

# Les conditions GÉNÉRALES DE VENTE

## CONDITIONS DE RESERVATION

- La réservation devient effective uniquement avec l'accord du village, après réception de l'acompte et après réception soit du contrat de réservation dûment complété et signé, soit après acceptation des conditions générales de vente lors de la réservation en ligne.

- En cas de non-paiement de l'acompte à la réservation ou du solde au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour par le client, le village se réserve le droit d'annuler la réservation et de reproposer l'hébergement à la location.

- Les réservations ne lient le Yelloh! Village, que si le Yelloh! Village les a acceptées, ce que le Yelloh! Village 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. Yelloh! Village propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet. Yelloh! Village se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe, ou qui chercherait à le détourner.

- La réservation 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 village.

- Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.

## LOCATION

- Les hébergements locatifs sont équipés. Le forfait de base est de 2 à 7 places selon le type de locatifs.

- Le camping Yelloh! Village La Pomme de pin se réserve le droit de refuser l'accès au village aux groupes ou familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.

## FRAIS DE RESERVATION

Le village offre les frais de réservation sur les locations.

## RESERVATION DE GROUPE

- Toute réservation de plus de 3 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 sur le même Yelloh! Village est considéré comme un groupe.

- Les hébergements proposés sur le site internet marchand Yelloh! Village sont adressés exclusivement à la clientèle individuelle.

- Pour toute demande de réservation de groupe, vous devez impérativement contacter le Yelloh! Village souhaité par téléphone, par e-mail ou via notre rubrique Nous contacter. Le camping Yelloh! Village contacté se réserve le droit d'étudier la demande de réservation avant acceptation ou refus de celle-ci.

## TARIFS, TAXES DE SEJOUR ET REDEVANCES ORDURES MENAGERES

- Les prix indiqués sont valables pour la saison 2023. Ils correspondent à une nuit et s'entendent en euros, TVA incluse.

- Le montant de la taxe de séjour est variable selon les communes.

- Une redevance d'éco-participation sera facturée à chaque participant, au tarif de 0.30€/nuit et par personne pour participer au traitement de vos déchets pendant votre séjour.

## CONDITIONS DE PAIEMENT

- Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte de 15% du prix du montant des prestations réservées doit être réglé dès la réservation au village. **Le solde doit être payé au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour au village.**

- 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 au village (15% d'acompte + solde du séjour).

- En cas de non-paiement de l'acompte à la réservation ou du solde au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour, le village se réserve le droit d'annuler la réservation et de reproposer l'hébergement à la location.

## ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, Yelloh! Village 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.

## ANNULATION ET MODIFICATIONS

### 1. Modification de votre réservation

Le client peut demander la modification de son séjour dans le même camping (dates, type d'hébergement) sur demande écrite auprès du camping (courrier ou email) dans la mesure des disponibilités et possibilités. Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante. A défaut de modification, le client devra effectuer son séjour dans les conditions initiales de réservation ou l'annuler selon les conditions de l'assurance annulation.

- Toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée selon les disponibilités et selon les tarifs en vigueur.

- Toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation et interruption de séjour.

### 2. Prestations non utilisées

En cas de séjour interrompu ou abrégé pour l'un des raisons suivantes :

• Fermeture administrative du camping

• Fermeture des frontières par décision administrative

• Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres par décision

administrative ne permettant pas de venir au camping

Un bon à valoir d'un montant correspondant aux nuits non consommées, valable deux ans, sera émis par le camping.

En cas de refus de la part du client de ce bon à valoir, il sera remboursé, sur demande, du montant correspondant déduction faite du coût l'assurance annulation si elle a été souscrite.

En dehors des raisons mentionnées ci-dessus, tout séjour interrompu ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé) du fait du client ne pourra pas donner lieu à un remboursement ou à un bon à valoir.

### 3. Annulation du fait de Yelloh! Village

En cas d'annulation du fait de Yelloh! Village, sauf en cas de force majeure, les sommes versées pour la réservation seront totalement remboursées. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

### 4. Annulation du fait du campeur

En cas d'annulation du fait du campeur, sauf en cas de force majeure, les conditions d'annulation sont les suivantes. Toute demande d'annulation devra obligatoirement être communiquée par courrier à l'adresse postale du camping Yelloh! Village ou par e-mail. Les annulations transmises par téléphone ne pourront pas être prises en compte.

Toute annulation entraîne la résiliation de la réservation et le camping se réserve le droit de proposer à nouveau l'hébergement à la location.

a. En cas d'annulation de la part du campeur sans souscription à la garantie annulation :

*Pour l'un des raisons suivantes et ce jusqu'à sa date d'arrivée :*

• Fermeture des frontières par décision administrative

• Fermeture administrative du camping

• Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres par décision administrative ne permettant pas de venir au camping.

Un bon à valoir, d'un montant correspondant à l'intégralité des sommes versées, valable deux ans, sera émis par le camping. En cas de refus de la part du client de ce bon à valoir, il sera remboursé, sur demande, du montant correspondant.

*Pour toutes autres raisons :*

• Cas 1 - Annulation jusqu'à 16 (seize) jours avant le début de séjour.

L'acompte de 15% du montant du séjour sera conservé par le camping au titre des frais d'annulation. Les sommes versées, déduites du montant de l'acompte, seront remboursées. Si le paiement a été effectué en partie ou en totalité avec un bon à valoir d'une valeur supérieure à l'acompte : l'acompte de 15% du montant du séjour sera conservé par le camping à titre de frais d'annulation. Un nouveau bon à valoir non remboursable d'une durée de 2 ans utilisable dans le camping où le séjour a été annulé sera émis avec un montant du bon à valoir initial déduction faite de l'acompte de 15%. Le reste des sommes versées autres que le bon à valoir sera remboursé.

• Cas 2 : Annulation entre J-15 et J-6 avant le début du séjour. Une somme de 30% du montant total du séjour sera conservée par le camping au titre des frais d'annulation. Un bon à valoir sera émis d'un montant correspondant aux sommes versées déduction faite des frais d'annulation de 30% du montant total du séjour. Ce bon à valoir est non remboursable, non cessible, utilisable uniquement dans le camping où le séjour a été annulé et a une durée de validité de deux ans.

• Cas 3 : Annulation entre J-5 et J-0 avant le début du séjour. La totalité des sommes versées, soit la totalité du montant du séjour, est conservée par le camping. Aucun remboursement ne sera effectué. Si le client ne se présente pas au camping dans les deux jours suivants le début de la date de son séjour et sans en avoir informé le camping par courrier ou par e-mail au préalable, la réservation sera considérée comme annulée par le client. Le camping se réserve donc le droit de proposer à nouveau l'hébergement à la location.

En cas d'annulation du séjour, le montant réglé en chèques vacances ne peut faire l'objet d'aucun remboursement conformément à l'article L.112-14 I. du Code monétaire et financier. Dans ce cas, un bon à valoir non remboursable d'une durée de validité de 2 ans, utilisable dans le camping où le séjour a été annulé sera établi du montant des sommes versées en Chèques vacances, déduction faite éventuellement de l'acompte, selon les conditions indiquées ci-dessus.

b. En cas d'annulation de la part du campeur avec une souscription à la garantie annulation. Les sommes versées sont couvertes par la garantie selon les conditions générales d'annulation. Si le motif n'est pas couvert par l'assurance annulation ou si le dossier est refusé par celle-ci, les conditions générales de ventes du paragraphe 4 a. s'appliquent et le coût de l'assurance annulation sera déduit des sommes versées en cas d'annulation.

## VOTRE SEJOUR

### 1. Arrivée

- Si l'obligation d'un « pass sanitaire » est requise par le gouvernement du pays du camping sur les dates du séjour réservé, tous les participants au séjour, soumis à cette obligation, devront présenter un « pass sanitaire » valide à leur arrivée pour pouvoir entrer dans le camping.

- Selon les périodes, les jours d'arrivée sont variables (se reporter aux conditions particulières du village).

- Hébergements locatifs : le jour de votre arrivée dans le Yelloh! Village, vous serez accueilli à partir de 17h00, et à la remise des clés de votre location, une caution de 200 € vous sera demandée.

### 2. Pendant votre séjour

Il appartient au campeur de s'assurer : le campeur est responsable de la surveillance de ses objets personnels (vélos, etc.). Le village décline toute responsabilité en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du campeur. Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur. Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite.

### 3. Départ

- Hébergements locatifs : au jour du départ indiqué sur votre contrat, l'hébergement locatif doit être libéré avant 10 heures du matin. L'hébergement sera rendu en parfait état de propreté, et l'inventaire pourra être vérifié, tout objet cassé ou détérioré sera à votre charge, ainsi que la remise en état des

lieux si cela s'avérait nécessaire. La caution vous sera restituée après le 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 95 € TTC vous sera demandé.

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

## ANIMAUX

Les animaux sont acceptés dans certains locatifs (exceptés les chiens de la 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie) moyennant une redevance payable lors de votre réservation. Lorsqu'ils sont autorisés, ils doivent être tenus en laisse en permanence. Ils sont interdits aux bords des piscines dans les commerces alimentaires et dans les bâtiments. Le carnet de vaccination pour les chiens et les chats doit être à jour. 1 seul animal par locatif est autorisé (2 & 3 fleurs).

## IMAGE

Vous autorisez Yelloh! Village, ainsi que toute personne que désignée par Yelloh! Village, à vous photographier, vous enregistrer ou vous filmer pendant votre séjour chez Yelloh! Village et à exploiter les dites images, sons, vidéos et enregistrements sur tous supports (en particulier sur les sites ou pages internet Yelloh! Village – dont Facebook et Instagram – sur les supports de présentation et de promotion Yelloh! Village et sur les guides de voyage ou touristiques). Cette autorisation vaut tant pour vous que pour les personnes hébergées avec vous. Elle a pour seul but d'assurer la promotion et l'animation des établissements et du réseau Yelloh! Village et ne pourra en aucune façon porter atteinte à votre réputation. Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour tous pays et pour une durée de 5 ans.

## LITIGE

Toute réclamation éventuelle concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels peut être signalée par courrier ou e-mail au gestionnaire du village concerné ou à Yelloh! Village.

## MEDIATION

Dans le cadre d'un litige avec un des établissements de notre groupement, vous avez la possibilité de nous contacter de la manière suivante :

-Envoi d'un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception au gestionnaire du village concerné

-Envoi d'une copie de ce courrier au service clients à [customerservice@yellohvillage.com](mailto:customerservice@yellohvillage.com) ou par courrier à YELLOH! VILLAGE – BP68 – 7 chemin du môle – 30220 AIGUES MORTES

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir le Centre de médiation CM2C, après un délai d'un mois suite à l'envoi de ces courriers/mails. Vous devez déposer un dossier en ligne sur le site internet suivant <https://www.cm2c.net> ou par courrier : CM2C - 14 rue Saint Jean 75017 PARIS

## RESPONSABILITE DE YELLOH! VILLAGE

Yelloh! Village s'efforce d'assurer au mieux la mise à jour des informations diffusées sur le site internet de Yelloh! Village concernant les sites d'accueil, et notamment les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement. Toutefois, ces informations étant pour partie fournies par des partenaires ou par des tiers, Yelloh! Village ne peut garantir qu'elles sont en permanence exactes, à jour et exhaustives. Yelloh! Village n'est, à ce titre, tenue qu'à une obligation de moyens. Pour toutes questions, précisions ou demandes de renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à contacter Yelloh! Village.

## INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations seront considérées par Yelloh! Village comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de Yelloh! Village, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de Yelloh! Village en fonction de vos centres d'intérêts. 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 à l'adresse suivante en nous indiquant vos noms, prénom et adresse :

YELLOH! VILLAGE BP68 F- 30220 AIGUES- MORTES

N°SIRET : 432 366 839 00038

Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IMO30110015

En application de l'article L.223-2 du code de la consommation, nous vous rappelons que, si vous ne souhaitez plus faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par le biais du site Internet [bdoctel.gouv.fr](http://bdoctel.gouv.fr). Cette liste s'impose à tous les professionnels avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours d'exécution.

