

## NOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE (p1)

### GENERAL CONDITIONS OF SALE (p5)

14/12/2021

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 des sites internet <https://camping-vercors.com/> <https://www.camping-vercors-choranche.com/> <https://camping-vercors-choranche.nl/> <https://www.camping-vercors-choranche.de/>, 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

« EMPLACEMENT » désigne les emplacements loués pour l'installation de tentes, caravanes ou camping-cars des clients dans le camping.

« LOGEMENT » désigne tous les hébergements meublés (Mobil Home, tente lodges,...) 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 Camping du Gouffre de la Croix.

« CLIENT » désigne toute personne réservant un séjour et/ou toutes prestations proposées par le loueur sur les sites internet, 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.

« SITES INTERNET » : <https://camping-vercors.com/> <https://www.camping-vercors-choranche.com/> <https://camping-vercors-choranche.nl/> <https://www.camping-vercors-choranche.de/>

#### 2 - TARIFS ET TAXES DE SÉJOUR

##### 2.1 Généralité

Les tarifs ou informations publiés sur nos sites internet sont les tarifs de base, TVA incluse, ne comprenant pas les prestations optionnelles ni les frais de gestions (frais de dossier, éventuels frais de modification de dossier...). La taxe de séjour, collectée pour le compte de la communauté de commune, n'est pas incluse dans nos tarifs. Son montant est déterminé 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.

Les séjours sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au jour de la réservation.

##### 2.2 Emplacement

L'emplacement peut accueillir au maximum : 6 personnes, 1 voiture et 1 installation.

• Le tarif inclut : le prix du forfait de base (1 emplacement+ 2 personnes + camping-car ou 1 installation (tente ou caravane) et 1 voiture), l'accès aux sanitaires, l'aire de jeux ; l'accès à la rivière sous votre responsabilité, et autres équipements et aux activités proposées (gratuites ou payantes).

• En option, avec supplément : branchement électrique (6 ampères), personnes supplémentaires, voiture supplémentaire, tente supplémentaire, assurance annulation et interruption de séjour...

##### 2.3 Logement

Chaque logement est loué équipé selon l'inventaire fourni. Les logements sont non-fumeurs et n'acceptent pas les animaux.

• Le tarif inclut : le prix de la location pour un nombre de personne donné, les charges (eau, électricité, gaz, ordures ménagères), un véhicule), l'accès à la rivière sous votre responsabilité, l'aire de jeux et autres équipements et aux activités proposées (gratuites ou payantes).

• En option, avec supplément : location de draps, location de serviettes, location de lit bébé, location de chaise haute, forfait ménage, 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.

Les mineurs non accompagnés de leurs parents ou d'un tuteur légal ne peuvent être admis.

Il convient de se référer au descriptif écrit de l'aménagement disponible sur la rubrique « Hébergements » des sites internet 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 RÉSERVATION

Les hébergements et/ou emplacements proposés sur nos sites internet sont adressés exclusivement à la clientèle individuelle. Pour toute demande de réservation de groupe, vous devez impérativement nous contacter par téléphone ou par e-mail. Nous nous réservons le droit d'étudier la demande de réservation avant acceptation ou refus de celle-ci.

Le client a la possibilité de faire sa réservation en ligne, par courrier ou sur place. Concernant les réservations sur le site web, le client recevra les présentes conditions générales par mail au moment de la confirmation de son option ou de sa réservation.

Selon l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Pour toute réservation faite plus de 30 jours avant la date du séjour, celle-ci est définitive après réception

- acompte de 30% sur le montant du séjour
- de frais de réservation de 17€/Hébergement .
- d'éventuels frais de souscription à l'assurance annulation de séjour.

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

Après vérification des disponibilités à réception de la demande, le loueur accepte la réservation et 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.

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 Camping du Gouffre de la Croix 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.

## **5 - ASSURANCE ANNULATION ET INTERRUPTION DE SEJOUR**

L'assurance annulation et interruption de séjour est facultative mais le client est invité à y souscrire lors de sa réservation. L'assurance Campez-Couvert proposée par le loueur, est facturée 3.3 % 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, sous certaines conditions.

Notre partenaire Gritchen Affinity s'engage à rembourser tout ou partie du séjour à nos vacanciers.

En cas d'annulation, avertir le camping de votre désistement dès la survenance d'un événement empêchant votre départ par courrier ou par mail. Si le sinistre est prévu dans les conditions générales (disponible sur le site [www.campez-couvert.com](http://www.campez-couvert.com) ou auprès du camping), aviser l'assureur dans les 48h et fournir tous les renseignements nécessaires et documents justificatifs

## **6 - CONDITIONS DE PAIEMENT DU SOLDE**

Le client réglera obligatoirement et en totalité le solde de son séjour 30 jours avant son arrivée. A défaut, la réservation sera considérée comme annulée et il ne sera procédé à aucun remboursement de l'acompte.

Modes de règlement acceptés:

- Carte bancaire
- Chèque Bancaire Français libellé à l'ordre de SAS SENSADDICT
- Chèques Vacances (montant maximum 300€ / réservation), au nom d'un des titulaire du séjour, à envoyer en recommandé
- Transfert Bancaire International

## **7 - MODIFICATION DE SÉJOUR**

### **7.1 Modification 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 ci-dessous.

### **7.2 Modification du fait du client**

Les frais de modification du séjour sont de 5€ / séjour et par modification.

Tout changement de dates ou type d'hébergement est considéré comme une modification du séjour. Selon les disponibilités, le loueur tachera de mettre tout en œuvre pour accéder à cette demande.

A partir de 14 jours avant la date d'arrivée prévue et pour tout séjour entamé, le séjour n'est plus modifiable.

## **8 - ANNULATION/INTERRUPTION DE SÉJOUR**

Dans tous les cas d'annulation, les frais de traitement et de gestion (article 2.1) resteront acquis au Loueur.

### **8.1 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.

### **8.2 Annulation (totale ou partielle) du fait du client**

Si le client souhaite annuler, il devra avertir le loueur soit par courrier recommandé soit par mail dès la survenance d'un événement empêchant son arrivée. Les délais sont calculés à la date de réception de la demande.

Dans tous les cas d'annulation, les frais de l'option assurance annulation éventuellement souscrite lors de votre réservation ne seront pas remboursés.

A compter de 30 jours avant la date d'arrivée prévue, le client a l'obligation de verser au loueur l'intégralité du prix du séjour et le séjour n'est plus annulable.

Les possibilités d'annulation du séjour varient en fonction de la date de la réception d'annulation du client.

- Annulation parvenue plus de 60 jours avant l'arrivée : le loueur conserve les frais de dossier, les frais de modification éventuels et les frais de l'option assurance annulation éventuellement souscrite lors de votre réservation et restitue les sommes versées
- Annulation parvenue entre 30 et 59 jours avant l'arrivée : le loueur conserve les frais de dossier, les frais de modification éventuels, les frais de l'option assurance annulation éventuellement souscrite lors de votre réservation et 50% de l'acompte
- Annulation parvenue moins de 30 jours avant l'arrivée : le loueur conserve l'intégralité des sommes versées.

### **8.3 Prestation non utilisée en cas de force majeure pour les raisons suivantes dû à la COVID 19**

Si notre gouvernement ne vous permettait pas de vous rendre au camping :

- Fermeture des frontières
- Fermeture administrative du camping
- Confinement,
- Zone rouge
- Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres, ne permettant pas de venir au camping

Nous nous engageons à :

- appliquer les mesures gouvernementales et textes en vigueur applicables à cette date
- à défaut, d'émettre un avoir correspondant aux sommes versées par le Client, déduction faite des frais de traitement et de gestion (article 2.1) qui resteront acquis au Loueur. Cet avoir, non remboursable et non cessible, sera valable 18 mois

Les éventuels frais de traitement et de gestion tels que prévus aux conditions générales resteront acquis au Loueur. Dans tous les cas, le Client devra impérativement justifier de l'événement le rendant éligible à ce droit à annulation.

## **9 - A L'ARRIVEE DU CLIENT**

### **9.1 Généralité**

Le camping a deux entrées, afin d'éviter les manœuvres inutiles, merci d'emprunter l'entrée principale et de vous garer sur le parking de l'entrée avant la barrière jusqu'à ce que nous vous ayons indiqué votre emplacement.

En cas de non présentation du client le jour prévu de l'arrivée 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 au camping 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.

**Important** : La pièce d'identité de chaque participant sera demandée à l'arrivée

### **9.2 Emplacement**

L'emplacement sera à disposition du client à partir de 15h.

### **9.3 Logement**

La location sera à disposition du client à partir de 15h. Aucune arrivée ni état des lieux après 20h.

Le nombre d'usagers ne peut dépasser la capacité d'accueil du logement. En cas d'abus, ceci entraînerait une rupture de contrat

A la remise des clefs, une caution de 150€ sera demandée au client pour les éventuels dégâts causés à la location.

Si l'option ménage n'a pas été prise, une autre caution de 60€ (pour les tentes) ou 80€ (pour les mobil homes) est destinée à couvrir les éventuels frais de nettoyage s'il n'a pas été effectué convenablement.

L'équipement du logement est inventorié avant l'arrivée du client. Le client devra vérifier et prévenir le loueur de toute anomalie au plus tard dans les 24h suivants son arrivée. Aucune remarque ne sera prise en compte au-delà de ce délai.

## **10 - PENDANT LE SEJOUR DU CLIENT:**

### **10.1 Généralité**

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 camping décline toute responsabilité en cas de vol, incendie, intempéries, etc..

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.

Toute modification en cours de séjour, comme le nombre de personnes...doit être immédiatement signalée à la réception et facturée aux conditions tarifaires en vigueur.

Vous avez la possibilité de faire des barbecues au charbon de bois sur le camping mais il est interdit de faire des feux à même le sol.

### **10.2 Emplacement**

L'encombrement maximum par emplacement est d'une voiture + une caravane / une tente ou un camping-car.

Toute installation ou véhicule supplémentaire sera facturé.

Pour l'électricité, prévoir un câble électrique d'environ 25 mètres et un adaptateur de norme européenne.

### **10.3 Logement**

Le nombre d'usagers ne peut dépasser la capacité d'accueil du logement. En cas d'abus, ceci entraînerait une rupture de contrat

Nos locations ne sont pas équipées en TV.

L'utilisation de friteuses électriques ou non est interdite dans les locations.

## **11 - AU DEPART DU CLIENT:**

### **11.1 Généralité**

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 12h. A défaut, il pourra vous être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

L'emplacement doit être rendu débarrassé de tout encombrants (branches, pierres, poubelles, ...) 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. A défaut, il pourra vous 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.

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**

Sur présentation du carnet de vaccination à jour, les animaux de compagnie, pucé/tatoué, sont acceptés dans notre établissement selon la loi et la réglementation en vigueur, excepté les chiens de 1ère et 2e catégorie.

Lorsqu'ils sont autorisés, ils doivent être tenus en laisse en permanence. Ils sont interdits dans tous les bâtiments.

Le client devra emmener son animal faire ses besoins à l'extérieur du camping ou le cas échéant devra ramasser ses déjections.

Il est interdit de laisser un animal seul, attaché ou enfermé dans une voiture, sur l'emplacement ou dans un logement.

## **13. VISITEURS :**

Les visiteurs et invités sont tenus de se présenter à l'accueil et de payer la redevance. Leur véhicule sera garé sur le parking avant les barrières.

## **14 - LITIGE - MEDIATION**

Si, malgré toute notre volonté de vous satisfaire pleinement, vous avez des réclamations, nous vous demandons d'en informer immédiatement la personne chargée de l'accueil sur place qui s'efforcera de vous apporter une réponse.

En cas de persistance du litige, dans un premier temps, vous devez nous adresser une réclamation écrite au camping : Camping du Gouffre de la Croix, 1050 route du Pont de Vezor 38680 Châtelus

Un mois après, si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez vous adresser au service de médiation proposé par SENSADDICT, CM2C, simplement et gratuitement par voie électronique en déposant votre dossier sur <https://cm2c.net/> ou par courrier (joindre votre email, votre téléphone et la réclamation écrite) à : CM2C, 14 rue Saint Jean- 75017 Paris.

## **15. COMMUNICATION:**

Aucune brochure n'est à l'abri d'une erreur. Veuillez-vous faire confirmer les dates d'ouverture des différents services ainsi que les prix à la réservation. Seuls les prix mentionnés sur votre facture seront contractuels. Toutes les photos utilisées dans notre brochure ou sur notre site internet sont non contractuelles. Elles n'ont qu'un caractère indicatif. Il peut advenir que certaines activités et installations proposées et indiquées dans le descriptif figurant dans notre brochure soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure tels que définis par les tribunaux français.

## **16 - IMAGE**

En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, le client autorise expressément et à titre gratuit, la SAS SENSADDICT, ou toute personne désignée par elle, à le photographier, le filmer ou l'enregistrer pendant son séjour et à utiliser les dites images, vidéos et enregistrement et ce pour une durée de 5 ans. Cette autorisation vaut également pour toutes les personnes hébergées avec le client. Elle a pour but d'assurer la promotion et l'animation de l'établissement sur son site internet, ses brochures, Facebook, Instagram ou autres réseau social ou dans les guides touristiques.

Si vous ne souhaitez pas être photographié ou filmé, il vous suffit de le signaler par écrit à la réception à votre arrivée.

## **17 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉ**

Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa commande ne seront transmises à aucun tiers. Elles seront utilisées uniquement par les services internes, 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, 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 écrit en indiquant vos noms, prénom et adresse.

# GENERAL CONDITIONS OF SALE

The purpose of these general conditions is to define the rights and obligations of the parties within the framework of the offer of a stay proposed by the lessor from the websites <https://camping-vercors.com/> <https://www.camping-vercors-choranche.com> <https://camping-vercors-choranche.nl/> <https://www.camping-vercors-choranche.de/>, by post or on site.

Acceptance of the stay offer entails the client's full acceptance of these general conditions of sale and unreserved acceptance of all the provisions.

## 1 - DEFINITIONS

"PITCH" means the pitches rented for the installation of tents, caravans or motorhomes for customers on the campsite.

"HOUSING" means all furnished accommodation (Mobile Home, tent lodges, etc.) excluding pitches, offered for rental by the lessor.

"ACCOMMODATION" indiscriminately designates the pitches and the accommodation.

"STAYS" means the offer of a pitch or accommodation together, where applicable, free or paid additional services.

"RENTER" means the Gouffre de la Croix campsite.

"CUSTOMER" means any person reserving a stay and / or any services offered by the lessor on the websites, by mail or directly on site.

LANGUAGE OF THE CONTRACT: These general conditions of sale are written in French. In the event that they are translated into one or more foreign languages, only the French text will prevail in the event of a dispute.

" WEBSITES " : <https://camping-vercors.com/> <https://www.camping-vercors-choranche.com/> <https://camping-vercors-choranche.nl/> <https://www.camping-vercors-choranche.de/>

## 2 - RATES AND TOURIST TAXES

### 2.1 General

The prices or information published on our websites are the basic prices, VAT included, not including optional services or management costs (administration fees, possible fees for modification of the file, etc.). The tourist tax, collected on behalf of the commune community, is not included in our rates. Its amount is determined per person over 18 and per day.

Prices may change over the course of the season without the customer having paid the highest price being able to benefit from a refund of the difference between the price he paid and the promotional price.

Stays are billed on the basis of the rates in effect on the day of booking.

### 2.2 Pitch

The site can accommodate a maximum of: 6 people, 1 car and 1 installation.

• The price includes: the price of the basic package (1 site + 2 people + motorhome or 1 installation (tent or caravan) and 1 car), access to sanitary facilities, the playground; access to the river under your responsibility, and other equipment and activities offered (free or paid).

• Optional, with supplement: electrical connection (6 amps), additional people, additional car, additional tent, cancellation and interruption insurance ...

### 2.3 Housing

Each housing is rented equipped according to the inventory provided. The accommodations are non-smoking and do not accept pets

• The price includes: the rental price for a given number of people, charges (water, electricity, gas, household garbage), a vehicle), access to the river under your responsibility, the playground and other equipment and proposed activities (free or paid).

• Optional, with supplement: rental of sheets, rental of towels, rental of baby bed, rental of high chair, cleaning fee, cancellation and interruption insurance.

## 3 - CAPACITY AND CHARACTERISTICS OF ACCOMMODATION

Accommodation is provided for a determined number of occupants. It cannot be occupied by a greater number of people (children and babies included): the person in charge of the campsite is entitled to refuse any additional person.

Minors unaccompanied by their parents or a legal guardian cannot be admitted.

Please refer to the written description of the accommodation available on the "Accommodation" section of the websites in order to know the exact composition of each accommodation. The plans and photos of the accommodation are given for illustrative purposes. Layout and features may vary from model to model.

## 4 - BOOKING CONDITIONS

The accommodation and / or pitches offered on our websites are intended exclusively for individual customers. For any group reservation request, you must contact us by phone or e-mail. We reserve the right to study the reservation request before accepting or rejecting it.

The customer has the possibility to make his reservation online, by mail or on site. Regarding reservations on the website, the customer will receive these general conditions by email when confirming their option or reservation.

According to article L. 221-28 12 ° of the Consumer Code, the right of withdrawal does not apply to accommodation, transport, catering and leisure services provided on a date or at a determined periodicity.

For any reservation made more than 30 days before the date of the stay, it is final after receipt

- 30% deposit on the amount of the stay
- reservation fee of 17 € / Accommodation.
- possible subscription fees for cancellation of stay insurance.

For bookings made less than 30 days before the start date of the stay, full payment must be made at the time of booking.

After checking availability upon receipt of the request, the lessor accepts the reservation and sends the customer a confirmation by email containing the details of his stay (content of the services, dates and duration, price and payment terms).

In the event of a request for a specific location or rental, the lessor will endeavor to satisfy the customer. However, the allocation of this location or accommodation may be changed, without any refund being requested.

Reservations are binding on the lessor only if he has accepted them, which the lessor is free to do or refuse, depending on availability, and in general, under any circumstances likely to affect the performance of the reservation made.

Camping du Gouffre de la Croix offers family holidays, in the traditional sense, the accommodation is specially designed for this purpose. The lessor reserves the right to refuse any reservation which would be contrary to this principle, or which would seek to divert it.

The reservation of accommodation is made on a strictly personal basis. The customer may not under any circumstances sublet or assign his reservation without the prior consent of the lessor.

The lessor reserves the right to refuse access to customers arriving with people not mentioned during the reservation.

## **5 - CANCELLATION AND INTERRUPTION OF STAY INSURANCE**

Cancellation and interruption of stay insurance is optional but the customer is invited to subscribe to it when making their reservation. The Campeze-Couvert insurance offered by the rental company is billed at 3.3% of the total amount of the stay, including tax, and is added to the deposit. It must be taken out when booking and covers accompanying persons declared on the booking contract, under certain conditions.

Our partner Gritchen Affinity undertakes to reimburse all or part of the stay to our holidaymakers.

In the event of cancellation, notify the campsite of your withdrawal upon the occurrence of an event preventing your departure by mail or email. If the claim is provided for in the general conditions (available on the site [www.campez-couvert.com](http://www.campez-couvert.com) or from the campsite), notify the insurer within 48 hours and provide all the necessary information and supporting documents

## **6 - CONDITIONS OF PAYMENT OF THE BALANCE**

The customer must pay in full the balance of his stay 30 days before his arrival. Otherwise, the reservation will be considered canceled and no refund of the deposit will be made.

Payment methods accepted:

- Bank card
- French bank check made out to SAS SENSADDICT
- Holiday vouchers (maximum amount 300 € / reservation), in the name of one of the holders of the stay, to be sent by registered mail
- International Bank Transfer

## **7 - MODIFICATION OF STAY**

### **7.1 Modification by the lessor**

In the event that the lessor is obliged to modify the services initially provided for the stay, it will do everything possible to provide similar services. The customer may either accept the modification or terminate the Contract and obtain reimbursement of the sums paid, under the conditions referred to in article R.211-9 of the Tourism Code below.

### **7.2 Modification by the customer**

The cost of modifying the stay is 5 € / stay and per modification.

Any change of dates or type of accommodation is considered as a modification of the stay. Depending on availability, the lessor will try to make every effort to meet this request.

From 14 days before the scheduled arrival date and for any stay started, the stay cannot be changed.

## **8 - CANCELLATION / INTERRUPTION OF STAY**

In all cases of cancellation, the processing and management costs (article 2.1) will remain with the Lessor.

### **8.1 Cancellation by the lessor**

In the event of cancellation by the lessor, except in cases of force majeure, the customer will be fully reimbursed for the sums paid in accordance with Article R132-2 of the Consumer Code. However, this cancellation cannot give rise to the payment of damages.

### **8.2 Cancellation (total or partial) by the customer**

If the customer wishes to cancel, he must notify the lessor either by registered mail or by email upon the occurrence of an event preventing his arrival. The deadlines are calculated on the date of receipt of the request.

In all cases of cancellation, the costs of the cancellation insurance option possibly taken out during your reservation will not be reimbursed.

From 30 days before the scheduled arrival date, the customer has the obligation to pay the landlord the full price of the stay and the stay can no longer be canceled.

The possibilities for canceling the stay vary depending on the date of receipt of the customer's cancellation.

- Cancellation received more than 60 days before arrival: the lessor retains the administrative costs, any modification costs and the costs of the cancellation insurance option that may have been taken out during your reservation and returns the sums paid
- Cancellation received between 30 and 59 days before arrival: the lessor keeps the administrative fees, any modification fees, the costs of the cancellation insurance option that may be taken out during your reservation and 50% of the deposit
- Cancellation received less than 30 days before arrival: the lessor keeps all sums paid.

### **8.3 Service not used in case of force majeure for the following reasons due to COVID 19**

If our government does not allow you to go to the campsite:

- Border closure
- Administrative closure of the campsite
- Confinement,
- Red zone
- Limitation of trips to a number of kilometers, not allowing to come to the campsite

We are committed to

- apply the government measures and texts in force applicable on that date
- failing this, issue a credit note corresponding to the sums paid by the Customer, less processing and management costs (article 2.1) which will remain with the Lessor. This credit, non-refundable and non-transferable, will be valid for 18 months

Any processing and management costs as provided for in the general conditions will remain with the Lessor. In all cases, the Customer must imperatively justify the event making him eligible for this right to cancellation.

## 9 - ON ARRIVAL OF THE CUSTOMER

### 9.1 General

The campsite has two entrances, in order to avoid unnecessary maneuvering, please use the main entrance and park in the entrance car park before the barrier until we have indicated your location.

If the client does not show up on the scheduled day of arrival and in the absence of a message from him indicating the postponement of his date of arrival, the accommodation will be retained until 12 noon the next day. After this period, the accommodation will be offered for sale again, no refund will be made: the entire stay is due.

In the event of a delayed arrival, the customer pays from the day of arrival initially planned. There will be no discount for "late arrival".

For any arrival that does not correspond to the indications on the reservation form, access to the campsite may be refused and the stay canceled: the payment for the stay will be kept by the lessor as well as any cancellation and interruption insurance premium.

**Important** : Each participant's identity document will be requested upon arrival

### 9.2 Pitch

The location will be available to the customer from 3 p.m.

### 9.3 Housing

The rental will be available to the customer from 3 p.m. No arrival or inventory after 8 p.m.

The number of users cannot exceed the accommodation capacity. In case of abuse, this would lead to a breach of contract

When the keys are handed over, a deposit of 150 € will be requested from the customer for any damage caused to the rental.

If the cleaning option has not been taken, another deposit of 60 € (for tents) or 80 € (for mobile homes) is intended to cover any cleaning costs if it has not been carried out. properly.

The equipment of the accommodation is inventoried before the arrival of the client. The customer must check and notify the lessor of any anomaly within 24 hours of arrival at the latest. No comments will be taken into account beyond this deadline.

## 10 - PENDANT LE SEJOUR DU CLIENT:

### 10.1 General

The customer is responsible for the surveillance of his personal items. He is also responsible for all damages arising from his fault and must, therefore, be insured for his civil liability.

The campsite declines all responsibility in the event of theft, fire, bad weather, etc.

The customer must comply with the provisions of the internal regulations, posted at reception. Each tenant in title is responsible for the disturbances and nuisances caused by the people who stay with him or visit him. Failure to comply with this regulation may result in the expulsion of the customer without giving rise to any refund.

Any change during the stay, such as the number of people, etc. must be immediately reported to reception and invoiced at the rate conditions in force.

You can have charcoal barbecues on the campsite, but it is forbidden to make fires on the ground.

### 10.2 Pitch

The maximum size per pitch is one car + one caravan / tent or one camper.

Any additional installation or vehicle will be charged.

For electricity, provide an electric cable of about 25 meters and a European standard adapter.

### 10.3 Housing

The number of users cannot exceed the accommodation capacity. In case of abuse, this would lead to a breach of contract

Our rentals are not equipped with TV.

The use of electric or non-electric fryers is prohibited in rentals.

## 11 - AT THE CUSTOMER'S DEPARTURE:

### 11.1 General

Any early departure by the customer will not give rise to any discount or refund.

If the customer wishes to extend his stay, this will only be possible to the extent of availability and with the prior agreement of the lessor.

### 11.2 Pitch

On the day of scheduled departure, the location must be vacated before 12 noon. Otherwise, you may be billed for an additional day at the prevailing nightly price.

The site must be cleared of all bulky items (branches, stones, garbage cans, etc.) and any trenches must be filled in.

### 11.3 Housing

The day before the departure day indicated on the contract, the customer must inform reception of the time scheduled for his departure. In the event that the customer does not wish to carry out the final cleaning, he can subscribe to the "cleaning fee" according to the rates in force.

On the day of departure, the accommodation must be vacated by 10 a.m. at the latest. Otherwise, you may be billed for an additional day at the prevailing nightly price.

The exit inventory is carried out during the day following departure.

The deposits will be returned no later than 48 hours after the departure of the customer, after checking the inventory and the cleanliness of the accommodation, after deduction, possibly, of the cost of missing or degraded equipment, repair costs in the event that it is noted that the cleaning was not carried out in accordance with the instructions given and that the "cleaning fee" was not subscribed, unpaid services. The retention of the deposit does not exclude additional compensation in the event that the costs exceed the amount of the deposit.

## 12 -ANIMALS

On presentation of the up-to-date vaccination record, pets, microchipped / tattooed, are accepted in our establishment according to the law and regulations in force, except dogs of the 1st and 2nd category.

When authorized, they must be kept on a leash at all times. They are prohibited in all buildings.

The customer will have to take his animal to do his business outside the campsite or, if necessary, will have to collect his droppings.

It is forbidden to leave an animal alone, tied up or locked in a car, on the site or in accommodation.

### **13. VISITORS:**

Visitors and guests are required to report to reception and pay the fee. Their vehicle will be parked in the car park before the barriers.

### **14 - LITIGATION – MEDIATION**

If, despite all our desire to fully satisfy you, you have any complaints, we ask you to immediately inform the person in charge of reception on site, who will endeavor to provide you with an answer.

If the dispute persists, you must first send us a written complaint to the campsite: Camping du Gouffre de la Croix, 1050 route du Pont de Vezor 38680 Châtelus

One month later, if you are not satisfied, you can contact the mediation service offered by SENSADDICT, CM2C, simply and free of charge by electronic means by submitting your file to <https://cm2c.net/> or by mail (join your email, phone and written complaint) to: CM2C, 14 rue Saint Jean- 75017 Paris.

### **15. COMMUNICATION :**

No brochure is immune from error. Please confirm the opening dates of the various services and the prices when booking. Only the prices mentioned on your invoice will be contractual. All photos used in our brochure or on our website are non-contractual. They are only indicative. It may happen that certain activities and facilities offered and indicated in the description in our brochure are canceled, in particular for climatic reasons or in the event of force majeure as defined by the French courts.

### **16 - IMAGE**

By accepting these General Conditions of Sale, the customer expressly authorizes, free of charge, SAS SENSADDICT, or any person designated by it, to photograph, film or record it during his stay and to use said images, videos and registration for a period of 5 years. This authorization also applies to all persons staying with the client. Its purpose is to promote and run the establishment on its website, brochures, Facebook, Instagram or other social network or in tourist guides.

If you do not wish to be photographed or filmed, you just need to notify the reception in writing on arrival.

### **17 - COMPUTING AND FREEDOM**

The information communicated by the customer on the occasion of his order will not be transmitted to any third party. They will be used only by internal departments, for order processing and to strengthen and personalize communication and the offer of services reserved for customers.

In accordance with the Data Protection Act of January 6, 1978, you have the right to access, rectify and oppose your personal data. To do this, you just need to send us a written request indicating your name, first name and address.