20 jours suivant la fin du séjour**.

En cas de litige non résolu dans le mois, le client peut saisir gratuitement un médiateur de la consommation dans l'année suivant la réclamation.

Médiateur proposé :

- Organisme : Médiateur de la consommation
- Adresse : Toulouse
- Site : www.mediateur-consommation.fr
- Email : contact@mediateur-consommation.fr

---

11. Responsabilité

Le client reconnaît expressément que le camping la sténiole 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 la sténiole concernant 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 sur le site internet du camping la sténiole sont non contractuels.
Elles n'ont qu'un caractère indicatif.

Indisponibilité de certains services

Les services et installations que nous proposons (piscine, restaurant, activités, animations, etc.) sont susceptibles ne pas être disponibles toute l'année, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure. Ils peuvent donc être momentanément indisponibles pendant tout ou partie de votre séjour. Le camping fera ses meilleurs efforts pour vous informer des travaux ou aménagements entrepris lors de votre séjour.

---

12. Données personnelles

Lors de la prise de réservation, ou lors du séjour, certaines de vos données à caractère personnel peuvent être collectées et faire l'objet d'un traitement de notre part.

Lorsque la prise de réservation est effectuée via notre site internet ou via le site les modalités de traitement des données collectées en préalable de la réservation ou concomitamment à cette dernière font l'objet de la politique de confidentialité ou des conditions générales de vente que vous acceptez avant la confirmation de réservation.

Les données à caractère personnel collectées lors d'une réservation effectuée par téléphone ou lors de votre séjour sont les suivantes :

- Nom et prénom de la personne ayant effectué la réservation,
- Numéro de téléphone ayant effectué la réservation,
- Adresse email de la personne ayant effectué la réservation
- Date de naissance de la personne ayant effectué la réservation et des accompagnants

Ces données sont collectées et traitées sur les fondements suivants :

- Votre consentement,
- La nécessité de permettre l'exécution d'un contrat de réservation conclu entre nous.

Personne d'autre que nous et la société Flower (Société par Actions Simplifiée au capital de 92 500 €, Immatriculée au RCS de Toulouse sous le n°492 355 508, ayant son siège social situé à Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA) n'avons accès aux données collectées.

Les données collectées font l'objet d'un traitement qui poursuit les finalités suivantes :

- L'exécution d'un contrat de réservation conclu entre nous ;
- La gestion de vos éventuelles réclamations ;
- La tenue de notre fichier clients ;
- La réalisation d'actions de prospection commerciale par nous et/ou la société Flower ;
- La gestion de notre comptabilité.

Les données collectées sont conservées pour toute la durée nécessaire à l'exécution du contrat de réservation et seront conservées pendant 5 ans après la date de fin du séjour, sauf en cas de litige non soldé au terme de ce délai, auquel cas les données seront conservées jusqu'au terme du litige.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, il est précisé que chaque personne dispose des droits suivants sur ses données : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement (droit à l'oubli), droit d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité. Chaque personne peut

également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Chaque personne peut, pour des motifs tenant à sa situation particulière, s’opposer au traitement des données le concernant.

Pour exercer ce type de droits, les courriers devront être adressés par RAR à l’adresse suivante : Flower Campings, Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA , ou à l’adresse mail suivante : contact@flowercampings.com.

Toute personne victime d’un manquement à l’un des droits susvisés peut introduire une réclamation auprès de la CNIL ().

Vous pouvez également vous opposer au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur la liste d’opposition au démarchage téléphonique sur le site BLOCTEL (https://www.bloctel.gouv.fr/).