

# Conditions générales de vente (réservation et annulation)

## Préambule - Champ d'application des conditions générales de vente

- Le terme « le camping » utilisé dans ce document désigne la SAS Camping des Maurettes, sise au 730 avenue du Dr Lefèbvre – 06270 Villeneuve Loubet (France) ; N°SIRET : 348 969 718 000 17 ; TVA intracommunautaire : FR00348969718 ; Immatriculation RCS : B 348 969 718.
- Les présentes conditions générales régissent de plein droit toutes les ventes de séjours réalisées sur le site [www.parcdesmaurettes.com](http://www.parcdesmaurettes.com) ou réalisées manuellement (voie postale ou sur place). Elles font partie intégrante de tout contrat conclu entre le camping 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.
- Conformément à la loi en vigueur, les présentes conditions générales sont mises à la disposition de tout client à titre informatif préalablement à la conclusion de tout contrat de vente de séjours. Elles peuvent également être obtenues sur le site internet ou sur simple demande écrite adressée à l'établissement.

## Article 1 - CONDITIONS DE RESERVATION

Périodes de réservation	Hébergement Locatif	Emplacement de camping
Du 10 Janvier à Juin	Dates à votre convenance. Durée : 3 nuits minimum.	Dates à votre convenance. Durée : 1 semaine minimum.
Juillet – Août	Par semaine, uniquement du Samedi au Samedi.	
De Septembre au 15 Novembre	Dates à votre convenance. Durée : 3 nuits minimum.	
Au-delà du 15 Novembre	---	Le séjour peut être prolongé selon accord personnalisé.

- La réservation devient effective uniquement avec l'accord du camping Parc des Maurettes, après réception de l'intégralité de l'acompte demandé (ou montant total du séjour selon le cas), et après réception soit du contrat de réservation dûment complété et signé (réservation papier), soit après acceptation des conditions générales de vente lors de la réservation en ligne.
- Les réservations ne lient le Parc des Maurettes, que si celui-ci les a acceptées, ce qu'il 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 Parc des Maurettes propose des séjours à vocation familiale, les hébergements étant spécialement conçus à cet effet. Le Parc des Maurettes se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe, ou qui chercherait à le détourner.
- La réservation d'un emplacement de camping ou d'une location est faite à titre strictement personnel. Vous ne pouvez en aucun cas sous-louer ni céder votre réservation sans le consentement préalable du camping. Toute personne accompagnante doit impérativement être inscrite sur le formulaire de demande de réservation. Le camping 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.
- Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.

### 1.1 - Réservation de groupe :

- Toute réservation de plus de 2 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.
- Les hébergements proposés sur le site internet du Parc des Maurettes sont adressés exclusivement à la clientèle individuelle.
- Pour toute demande de réservation de groupe, vous devez impérativement contacter le Parc des Maurettes par téléphone ou par e-mail. Le camping se réserve le droit d'étudier la demande de réservation avant acceptation ou refus de celle-ci.

### 1.2 - Tarifs et Taxes de séjour :

- Les prix indiqués sont valables pour l'année en cours. Ils correspondent à une nuit ou une semaine selon le forfait et s'entendent en euros, TVA incluse.
- Si la réservation concerne un séjour pour une année ultérieure, le tarif inscrit sur la réservation sera celui de l'année en cours mais le tarif applicable sera celui en vigueur au moment du séjour. Le Client sera informé dès la parution du nouveau tarif et pourra éventuellement annuler sans frais sa réservation sous un délai de 7 jours à compter de l'envoi du nouveau tarif.
- Le montant de la taxe de séjour est redevable par adulte (plus de 18 ans) et par nuit. La valeur inscrite au tarif est susceptible de changer en cas de décision de la commune en cours d'année (très rare). L'attention du client est attirée sur le fait que la taxe n'est pas comprise dans le prix du séjour tel qu'indiqué sur le site internet.

### 1.3 - Conditions de paiement :

#### 1.3.1 – Montant de l'acompte

- Un acompte de 35 % du montant total des prestations réservées doit être réglé.
- Exception « Court séjour » : Pour un séjour d'une durée de 3 nuits ou moins, le montant de l'acompte sera de 100% du montant total du séjour (hors taxe de séjour).
- Exception « Dernière minute » : Pour une réservation effectuée 20 jours ou moins avant la date d'arrivée, le montant de l'acompte sera de 100% du montant total du séjour (hors taxe de séjour).

#### 1.3.2 – Délai de paiement

- Le délai de paiement de l'acompte est de 7 jours après la confirmation de la réservation par le camping.

Si vous avez utilisé la réservation internet et le paiement par carte bancaire, le camping débitera l'acompte au moment de l'envoi de sa confirmation.

- En cas de réservation très précoce (plus de 3 mois à l'avance) ou très longue (durée de séjour supérieure à 1 mois), le délai peut être allongé et/ou le paiement fractionné, sous autorisation express du camping.
- Lors d'un paiement par envoi postal ou virement, et si le délai de paiement est proche, le client doit en avertir le camping par téléphone ou email afin de faciliter la procédure de réservation.
- Exception « Dernière minute » (réservation moins de 10 jours avant l'arrivée) : le délai de paiement de l'acompte est porté à 0 jours après la confirmation de la réservation par le camping.

#### 1.3.3 – Mode de paiement

- Les modes de paiement suivants sont autorisés en toutes circonstances : Carte Bancaire (Carte Bleue, Visa, MasterCard), paiement en espèce sur place.

- Les modes de paiement suivants sont autorisés pour régler acomptes et soldes uniquement lorsque l'opération a lieu au moins 15 jours avant la date d'arrivée : Virement bancaire, Chèque (à l'ordre de SAS Camping des Maurettes), Chèques Vacances ANCV, Mandat postal.

Paiement par virement : L'opération devra être effectuée sur le compte suivant :

Bénéficiaire : SAS camping des Maurettes  
IBAN : FR76 1460 7003 4343 0210 2697 076  
Via : BPMED – Cagnes sur mer  
BIC/SWIFT : CCBP FR PP MAR

IMPORTANT : Libellé/Expéditeur : Indiquez le nom utilisé lors de la réservation et le numéro client.

#### 1.3.4 – Solde du séjour à l'avance

- Le client doit régler le solde du séjour réservé (hors taxe de séjour) 10 jours avant la date d'arrivée.
- Si l'acompte payé s'élevait à 100% du montant du séjour (Exceptions de l'article 1.3.1), cet article 1.3.4 est, de fait, sans objet.

### 1.4 - Absence de droit de rétractation :

Les dispositions légales relatives au droit de rétractation en cas de vente à distance prévues par le Code de la consommation ne sont pas applicables aux prestations touristiques (article L.221-28 du Code de la consommation).

Ainsi, pour toute commande d'un séjour auprès du camping, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

## Article 2 - ANNULATION ET MODIFICATIONS

### 2.1 - Modification de votre réservation

Jusqu'à 30 jours avant la date, le Client peut demander la modification de son séjour (dates et/ou type d'hébergement et/ou quantité des suppléments optionnels) sur demande écrite auprès du camping (courrier ou e-mail). Le camping donnera son accord sous réserve des disponibilités et possibilités. Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante. A défaut de modification validée par le camping, le client devra effectuer son séjour dans les conditions initiales de réservation ou l'annuler selon les conditions d'annulation détaillée ci-après.

- 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. Cette partie du séjour sera soumise aux conditions de d'annulation détaillée ci-après. Les éventuelles offres et réductions dépendantes de la durée du séjour seront également modifiées sur la période maintenue.

### 2.2 - Prestations non utilisées :

- Tout séjour interrompu, ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé) de votre fait ne pourra pas donner lieu à un remboursement.
- Le délai d'arrivée et de départ : voir article 3.1 et 3.3.
- Les suppléments optionnels (nombre de personnes, d'enfants, branchement électrique, location de draps, etc) seront déduits du montant du séjour selon le besoin réel exprimé à l'arrivée dans l'établissement.

### 2.3 - Annulation du fait du camping Parc des Maurettes :

En cas d'annulation du fait du camping, le séjour sera totalement remboursé à hauteur des sommes perçues par le camping, sauf en cas de force majeure tel que défini par la loi (événement extérieur imprévisible et irrésistible).

Cette annulation ne pourra pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

### 2.4 - Annulation du fait du campeur : (à sa demande ou bien

automatiquement en cas de manquement aux présentes conditions)

- Légalement, le paiement d'un acompte engage le client sur la totalité du montant de la prestation. Cependant, le camping Parc des Maurettes souhaite mettre en place des conditions plus souples et abandonne une partie de la somme due légalement, sauf les frais d'annulation définis ci-après.

#### • Frais d'annulation :

A/ Annulation 30 jours (ou plus) avant la date d'arrivée :

Frais d'annulation = 52 € + d'éventuels frais de transfert bancaire.

B/ Annulation entre 29 et 21 jours avant la date d'arrivée :

- En cas de force majeure :

Frais identique au cas A/ ci-dessus.

- Sans cas de force majeure :

Frais d'annulation = 35% du montant total du séjour (minimum de 52 €).

C/ Annulation 20 jours (ou moins) avant la date d'arrivée :

Frais d'annulation = 100% du montant total du séjour.

• **Cas de force majeure retenus :**

Décès ou hospitalisation pour maladie grave ou blessure grave (c'est-à-dire toute altération de santé ou toute atteinte corporelle constatée par un médecin et impliquant la cessation de toute activité) du client, de son conjoint, de leur ascendants ou descendants directs et des personnes devant séjourner (sous réserve que leur identité figure bien dans la demande de réservation ou sur le contrat).

• **Remboursement :** Au-delà des frais d'annulation retenus, les montants trop-perçus par le camping seront remboursés par chèque ou virement bancaire dans un délai de 4 semaines à partir de la date d'annulation par le client.

• **IMPORTANT : Assurance annulation :**

Le camping Parc des Maurettes ne propose pas de « garantie annulation » qui assurerait un remboursement total des montants engagés. Le Client est invité à contacter l'organisme de son choix s'il en désire une. La FFCC (Fédération Française de Camping et de Caravaning : [www.ffcc.fr](http://www.ffcc.fr)) propose par exemple une solution incluse dans sa carte de membre.

• **Que faire en cas d'annulation ?**

==> Informer le camping immédiatement par téléphone, fax ou email.

==> Dans les 24 heures : Confirmer votre annulation en adressant au camping un courrier en recommandé avec accusé de réception. Inscrivez-y votre nom, n°client, coordonnées, période du séjour, n° d'emplacement ou location et la raison de votre annulation. Dater et signez.

==> Dans les 5 jours : Faire parvenir au camping les photocopies des justificatifs nécessaires à l'établissement de vos droits. Documents justificatifs indispensables (photocopies) : certificat médical précisant l'hospitalisation (ou établissement similaire) ; certificat d'arrêt de travail ; attestation d'hospitalisation ; certificat de décès ; ... Des documents justificatifs complémentaires peuvent vous être demandés.

## Article 3 – DEROULEMENT DU SEJOUR

### 3.1 – A l'Arrivée

• **Délai d'arrivé :**

- Pour les emplacements de camping : La réservation est valable pour une arrivée au jour prévu à partir de 14h et jusqu'à 19h.

- Pour les hébergements locatifs : La réservation est valable pour une arrivée au jour prévu à partir de 16h30 et jusqu'à 19h.

Au-delà, le Parc des Maurettes peut disposer de la location ou de l'emplacement et la réservation sera considérée comme nulle : les conditions d'annulation (article 2.4) s'appliquent alors.

Un délai supplémentaire peut éventuellement être accordé exceptionnellement sur demande intervenue avant la limite de 19h.

• **Solde du séjour :**

Si ce n'est déjà fait, le solde du séjour devra être réglé à l'accueil dès votre arrivée. Le camping procédera à un contrôle des prestations réelles et à l'ajout d'éventuels suppléments. De même, le montant des taxes de séjour se règlera à l'arrivée.

• **Caution :**

Lors de l'arrivée, un dépôt de caution vous sera demandé (Location de chalet : 300 €. Emplacement de camping : 0 € sauf prêt de matériel). La caution est conservée jusqu'au départ pour garantir d'éventuelles sommes dues, l'état du matériel mis à disposition et la propreté de la location ou de l'emplacement. Durant votre séjour, l'entretien vous incombe. Le camping se réserve le droit de facturer des frais de nettoyage en cas de manquement. La retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci. Restitution de caution : voir article 3.3.

### 3.2 – Pendant le séjour :

• **Règlement intérieur :**

Avec ou sans réservation, le simple fait de séjourner dans l'établissement vaut pour acception du règlement intérieur. Celui-ci est déposé à la préfecture, affiché à notre réception et un exemplaire vous sera remis sur demande.

• **Animaux (Extrait du règlement intérieur) :**

Les animaux domestiques sont autorisés dans le camping (zones extérieures uniquement) et à l'intérieur des locations.

Conditions restrictives :

- Tous les chiens de catégories 1 et 2 sont interdits.

- L'accès aux locations situé dans le bâtiment « Motel » est interdit.

- Dans toutes les locations, l'accès aux lits, draps, couvertures,... est strictement interdit.

- Les animaux doivent être tenus en permanence, posséder un carnet de vaccination à jour, porter un collier avec nom du propriétaire. Ils ne doivent jamais être laissés seuls dans l'établissement, même enfermés dans un véhicule. Les souillures doivent être ramassées immédiatement par le propriétaire.

• **Responsabilités (Extrait du règlement intérieur) :**

- Le client est responsable de la surveillance de ses objets personnels (vélos, etc.) et de son installation : une assurance en matière de responsabilité civile est obligatoire (FFCC, ANWB, ADAC...). Le camping décline toute responsabilité en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du client. Chaque client nommé au contrat de réservation ou à l'inscription est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite.

- En cas de faute grave, de non-respect du contrat de réservation et de ces conditions, ou de non-respect du règlement intérieur, son auteur pourra être expulsé sans aucun dédommagement et devra en sus réparer les dommages causés.

- La direction décline toute responsabilité en cas de vol, incendie ou intempérie.

- Il peut advenir que certaines activités et installations proposées par le camping et indiquées dans le descriptif figurant dans la brochure ou le site internet soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure tels

que définis par les tribunaux français.

• **Remarques diverses :**

- Pour une question de sécurité, les enfants de moins de 6 ans ne peuvent pas utiliser le lit superposé dans les hébergements locatifs.

- L'espace Relax'Balnéo (jacuzzis, sauna...) est gratuit. L'accès se fait uniquement sur autorisation (respect du règlement intérieur particulier, dont short de bain interdit et douche obligatoire) et restreint exclusivement à la clientèle séjournant.

### 3.3 – Départ :

• **Pour les emplacements de camping :**

Le délai de départ est fixé au maximum à 12h le jour inscrit au contrat.

Avant de partir, le client doit effectuer un passage à l'accueil du camping pour s'assurer des montants dus, pour restitution du matériel prêté et retour d'éventuelles cautions. Le camping pourra également procéder à un contrôle d'état de l'emplacement (propreté, dégradations).

• **Pour les hébergements locatifs :**

Le délai de départ est fixé au maximum à 9h30 le jour inscrit au contrat.

L'hébergement sera rendu en parfait état de propreté, et l'inventaire sera vérifié lors de la restitution des clés. Tout objet cassé ou détérioré sera à votre charge, ainsi que la remise en état des lieux si cela s'avérerait nécessaire. Voir article « 3.1 – caution »

En cas de départ en dehors des heures de réception, le client doit prévenir la veille pour prendre connaissance de la faisabilité et des modalités. La caution sera restituée ultérieurement, après contrôle unilatéral de la location, par voie postale ou selon convenance.

• **Non-respect des délais :**

Tout retour de clé ou libération de l'emplacement après l'heure prévu ci-dessus entraîne la facturation d'une nuitée supplémentaire. Toute prolongation de séjour doit être formulée 24 heures au moins avant la date de départ prévue.

## Article 4 – INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre réservation ou lors de l'inscription au camping seront considérées par le camping Parc des Maurettes comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement de 3 manières possibles (tout autre tiers est exclu) :

- Principalement, les services internes de l'établissement utiliseront les données pour le traitement de votre commande, pour les obligations légales (taxe de séjour) et pour d'éventuelles offres de services ultérieurs.

- Rarement, les données peuvent être transmises à l'organisme « Camping Qualité » auquel le camping est adhérent, à des fins de statistiques et de prospections commerciales ciblées et limitées.

- Exceptionnellement ou sur réquisition, les données pourront être transmises aux forces de l'ordre ou utilisées lors de procédures d'urgence engageant la sécurité des personnes.

Par ailleurs, les informations de réservation en ligne transitent via notre prestataire SecureHolidays-CToutVert dont notre camping décline toute responsabilité quant à l'usage qui en est fait. Nous vous engageons à vous renseigner dans les mentions légales de cette plateforme.

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.

## Article 5 – EN CAS DE LITIGE

• **5.1 - Réclamations :** Pour tout litige ou mécontentement sur les prestations commerciales du camping avant, pendant ou après son séjour, le Client est invité à rédiger ses suggestions et/ou sa réclamation par écrit : soit sur papier daté, signé et déposé à l'accueil du camping, dans la boîte située à l'extérieur de l'accueil ou par envoi postal ; soit par email. Ce courrier sera transmis à la Direction du camping. Afin d'être traité efficacement, le document devra impérativement inclure le nom, adresse et coordonnées de contact du client, ainsi que les dates de séjour et tout détails permettant de correctement identifier le contexte.

• **5.2 - Médiation :** Le Code de la consommation (art.L612-1 et suivants, et les parties réglementaires associées) pose le cadre de la médiation pour les litiges de la consommation. Avant tout procédure juridique, le Client est prié de respecter la procédure en contactant le médiateur attitré. Conformément à la loi, le camping Parc des Maurettes a signé une convention avec le centre agréé suivant : CM2C – Centre de Médiation à la Consommation de Conciliateur de justice – 14, rue St Jean – 75017 Paris. Web : [www.cm2m.net](http://www.cm2m.net)

En cas de réservation en ligne uniquement, voir aussi le site officiel européen : [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr)

• **5.3 - Juridiction :** En dernier recours, les présentes conditions générales sont soumises au droit français et le tribunal de commerce d'Antibes (France) est le seul compétent. Seule les versions en français de nos conditions et contrats représentent la valeur de nos engagements. D'éventuelles ambiguïtés dans la traduction des versions étrangères ne sauraient être volontaires.