CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION ET DE VENTE

SAS ATLANTIQUE PELLERIN VACANCES – APV

Le Haut Doré – CS50229

85402 Luçon Cedex

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Réservation et de Vente (ci-après « CGV ») régissent les réservations de séjours effectuées auprès de la société ATLANTIQUE PELLERIN VACANCES (APV), pour l'ensemble de ses campings et résidences.

Toute réservation implique la prise de connaissance et l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le client. Les éventuelles conditions particulières applicables à certains établissements, offres commerciales, partenaires ou dispositifs CSE viennent compléter les présentes dispositions.

1. RÉSERVATION ET CONFIRMATION DU SÉJOUR

1.1. Conditions de réservation

Toute réservation d'un emplacement nu doit être accompagnée du versement d'un acompte correspondant à 25 % du montant total du séjour, auquel s'ajoutent les frais de dossier de 31 € ou 11 €, selon les conditions tarifaires applicables, ainsi que, le cas échéant, le coût de l'option annulation choisie.

Toute réservation d'une location d'hébergement doit également être accompagnée du versement d'un acompte correspondant à 25 % du montant total du séjour, auquel s'ajoutent les frais de dossier de 31 € ou 11 €, selon les conditions tarifaires applicables, hors conditions spéciales CSE, ainsi que, le cas échéant, le coût de l'option annulation choisie.

Le solde du séjour en location et en emplacement doit être réglé au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée. Les sommes versées à la réservation constituent un acompte et engagent contractuellement les deux parties.

1.2. Modalités de paiement

APV propose à l'ensemble de ses clients la possibilité d'échelonner leurs règlements en trois ou quatre fois sans frais, selon les modalités et conditions de paiement communiquées au moment de la réservation. Le client s'engage à respecter les échéances de règlement prévues lors de la réservation.

1.3. Confirmation de réservation

La réservation devient ferme et définitive après réception de l'acompte demandé. Elle est confirmée par l'envoi d'un document intitulé « Confirmation de réservation », précisant notamment les dates du séjour, l'établissement concerné, le type d'hébergement ou d'emplacement réservé, le tarif applicable et les principales conditions du séjour.

La confirmation de réservation, accompagnée d'un lien vers les présentes CGV et, le cas échéant, des conditions particulières applicables, constitue le contrat conclu entre APV et le client.

1.4. Informations communiquées lors de la réservation

Le client est responsable de l'exactitude des renseignements transmis lors de sa réservation, notamment concernant son identité, ses coordonnées, le nombre de participants et les caractéristiques du séjour. Toute information inexacte ou incomplète susceptible de modifier les conditions de réservation doit être signalée à APV dans les meilleurs délais.

2. TARIFS ET MODALITÉS FINANCIÈRES

2.1. Définition du prix

Les tarifs des séjours sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TTC), sur la base des taux de TVA applicables au jour où ils ont été déterminés. APV se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment pour les réservations futures. Les séjours sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au jour de la réservation, sous réserve des disponibilités. Il appartient au client de vérifier le tarif applicable auprès d'APV avant toute réservation.

2.2. Devis

Tout devis établi par APV mentionne une date limite de validité. Passée cette date, le prix indiqué au devis n'est plus garanti. Le tarif applicable sera celui en vigueur au moment de la confirmation effective de la réservation, sous réserve des disponibilités.

2.3. Erreur manifeste de prix

En cas d'erreur manifeste sur un prix publié, notamment lorsqu'un tarif apparaît dérisoire au regard des prix habituellement pratiqués pour un séjour comparable à la même période, APV se réserve le droit de procéder à une vérification de la réservation. Si l'erreur est avérée, APV en informera le client et pourra lui proposer de maintenir sa réservation au prix réel applicable. À défaut d'accord du client sur ce nouveau tarif, la réservation pourra être annulée et les sommes versées au titre de celle-ci seront remboursées, sans indemnité supplémentaire, sous réserve des dispositions légales applicables. Cette disposition s'applique quelle que soit la date à laquelle APV constate l'erreur.

2.4. Promotions et avantages commerciaux

Les avantages, réductions et promotions proposés par APV postérieurement à la date de réservation ne sont pas rétroactifs. Les offres promotionnelles et avantages commerciaux ne sont pas cumulables entre eux, sauf mention contraire expresse.

2.5. Évolution du taux de TVA

Toute modification ultérieure du taux de TVA applicable, intervenant entre la détermination des tarifs et la facturation du séjour, entraînera une modification corrélative du prix TTC, dans les limites autorisées par la réglementation en vigueur. Le client en sera informé conformément aux dispositions légales applicables.

3. DÉPÔT DE GARANTIE – SWIKLY

Pour toute réservation d'une location d'hébergement ou d'un emplacement Premium, un dépôt de garantie de 200 € doit être enregistré par l'intermédiaire de la solution sécurisée SWIKLY. Le client doit se connecter à son compte APV afin de valider son dépôt de garantie avant son arrivée. En cas d'oubli, un lien sécurisé lui sera adressé avant son arrivée afin de procéder à l'enregistrement de sa caution.

Le dépôt de garantie est réalisé sous forme de préautorisation bancaire : il n'entraîne aucun débit sur le compte bancaire du client et n'impacte pas son plafond bancaire, selon les conditions de fonctionnement de sa banque et de sa carte bancaire.

En cas de dégradations, de dommages ou de détériorations constatés dans l'hébergement ou sur l'emplacement, tout ou partie du dépôt de garantie pourra être prélevé par le gestionnaire du camping, à hauteur du montant des dommages constatés et sur présentation des justificatifs correspondants.

4. MODIFICATION D'UNE RÉSERVATION

Toute demande de modification d'une réservation doit être adressée à APV. Les demandes sont étudiées au cas par cas et peuvent être acceptées ou refusées en fonction des disponibilités et des possibilités de l'établissement.

4.1. Modifications payantes

Toute modification portant sur les éléments constitutifs du séjour entraîne des frais de modification de 35 €, notamment dans les cas suivants :

- Changement des dates du séjour.
- Changement du type d'hébergement ou d'emplacement.
- Changement d'établissement.
- Modification du nombre de personnes, lorsqu'elle entraîne une modification du séjour ou de ses conditions tarifaires.

Toute modification acceptée susceptible d'entraîner une variation du montant de la redevance donnera lieu à une régularisation du prix du séjour.

4.2. Modifications gratuites

Les modifications suivantes sont effectuées sans frais :

- Modification du numéro de téléphone, de l'adresse postale ou de l'adresse e-mail.
- Modification de la date de naissance.
- Modification des participants, dans les conditions prévues par APV.
- Modification de l'immatriculation du véhicule.
- Ajout de prestations complémentaires.

Attention : le changement de titulaire du dossier ne relève pas de ces modifications gratuites. Il constitue une modification payante, sous réserve de sa faisabilité et de son acceptation préalable par APV.

4.3. Déclaration des informations à l'arrivée

Toute modification susceptible d'entraîner une variation du montant de la redevance, à la hausse comme à la baisse, doit impérativement être signalée à l'arrivée auprès de la réception du camping. En cas de déclaration inexacte du client concernant les informations communiquées lors de sa réservation, le contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, et les sommes versées pourront rester acquises au loueur, sous réserve des dispositions légales impératives.

5. CONDITIONS DE SÉJOUR ET D'OCCUPATION

5.1. Caractère personnel de la réservation

La réservation d'un hébergement ou d'un emplacement est strictement personnelle. Il est interdit de sous-louer, de céder ou de mettre à disposition d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux, l'hébergement ou l'emplacement réservé. Seules les personnes inscrites sur le contrat de réservation sont autorisées à séjourner dans l'établissement, dans le respect de la capacité maximale prévue pour l'hébergement ou l'emplacement. Une réservation nominative ne peut être cédée ou échangée sans l'accord préalable d'APV.

5.2. Respect des conditions d'occupation

Le client s'engage à respecter les conditions d'occupation de l'hébergement ou de l'emplacement réservé, ainsi que le règlement intérieur de l'établissement. Le nombre de personnes présentes doit correspondre aux informations déclarées lors de la réservation et respecter la capacité maximale autorisée.

5.3. Retard à l'arrivée

Le client doit impérativement informer le camping de tout retard éventuel concernant son arrivée, afin de conserver le bénéfice de sa réservation. En l'absence de nouvelles du client dans les 48 heures suivant la date d'arrivée initialement prévue, le gestionnaire se réserve le droit de disposer librement de l'hébergement ou de l'emplacement réservé. Cette disposition ne dispense pas le client de ses obligations financières prévues au contrat.

5.4. Départ anticipé

En cas de départ anticipé du client, quelles qu'en soient les circonstances, la totalité des jours initialement réservés reste due au camping. Aucun remboursement au prorata du séjour non effectué ne pourra être exigé, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

6. ANNULATION ET DÉSISTEMENT

Toute demande d'annulation doit être adressée à APV par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR). Les conditions de remboursement dépendent de l'option annulation souscrite au moment de la réservation.

6.1. Annulation avec souscription d'une option

APV propose trois niveaux d'options annulation :

Option annulation à 15 €

En cas de désistement communiqué au moins 60 jours avant la date d'arrivée prévue, par lettre recommandée avec accusé de réception, l'acompte versé sera remboursé, déduction faite des frais de dossier.

Option annulation à 35 €

En cas de désistement communiqué au moins 30 jours avant la date d'arrivée prévue, par lettre recommandée avec accusé de réception, l'acompte versé sera remboursé, déduction faite des frais de dossier.

Option annulation à 90 €

En cas de désistement communiqué au moins 48 heures avant la date d'arrivée prévue, par lettre recommandée avec accusé de réception, l'acompte versé sera remboursé, déduction faite des frais de dossier.

Les délais d'annulation sont appréciés en fonction de la date de réception de la demande d'annulation par APV. Passé le délai correspondant à l'option souscrite, les conditions de remboursement prévues par cette option ne sont plus applicables et les sommes versées restent acquises à APV. Les frais de dossier restent acquis à APV dans tous les cas d'annulation.

6.2. Annulation sans souscription d'une option

En cas de désistement sans souscription d'une option annulation, l'acompte, les frais de dossier ainsi que l'ensemble des sommes déjà versées restent acquis à APV. Le client demeure redevable des sommes dues au titre de son engagement contractuel, dans les conditions prévues par les présentes CGV et sous réserve des dispositions légales applicables.

6.3. Absence de notification d'annulation

En l'absence de demande d'annulation adressée à APV par lettre recommandée avec accusé de réception, la totalité du séjour sera due, y compris en cas de non-présentation du client à la date d'arrivée prévue.

6.4. Annulation pour motif de force majeure

Les dispositions relatives à la force majeure sont précisées à l'article 8 des présentes CGV.

7. ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les prestations d'hébergement non résidentiel fournies à une date ou à une période déterminée ne bénéficient pas du droit de rétractation de 14 jours applicable à certains contrats conclus à distance. En conséquence, toute réservation effectuée auprès d'APV pour un séjour à des dates déterminées est ferme et définitive, sous réserve des conditions d'annulation prévues aux présentes CGV et des dispositions légales applicables.

8. RESPONSABILITÉS ET FORCE MAJEURE

APV s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations réservées, conformément aux caractéristiques et conditions communiquées au client.

Les parties ne pourront être tenues responsables de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de leurs obligations lorsqu'ils résultent d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La force majeure désigne un événement échappant au contrôle de la partie concernée, qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de son obligation.

La partie concernée informera l'autre partie dans les meilleurs délais de la survenance de l'événement et de ses conséquences sur l'exécution du contrat. Lorsque l'exécution du séjour devient impossible en raison d'un cas de force majeure, les conséquences sur le contrat et les sommes versées seront déterminées conformément aux dispositions légales applicables.

En cas d'annulation par APV d'une prestation qui ne pourrait être exécutée, les sommes correspondant aux prestations non réalisées seront remboursées au client, sans préjudice des autres droits éventuellement prévus par la réglementation.

9. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

9.1. Collecte et utilisation des données

La société ATLANTIQUE PELLERIN VACANCES collecte et traite les données personnelles communiquées par les clients, notamment lors des demandes de renseignements, des réservations et des formulaires complétés sur ses différents supports.

Ces données sont utilisées pour les finalités suivantes :

- Gestion des demandes de renseignements et des réservations.
- Gestion administrative et commerciale des séjours.
- Suivi de la relation client.
- Gestion des prestations et services réservés.
- Respect des obligations légales et réglementaires.
- Transmission d'offres spéciales, d'informations commerciales et de promotions, lorsque le client y a consenti ou lorsque la réglementation le permet.

9.2. Gestion et destinataires des données

Les données personnelles sont exclusivement gérées et exploitées par APV et les prestataires intervenant pour son compte dans le cadre des finalités précitées. APV travaille notamment en partenariat avec Dolist, société française spécialisée dans le messaging, pour la gestion et l'envoi de communications électroniques.

Ces traitements sont réalisés conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment au règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données (RGPD).

9.3. Droits des personnes

Conformément à la réglementation en vigueur, chaque personne dispose notamment des droits suivants concernant ses données personnelles :

- Droit d'accès et de rectification.
- Droit à l'effacement et à la limitation du traitement.
- Droit d'opposition, dans les conditions prévues par la réglementation.
- Droit à la portabilité, lorsque celui-ci est applicable.
- Droit de retirer son consentement à tout moment lorsque le traitement repose sur celui-ci.

Pour exercer ces droits ou obtenir des informations complémentaires sur le traitement de ses données, le client peut adresser sa demande par courrier postal à l'adresse du siège social d'APV ou par e-mail à contacts@camping-apv.com. Le client peut également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

9.4. Communications commerciales

L'envoi d'offres spéciales, de promotions et de communications commerciales par voie électronique est effectué conformément à la réglementation applicable. Lorsque le consentement préalable est nécessaire, celui-ci est recueilli au moyen d'une démarche distincte de l'acceptation des présentes CGV. Le client peut à tout moment demander à ne plus recevoir ces communications en utilisant le lien de désinscription figurant dans les messages concernés ou en adressant une demande à APV.

10. DROIT À L'IMAGE

Dans le cadre des activités et animations organisées au sein des campings et résidences APV, des photographies, vidéos ou enregistrements sonores peuvent être réalisés à des fins de communication et de promotion des établissements et de la chaîne Atlantique Pellerin Vacances.

L'utilisation et la diffusion de photographies, vidéos ou enregistrements permettant d'identifier un client ou un accompagnant sont soumises à une autorisation distincte, facultative et spécifique.

Cette autorisation, lorsqu'elle est accordée, est consentie à titre gratuit pour une durée de cinq ans et porte sur l'utilisation des images sur les différents supports de communication d'APV, notamment les sites Internet, les réseaux sociaux, les brochures, les catalogues et les supports publicitaires.

Le refus de donner cette autorisation ou son retrait ultérieur n'a aucune incidence sur la réservation, le séjour ou l'accès aux prestations proposées par l'établissement.

Le client peut s'opposer à l'utilisation de son image ou demander le retrait d'une image le représentant en adressant sa demande à contacts@camping-apv.com. Si, malgré une opposition ou un retrait, une photographie ou une vidéo représentant le client ou l'un de ses accompagnants venait à être publiée par erreur sur un support de communication APV, il suffira d'en informer la société à cette même adresse afin que les mesures nécessaires soient prises dans les meilleurs délais.

Pour les personnes mineures, une autorisation spécifique des titulaires de l'autorité parentale est nécessaire.

11. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée en priorité à la direction de l'établissement concerné afin de permettre à APV d'étudier la demande et de rechercher une solution adaptée.

En cas de difficulté persistante, le client peut adresser sa réclamation écrite au service clients d'ATLANTIQUE PELLERIN VACANCES à l'adresse suivante : contacts@camping-apv.com.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client peut, après avoir adressé une réclamation écrite préalable à APV et en l'absence de solution amiable satisfaisante, saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève la société.

Médiateur de la consommation : Centre de la Médiation et de la Consommation des Conciliateurs de Justice CMC2 – 14 rue Saint Jean – 75017 Paris. www.cm2c.net

Le recours à la médiation est soumis aux conditions de recevabilité prévues par la réglementation en vigueur.

12. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des réservations effectuées auprès des établissements exploités par ATLANTIQUE PELLERIN VACANCES, sauf conditions particulières expressément prévues.

Le règlement intérieur propre à chaque établissement complète les présentes CGV pour les règles relatives à la vie et au fonctionnement du camping ou de la résidence.

Si l'une des dispositions des présentes CGV devait être déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions conserveraient leur plein effet, dans la mesure autorisée par la réglementation.

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties rechercheront prioritairement une solution amiable. À défaut, le litige sera porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables.

13. IDENTIFICATION DE LA SOCIÉTÉ

SAS ATLANTIQUE PELLERIN VACANCES

Société par Actions Simplifiée au capital de 1 629 880 € – SIRET : 423 755 149 00022 – Code NAF : 7010 Z

Site Internet : www.camping-apv.com – Téléphone : 02 51 56 08 78 – E-mail : contacts@camping-apv.com

Document applicable aux réservations effectuées auprès des campings et résidences ATLANTIQUE PELLERIN VACANCES.