

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SITE [WWW.VACANCES-CAMPINGS.FR](http://WWW.VACANCES-CAMPINGS.FR)**  
**Mises à jour en [Février 2019]**

---

Le site [www.vacances-campings.fr](http://www.vacances-campings.fr) (« **Site** ») est édité par Campings.com, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 100.000 € immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 508 290 947 et au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro IM093180011, dont le siège social est situé 18-20 rue du Faubourg du Temple 75541 PARIS CEDEX 11 et est représentée par son Directeur Général, Monsieur Jérôme MERCIER (« **Campings.com** »).

## **PREAMBULE**

Le Site regroupe des offres d'hébergements proposés par des prestataires d'hébergement (« **Offres** ») qui sont partenaires de Campings.com (« **Partenaires** ») et permet à des personnes physiques recherchant un hébergement pour une location saisonnière (autres que résidentiels) de réaliser des réservations pour une date ou une période déterminée (« **Clients** »).

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (« **CGV** ») sont applicables à toute utilisation du Site et à toute réservation de prestations d'hébergement des Partenaires réalisée par les Clients à partir du Site ou par téléphone au numéro mentionné sur le Site (« **Commande** »).

Les CGV sont disponibles à tout moment à partir du Site et sont communiquées aux Clients qui doivent les accepter lors de la passation d'une Commande.

Les Clients reconnaissent avoir lu et compris les CGV et acceptent d'être liés par elles. Les CGV prévalent sur tous autres documents contractuels émis par les Clients.

Campings.com se réserve le droit à sa seule discrétion de modifier les CGV à tout moment en publiant une notice sur le Site. Les Clients sont responsables de la relecture des CGV modifiées et doivent se familiariser avec de telles modifications. Toute consultation du Site ou toute Commande postérieure à une telle notification de modification des CGV vaut acceptation des nouvelles CGV par le Client.

Les prestations d'hébergement acquises par le Client sans passer par Campings.com ou le Site auprès d'un Partenaire ou de tout autre prestataire de services ne sont pas régies par les CGV et sont étrangères à Campings.com.

## **I. COMMANDE ET PAIEMENT**

1. Pour passer une Commande, le Client doit être une personne physique majeure (ou à défaut, réaliser la Commande avec ses représentants légaux) et être légalement capable de contracter.
2. Le Client sélectionne l'hébergement et la durée souhaités (« **Séjour** ») sous réserve de disponibilité, les Offres étant gérées en temps réel. En cas de survenance d'une difficulté de quelque nature qu'elle soit sur une Offre sélectionnée par le Client, Campings.com proposera sous quarante-huit (48) heures une solution de remplacement ou, à défaut, lui restituera la somme payée.
3. Au moment de la Commande (via le Site ou par téléphone au numéro mentionné sur le Site), une assurance annulation est systématiquement proposée aux Clients. Pour connaître le détail des garanties proposées, les Clients peuvent consulter le document accessible sur le Site nommé « *En savoir plus* » ou « *Assurance Annulation* ». Dans le cas d'une souscription à l'assurance annulation, cette souscription est ferme, définitive et irrévocable.
4. Toute demande de réservation doit être accompagnée d'un acompte minimal de trente (30) % du montant toutes taxes comprises du Séjour incluant le prix de l'hébergement et des options éventuelles (hors assurance et frais de dossier éventuels encaissables dès l'acompte) versé entre les mains de Campings.com, le solde devant être réglé auprès de Campings.com au plus tard trente (30) jours avant le premier jour du Séjour.
5. Après relance et à défaut de paiement du solde au plus tard trente (30) jours avant le premier jour du Séjour, la Commande pourra être annulée sans que le Client puisse récupérer les sommes initialement versées.

6. Si la Commande intervient moins de trente (30) jours avant la date de début du Séjour, le montant total du Séjour sera demandé à la Commande.
7. Lorsque le paiement est réalisé par carte bancaire, la demande de réservation est immédiatement prise en compte, ce qui n'est pas le cas pour d'autres moyens de paiement tels que le paiement par chèque, chèques vacances par l'Agence Nationale pour les chèques-vacances ou virement bancaire.
8. Campings.com enverra à l'adresse communiquée par le Client un courrier électronique accusant réception de sa demande de réservation.
9. Une fois la Commande validée et soldée, Campings.com adressera au Client un bon d'échange ou voucher (« **Bon d'Echange** ») qui devra être imprimé et remis au Partenaire lors du jour d'arrivée. Le Bon d'Echange comporte les coordonnées du Partenaire.
10. En validant une Commande, le Client soumet à Campings.com une offre de contracter que Campings.com se réserve le droit de refuser, d'annuler et de résilier à tout moment si les circonstances le rendent légitime, notamment en cas de violation des CGV ou de tentative de fraude.
11. La Commande ne sera valide que lorsque Campings.com aura transmis au Client le Bon d'Echange par e-mail ou par courrier.
12. Pour accéder au détail d'une Commande, le Client peut se connecter au Site en renseignant son numéro de Commande et son adresse électronique.

## **II. PRIX, FRAIS DE DOSSIER ET CONDITIONS TARIFAIRES**

1. Les prix des Séjours sont indiqués sur le Site. Ils sont renseignés par hébergement ou par personne (dans ce dernier cas, la mention « *prix par personne* » apparaît clairement sur la page du Site à partir de laquelle sont répertoriés les prix de l'hébergement), et varient en fonction des dates (calculées à partir d'un nombre de nuits), des durées de Séjour, et du type d'hébergement. Sauf mention contraire sur le Site, les prix incluent uniquement l'hébergement, à l'exclusion de toute option éventuellement proposée par le Partenaire.
2. Les prix s'entendent en euros, toutes taxes comprises (sauf taxes de séjour), sur la base des tarifs communiqués aux Clients.
3. En aucun cas les prix apparaissant sur le Site lors de la passation d'une Commande n'engageront Campings.com pour les Commandes futures. Les prix pourront être modifiés à tout moment par Campings.com, sans préavis et sauf pour les Commandes en cours qui demeureront au Prix affiché lors de la passation de la Commande.
4. Des frais de dossier, dont le montant est précisé sur le Site avant la validation de la Commande, s'appliqueront par réservation d'hébergement et pour toute Commande, sauf mention contraire sur le Site ou remise exceptionnelle. Campings.com ne facture pas de frais de réservation.
5. Les Partenaires peuvent demander sur place des dépôts de garantie ou des cautions, notamment pour les locations de logement et de matériel, tel que sportif ou des jeux de société (raquettes, jeux, etc.). Le Client contractera directement avec les Partenaires concernés relativement à ces dépôts de garantie ou ces cautions et ce, en dehors de toute intervention et de toute responsabilité de Campings.com.
6. Les prestations supplémentaires commandées sur place auprès du Partenaire et sans passer par l'intermédiaire de Campings.com ou du Site ne rentrent pas dans le champ d'application des CGV. Campings.com ne pourra en aucun cas supporter les frais supplémentaires ou les frais d'annulation liés à ces prestations. Les prix des prestations supplémentaires sont fournis à titre indicatif sur le Site.
7. Les taxes de séjour ne sont pas comprises dans les prix des Séjours et devront être réglées, le cas échéant, par le Client sur place et dès le début du Séjour. Leur montant varie selon les communes et selon le nombre de personnes accompagnant le Client et le nombre de nuits du Séjour. Le Client déclare être informé de l'exigibilité de ces taxes et s'engage à les payer dès le début du Séjour.
8. Les éventuelles offres et promotions s'appliquent sur les nouvelles Commandes et ne pourront bénéficier aux Commandes déjà validées et réglées en tout ou partie par le Client.

9. Le Client peut régler sa Commande par carte bancaire, par chèque ou, le cas échéant, chèque-vacances agréés par l'Agence Nationale pour les chèques-vacances ou par virement bancaire ou, plus généralement, par tout moyen qui sera proposé et accepté par Campings.com.

### **III. HEBERGEMENTS**

1. La classification des hébergements est indiquée selon les normes locales des pays concernés. Campings.com se réserve le droit d'indiquer ou non la classification des hébergements des Partenaires référencés sur le Site.

2. Les Partenaires fournissent des photographies et/ou illustrations reproduites dans les Offres et donnant au Client un aperçu des prestations d'hébergement proposées. Ces photographies et/ou illustrations sont fournies à titre indicatif ont pour objet d'indiquer au Client la catégorie ou le niveau de confort d'hébergement et n'ont pas de valeur contractuelle.

3. Les Offres sont rédigées en considération des informations transmises par les Partenaires à Campings.com. La description des prestations hôtelières est fournie à titre indicatif sur le Site et peut faire l'objet de modifications par les Partenaires (notamment quant aux équipements supplémentaires ou déficients). Si le Partenaire l'en informe suffisamment tôt, Campings.com s'efforcera dans la mesure du possible d'en informer le Client lors de la Commande à défaut de la mise à jour du Site.

4. Les Offres peuvent préciser si les Partenaires acceptent les animaux de compagnie et sous quelles conditions. Si aucune mention n'est faite à ce sujet, le Client doit par défaut considérer que le Partenaire n'accepte pas les animaux, ou bien s'informer sur ce point auprès de Campings.com avant toute Commande.

5. Un règlement intérieur établi par le Partenaire peut s'appliquer dans les hébergements objets de la Commande. Le Client s'engage à en prendre connaissance au début de son Séjour et à le respecter.

### **IV. DEPART, ARRIVEE, REMISE ET RESTITUTION DES CLES DES HEBERGEMENTS AUPRES DU PARTENAIRE**

1. Les horaires d'arrivée et de départ pour le Séjour varient selon le Partenaire et sont stipulés dans le Bon d'Echange envoyé au Client après sa Commande. Si les horaires d'arrivée ne figurent pas sur le Bon d'Echange, il incombe au Client de se mettre en contact avec Campings.com afin d'obtenir les informations requises si nécessaire. A la fin du Séjour, le Client restituera le cas échéant les Clés de l'hébergement au Partenaire.

2. En cas d'arrivée tardive pour quelque raison que ce soit, le Client doit impérativement en informer par téléphone directement le Partenaire, pour convenir d'un rendez-vous afin que les clés de son hébergement puissent lui être remises. Campings.com ne supportera aucun frais supplémentaires ou frais d'annulation qui résulteraient de la non présentation du Client à l'hébergement réservé et le Client s'engage à gérer son retard directement avec les Partenaires.

### **V. RECLAMATION AUPRES DE CAMPINGS.COM CONCERNANT UNE COMMANDE**

1. Toute réclamation d'un Client quant à une Commande doit être notifiée de manière précise par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de Campings.com au plus tard trente (30) jours après la fin du Séjour en écrivant à l'adresse suivante : Campings.com - Département Qualité France 18-20 rue du Faubourg du Temple 75541 PARIS CEDEX 11 (France) ou par e-mail à l'adresse [support@campings.com](mailto:support@campings.com). Une copie de la réclamation peut être adressée par le Client au Partenaire.

2. Un accusé de réception du courrier du Client attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné de Campings.com lui sera adressé dans les sept (7) jours ouvrés suivant sa réception.

3. Si la réclamation est fondée, Campings.com indemniserà le Client en tout ou partie du prix de sa Commande.

4. Dans le cas contraire, Campings.com informera par écrit le Client des motifs pour lesquels elle considère la réclamation non fondée.

5. Aucune réclamation n'est acceptée par téléphone si elle n'est pas confirmée par écrit. Les bureaux de Campings.com ne sont pas ouverts aux publics, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit et être formulée individuellement (une par dossier).

## **VI. RESPONSABILITES DE CAMPINGS.COM ET DU CLIENT**

1. Campings.com est responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles dans la stricte limite de la Commande.

2. Tout Séjour interrompu ou abrégé et, plus généralement, toute prestation terrestre non consommée du fait du Client, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement.

3. Aucune contestation concernant le prix de l'hébergement ne pourra être prise en considération après le début du Séjour. Il appartient au Client d'apprécier avant son départ si le prix du Séjour lui convient.

4. Le Client s'engage à respecter le nombre d'occupants autorisé par le Partenaire dans l'hébergement objet de la Commande.

5. Le Client s'engage à attirer l'attention de Campings.com sur tout élément déterminant de son choix et sur toute particularité le concernant de nature à influencer sur les conditions du Séjour. Selon les pays et les lois en vigueur dans ces pays (le Client devant se renseigner avant le départ), certains Partenaires proposent des établissements équipés pour accueillir les personnes handicapées. Toute personne dont la mobilité est réduite - voyageant avec ou sans accompagnateur - par suite d'une incapacité sensorielle ou motrice, de l'âge, de la maladie ou toute autre cause génératrice d'un handicap dont la situation requiert une attention particulière et une adaptation à ses besoins dans les services offerts - doit nécessairement mentionner à Campings.com cette particularité lors de la Commande ou par écrit à l'adresse [support@campings.com](mailto:support@campings.com), une demande spécifique devant être également adressée aux Partenaires. Sans cette mention, aucune réclamation ne sera prise en compte après le début du Séjour si les installations ne sont pas adaptées aux besoins du Client.

6. Le Client est seul responsable de ses effets personnels lors de son Séjour. La responsabilité de Campings.com ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans les hébergements locatifs, locaux communs et parkings attenants. Les Clients sont responsables de la sécurité de l'hébergement locatif pendant leur Séjour et il leur appartient de s'assurer en conséquence. Certaines précautions peuvent leur éviter un éventuel désagrément : fermer ses baies vitrées avant de quitter son hébergement locatif, fermer sa porte à clef, etc. Les oublis d'effets personnels à l'intérieur de son hébergement locatif lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de Campings.com. Le Client devra être titulaire d'une assurance de responsabilité civile.

7. L'accomplissement des formalités administratives et sanitaires et les frais de passeport, carte d'identité, visas, vaccination etc. incombent au Client. En raison de l'évolution des situations politiques et sanitaires de certains pays, il incombe au Client de se renseigner avant son départ auprès de Campings.com des formalités en vigueur à la date de son départ.

## **VII. DOCUMENTS DE VOYAGE TRANSMIS PAR CAMPINGS.COM**

1. Les documents de voyage (email de réception de la demande de réservation, Bon d'Echange et facture) sont envoyés au Client par email dès le solde de la Commande. Sur simple demande du Client pendant la Commande, les documents pourront être envoyés par courrier postale sous réserve que le délai entre le paiement du solde et le premier jour du Séjour soit suffisant. Le Client doit impérativement lire ces documents et imprimer le Bon d'Echange qu'il présentera aux Partenaires au début du Séjour.

2. Si le Client ne reçoit pas les documents de voyage (email de réception de la demande de réservation, Bon d'Echange et facture), il doit contacter Campings.com à l'adresse suivante en mentionnant le numéro de la Commande : [support@campings.com](mailto:support@campings.com).

3. En aucun cas Campings.com ne pourra supporter les frais supplémentaires ou d'annulation qui résulteraient de la non-présentation des documents requis auprès du Partenaire.

### **VIII. FRAIS DE MODIFICATION DE LA COMMANDE A LA REQUÊTE DU CLIENT**

1. Toute demande de modification de la Commande doit être envoyée par mail à l'adresse suivante : [support@campings.com](mailto:support@campings.com), par téléphone au numéro mentionné sur le Site ou par courrier postale à l'adresse suivante : Campings.com 18-20 rue du Faubourg du Temple 75541 PARIS CEDEX 11.
2. Toute modification de la Commande entraîne l'application des frais ci-dessous suivant la date à laquelle la demande intervient :

Plus de quatre-vingt-dix (90) jours avant le premier jour du Séjour	Dix (10) % du montant total TTC de la Commande modifiée
Entre quatre-vingt-dix (90) et trente (30) jours avant le premier jour du Séjour	Quinze (15) % du montant total TTC de la Commande modifiée
Entre vingt-neuf (29) et sept (7) jours avant le premier jour du Séjour	Quatre-vingt (80) % du montant total TTC de la Commande modifiée
Moins de sept (7) jours avant le premier jour du Séjour	Cent (100) % du montant total TTC de la Commande modifiée

3. Aucun frais ne sera appliqué dans le cas de modification des noms des accompagnants du Client ou du nombre des accompagnants, dans la mesure où le nombre d'accompagnants n'excède pas la capacité maximale de l'hébergement proposé par le Partenaire.
4. Dans le cas d'une réservation comprenant plusieurs hébergements, l'annulation d'un ou plusieurs des hébergements contenus dans le dossier entraîne des frais d'annulation sur les hébergements considérés.

### **IX. FRAIS D'ANNULATION DE LA COMMANDE A LA REQUÊTE DU CLIENT**

1. Toute demande d'annulation de la Commande doit être envoyée par mail à l'adresse suivante : [support@campings.com](mailto:support@campings.com) ou par courrier postale à l'adresse suivante : Campings.com 18-20 rue du Faubourg du Temple 75541 PARIS CEDEX 11.
2. Toute annulation de la Commande entraîne l'application des frais ci-dessous suivant la date à laquelle la demande intervient :

Plus de quatre-vingt-dix (90) jours avant le premier jour du Séjour	Trente (30) % du montant total TTC de la Commande annulée.
Entre quatre-vingt-dix (90) et trente (30) jours avant le premier jour du Séjour	Cinquante (50) % du montant total TTC de la Commande annulée.
Entre vingt-neuf (29) et sept (7) jours avant le premier jour du Séjour	Quatre-vingt (80) % du montant total TTC de la Commande annulée.
Moins de sept (7) jours avant le premier jour du Séjour	Cent (100) % du montant total TTC de la Commande annulée.

3. Les éventuels frais de dossier, les assurances et autre options éventuelles seront retenus à cent (100) % en cas d'annulation des hébergements.
4. Tout Séjour commencé sera considéré comme entièrement exécuté et ne donnera lieu à aucun remboursement. Si le Client renonce, au cours du Séjour, à une ou plusieurs des prestations commandées, il ne saurait exiger une quelconque diminution du prix de la part de Campings.com.

### **X. FRAIS D'ANNULATION DE LA COMMANDE A LA REQUÊTE DU CLIENT DANS LE CADRE D'UNE OFFRE PROMOTIONNELLE**

5. Toute demande d'annulation de la Commande doit être envoyée par mail à l'adresse suivante : [support@campings.com](mailto:support@campings.com) ou par courrier postale à l'adresse suivante : Campings.com 18-20 rue du Faubourg du Temple 75541 PARIS CEDEX 11.
6. Toute annulation de la Commande entraîne l'application des frais ci-dessous suivant la date à laquelle la demande intervient :

Plus de quatre-vingt-dix (90) jours avant le premier jour du Séjour	Trente (30) % du montant total TTC de la Commande annulée.
Entre quatre-vingt-dix (90) et trente (45) jours avant le premier jour du Séjour	Cinquante (50) % du montant total TTC de la Commande annulée.
Entre vingt-neuf (44) et sept (7) jours avant le premier jour du Séjour	Quatre-vingt (80) % du montant total TTC de la Commande annulée.
Moins de sept (7) jours avant le premier jour du Séjour	Cent (100) % du montant total TTC de la Commande annulée.

7. Les éventuels frais de dossier, les assurances et autre options éventuelles seront retenus à cent (100) % en cas d'annulation des hébergements.

8. Tout Séjour commencé sera considéré comme entièrement exécuté et ne donnera lieu à aucun remboursement. Si le Client renonce, au cours du Séjour, à une ou plusieurs des prestations commandées, il ne saurait exiger une quelconque diminution du prix de la part de Campings.com.

## **XI. MODIFICATION OU ANNULATION DE LA COMMANDE POUR UN MOTIF INDEPENDANT DE LA VOLONTE DU CLIENT**

1. Lorsque, avant le début du Séjour, la Commande est modifiée pour un motif indépendant de la volonté du Client sur l'un de ses éléments essentiels, le Client peut dans un délai de sept (7) jours après en avoir été averti :

- demander l'annulation de la Commande. Dans ce cas, toutes les sommes payées à Campings.com lui seront remboursées. Un dédommagement pourra être envisagé en fonction du degré de responsabilité de Campings.com et de l'existence d'un préjudice pour le Client ; soit
- accepter de participer au Séjour modifié. Dans ce cas, le Client accepte alors les modifications apportées ainsi que la diminution ou l'augmentation du prix que celles-ci entraîneront et renoncera par là à toute réclamation portant sur les modifications portées au Séjour.

2. Dans tous les cas où Campings.com serait contrainte de modifier ou d'annuler la Commande, en raison de circonstances indépendantes de sa volonté ou pour des motifs inspirés par l'intérêt ou la sécurité du Client, ce dernier sera remboursé des sommes correspondant aux prestations non exécutées et non remplacées.

3. Campings.com ne sera pas responsable des difficultés liées au réseau internet et à l'hébergement du Site et, plus généralement, de toute perturbation technique susceptible d'intervenir sur le Site.

4. Si la responsabilité de Campings.com devait être engagée pour quelque motif que ce soit, le montant maximal auquel Campings.com pourrait être condamnée ne pourra en aucun cas excéder le montant de la Commande.

## **XII.DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à 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. Les Commandes réalisées à partir du Site ne peuvent pas faire l'objet d'un droit de rétractation.

## **XIII.PROPRIETE INTELLECTUELLE**

1. Le Site est une œuvre de l'esprit protégée par le droit de la propriété intellectuelle. Le Site est la propriété exclusive de Campings.com.

2. Toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle, du Site, ou de l'un de ses éléments, sur quelque support que ce soit, à d'autres fins, et notamment commerciales, est expressément interdite.

3. Campings.com ne contrôle pas le contenu, la publicité, les produits ou les services disponibles sur ou à partir des sites liés à son Site et qu'elle n'édite pas.

#### **XIV. FORCE MAJEURE**

Ni le Client, ni Campings.com ne sera responsable pour tout défaut ou retard dans l'exécution de leurs obligations contractuelles causée par des raisons indépendantes de sa volonté, telles que des incendies, inondations, épidémies, famines, tremblements de terre, ouragans et autres catastrophes naturelles ou encore de la réglementation ou des actes de toute autorité ou d'un acte civil ou militaire de toute autorité d'autoréglementation, de guerres, de terrorisme, d'émeutes, de troubles civils, de sabotage, de vol ou d'autres actes criminels de tiers.

#### **XV. STIPULATIONS FINALES**

1. La non-revendication par Campings.com de l'une des stipulations des CGV ne peut pas être considérée ou interprétée comme une renonciation à son bénéfice.
2. Si une ou plusieurs stipulations des CGV sont déclarées non valides, les autres garderont toute leur force et portée. Dans ce cas, les parties devront, si possible, remplacer cette stipulation annulée par une stipulation valable correspondant à l'esprit et à l'objet des CGV.
3. Les CGV sont régies par le droit français. La version française des CGV prévaut sur toute autre version.
4. En cas de contestation d'une réclamation refusée, le Client non-professionnel a la possibilité de recourir à la médiation en écrivant à MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17.