

1. PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations proposées sur le site internet www.leruou.com ou tout autre support de communication.

Le contenu du site internet a vocation à informer les clients. Certaines des prestations proposées peuvent être sujettes à modification en fonction du taux de remplissage et/ou être accessibles à certaines dates uniquement dans la saison. Les tarifs indiqués sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles de modifications et valables uniquement sur la saison en cours. La prestation aura lieu au tarif en vigueur à la date de la commande. Les tarifs sont indiqués TTC. Toute modification du taux de TVA entraînera une modification du tarif. Conformément au Code du Tourisme, le camping le Ruou se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations présentes sur le site internet ou tout autre support de communication. En cas de modifications importantes, celles-ci seront communiquées sur le site internet du camping par le biais d'Erratum.

2. CONDITIONS DE RESERVATION

Toute personne contractante doit être âgée d'au moins 18 ans et être dans la capacité juridique de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le contractant doit obligatoirement être présent pendant toute la durée du séjour. Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.

La réservation est effective uniquement avec l'accord du camping, 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.

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.

Le prix arrêté lors de la réservation comprend, l'accès à la piscine, aux installations et aux animations sportives et ludiques (hors activités avec participation).

Les prix indiqués sont valables pour la saison encours. Les prix s'entendent en euros, TVA incluse et correspondent à l'hébergement choisi, son nombre de personnes et sa durée. Les taxes locales et suppléments éventuels ne sont pas inclus.

Emplacement de camping

- Le forfait de base comprend l'emplacement pour la tente et la voiture, ou, la caravane et la voiture, ou le camping-car, pour 1 ou 2 personnes. Les frais annexes (personnes supplémentaires, animaux domestiques, véhicule supplémentaire, etc.) ne sont pas inclus au forfait de base et s'ajouteront à ce dernier. Les emplacements de camping peuvent accueillir jusqu'à 6 personnes maximum (bébé inclus).

Location

- Les hébergements locatifs comprennent l'équipement indiqué dans l'inventaire, l'eau, le gaz et l'électricité. **Les draps ne sont pas fournis** (achat de draps jetables possible sur réservation).
- Le forfait de base est de 2 à 6 personnes (bébé inclus) selon le type de locatifs.
- Le camping le Ruou se réserve le droit de refuser l'accès au camping aux groupes ou familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.

3. REGLEMENT DU SEJOUR

Modes de paiement acceptés

Carte bancaire, virement bancaire national ou international, chèque vacances, e-chèque vacances, espèces.

Modalités de règlement sur le site internet du camping ou par courrier

Toute demande de réservation ferme émanant de l'acheteur se décompose comme suit :

- Acompte de 30% du montant du séjour + 20 € frais de dossiers + assurance annulation (facultative, tarif en fonction de l'option choisit),
- Solde du séjour au plus tard 30 jours avant votre arrivée pour les séjours en locatif et en emplacement de camping.

Dans le cas où le solde n'est pas réglé 30 jours avant le début du séjour, la réservation est considérée comme annulée et nos conditions d'annulation décrites ci-après s'appliquent.

Cette réservation n'a de valeur contractuelle qu'à réception par l'acheteur, d'une confirmation d'inscription émise par le camping.

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.

Le camping le Ruou offre la possibilité d'effectuer un paiement échelonné avec accord préalable de la direction

4. ABSCENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation, le camping le Ruou 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.

5. MODIFICATIONS DE RESERVATION

- Le Client peut demander la modification de son séjour dans le même camping (dates, type d'hébergement). Toute demande de modifications doit donner lieu à une confirmation écrite de la part du client, reste sous réserve de disponibilité et d'acceptation par le camping le Ruou, et peut entraîner des frais de modification (30€). Dans le cas où le contractant souhaite prolonger son séjour, le tarif en vigueur sera appliqué. Tout changement de votre fait, d'une gamme supérieure à une gamme inférieure, ne donnera lieu à aucun remboursement.
- 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.
- Tout séjour interrompu, abrégé (arrivée tardive, départ anticipé), ou en cas de non-présentation sur le camping d'un hébergement réservé du fait du client ne donnera lieu à aucun remboursement de ladite prestation.
- En cas de non-présentation du client le jour de prévue d'arrivée, et en l'absence de message (sms, mail, courrier) précisant que la date d'arrivée a dû être différée, l'emplacement ou l'hébergement redevient disponible 48 heures après la date prévue d'arrivée. Le paiement intégral des prestations demeure exigé, et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement.

6. ANNULATION DE RESERVATION

Annulation du fait du camping le Ruou

Le séjour, sauf en cas de force majeure, sera totalement remboursé. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

Prestation non utilisée en cas de force majeure pour les raisons suivantes :

- Confinement national ou local vous interdisant de vous rendre sur votre lieu de vacances
- Hébergement fermé par décision administrative

Annulation du client sans souscription de l'assurance annulation

Toute demande d'annulation du séjour de la part du client doit être envoyée par mail et par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à camping le Ruou. L'annulation du séjour n'entraînera aucun remboursement et le client est dans l'obligation de régler les sommes suivantes :

- Annulation survenant plus de 30 jours avant le début du séjour** : le client doit 30% du prix du séjour au titre des frais d'annulation+ les frais de dossier
- Annulation survenant moins de 30 jours avant le début du séjour** : le client doit 100 % du prix du séjour au titre des frais d'annulation + les frais de dossier. Le client s'engage à régler la totalité du montant du séjour sans contestation.

Nous vous invitons à souscrire une assurance annulation de séjour lors de votre réservation. Il ne sera pas possible de souscrire à l'assurance annulation après la réservation.

Annulation du client avec souscription de l'assurance annulation FLEX

Événement assuré : Tout événement imprévisible, indépendant de votre volonté, qui vous empêche de partir, frais de soins vétérinaires et assistance chien chat, envoi d'un objet oublié dans la location, véhicule de remplacement, interruption de séjour, arrivée tardive, frais de modification

Exemple d'événements : Maladie, obtention d'un emploi salarié, décès d'un proche, suppression ou modification de congés licenciement économique, convocation judiciaire, etc...

Evènements non assurés : conséquences ou événements résultant d'une grève, faute intentionnelle de l'assuré, complication de grossesse au-delà du 6^{ème} mois, changement d'avis ou mauvais temps...

Conditions : L'Assuré est tenu de fournir à l'Assureur toutes pièces et documents justificatifs nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assurance et des prestations d'assistance prévues au contrat, annulation possible jusqu'au jour du départ inclus ou pendant le séjour.

Remboursement : Remboursement des frais d'annulation avec déduction de la franchise et du montant de la souscription de l'assurance

[Lien vers le détail du contrat ici](#)

Démarches d'annulation de réservation

Dès la première manifestation de la maladie, ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, ou de votre désir d'annuler sans motif, vous devez aviser IMMEDIATEMENT le camping le Ruou par mail à info@leruou.com. Puis :

- Si vous n'avez pas souscrit d'assurance annulation, vous devez nous envoyer un courrier en AR à Camping le Ruou – 390 Rd 560 – 83690 VILLECROZE.
- Si vous avez souscrit une assurance annulation, vous devez déclarer le sinistre auprès de sinistre@neat.eu, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement.

7. VOTRE SÉJOUR

Arrivée

- Emplacements camping : les arrivées se font à partir de 12H00
 - Hébergements locatifs : les arrivées se font entre 16h00 et 19h00. Merci de nous contacter par téléphone, pour une arrivée en dehors de ces horaires.
Une caution de 220 € en garantie des éventuels frais de remise en état, dégradations, bris ou perte de matériel non signalés et réglés avant le départ, et 80€ du nettoyage vont seront demandé à l'arrivée (pour des questions de rapidité d'enregistrement à l'arrivée, nous vous conseillons de le faire par swikly avant votre arrivée).
- Il vous sera distribué les bracelets pour accéder à toutes les infrastructures du camping (y compris la piscine), en fonction du nombre de personnes mentionnées sur le contrat de réservation.

Pendant le séjour

Le camping décline toute responsabilité en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du campeur. **Une assurance Responsabilité Civile incluant l'activité Camping-Caravaning est obligatoire. Il appartient au campeur de s'assurer.**

Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur. Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causés par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite. La direction se réserve le droit d'exclure le ou les personnes, et leurs familles, dont le comportement aurait ou pourrait causer une gêne ou un danger pour autrui. Dans ce cas aucun remboursement ne pourrait être exigé.

Départ

- Pour les emplacements, avant midi, propre et débarrassé de tout objet et détritres Il ne devra subir aucune modification (rigoles, barrières, plantations...).
- Pour les locations, avant 10h.
Les cautions vous seront restituées dans un délai de 5 jours, déduction faites, éventuellement, des dépenses de remise en état de la location et/ou du forfait ménage de 80€.
- Pour tout départ retardé, il pourra vous être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

8. VISITEURS

Les visiteurs sont admis dans l'enceinte du camping après s'être présenté à la réception du camping. Les visiteurs auront accès aux infrastructures du camping, exception faite des espaces aquatiques. Aucun bracelet supplémentaire ne sera remis aux visiteurs.

9. ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux sont acceptés (excepté les chiens de la 1ère et 2ème catégorie, et les NAC) moyennant une redevance payable lors de votre réservation. La présentation du carnet de vaccination à jour, le tatouage et le port du collier sont obligatoires pour tout animal domestique. Ils doivent être tenus en laisse en permanence. Ils sont interdits aux abords des piscines, dans les commerces alimentaires et dans les bâtiments. Aucun animal ne doit être laissé seul dans une location. La présence permanente d'un membre de la famille est obligatoire à proximité de l'animal. Les animaux bruyants ou agressifs ne peuvent être admis à l'intérieur du camping. La direction se réserve le droit d'exclure le ou les propriétaires des animaux dont le comportement aurait ou pourrait causer une gêne ou un danger pour autrui. Dans ce cas aucun remboursement ne pourrait être exigé. Les dégradations faites par un animal sont à la charge de son propriétaire ou de son accompagnateur.

10. RÈGLEMENT INTÉRIEUR (Disponible à la réception et sur notre site internet)

Toute personne présente sur le camping s'engage à respecter le règlement intérieur notamment en ce qui concerne le calme nocturne. A cet effet il est particulièrement recommandé aux parents d'inviter leurs enfants à regagner leurs hébergements à la fin des animations.

Un arrêté préfectoral **interdit les feux à foyer ouvert (barbecue charbon)**, pour votre sécurité, veuillez utiliser le barbecue commun au camping.

L'accès à la piscine est gratuit et réservé exclusivement à la clientèle du camping ayant reçu un bracelet à l'arrivée. Seuls **les maillots de bain ou boxer en lycra sont autorisés pour accéder à la piscine**. Ils doivent coller à la peau et ne pas dépasser les genoux et les coudes. Les shorts et bermudas et autres vêtements sont interdits, pour des raisons d'hygiène.

11. DROIT A L'IMAGE

Vous autorisez expressément et sans contrepartie, le camping le Ruou à utiliser des photographies et/ou films qui pourraient être pris au cours de votre séjour pour les besoins de communication du camping. Vous autorisez également leur diffusion, leur publication et leur commercialisation sur tout type de supports susceptibles d'être utilisés et vous ne pourrez en aucun cas demander une rémunération ou déposer plainte. Tout vacancier refusant d'être photographié ou filmé pendant son séjour devra en faire part à camping le Ruou préalablement et par écrit.

12. RESPONSABILITÉ

Une assurance Responsabilité Civile incluant l'activité Camping-Caravaning est obligatoire. La responsabilité de la S.A.R.L. LE RUOU, dans la limite de sa responsabilité légale, n'est pas engagée en cas de :

- Vol, perte ou dommage de quelque nature qu'il soit pendant ou à la suite d'un séjour.
- Panne ou mise hors service des équipements techniques, panne ou fermeture d'installation(s) du camping imputable soit au(x) client(s), à un tiers étranger ou à un cas de force majeure.
- Dommages causés ou subis par les véhicules stationnant ou circulant dans l'enceinte du camping.
- Blessure ou accident pouvant subvenir lors des animations organisées à l'intérieur ou à l'extérieur du camping.

Le client reconnaît expressément que le camping le Ruou ne pourra être tenu responsable, du fait de la communication par ses partenaires. Toutes les photos et les textes utilisés sur le site internet du camping le Ruou sont non contractuels. Elles n'ont qu'un caractère indicatif.

13. LITIGE

Toute réclamation relative aux conditions de déroulement du séjour doit être formulée sur place auprès de la Direction du camping le Ruou, pour permettre à celle-ci de trouver une solution immédiate. Toute réclamation éventuelle concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels peut être signalée par courrier ou e-mail pendant le séjour. A défaut, le séjour sera, de convention expresse, considéré comme s'étant déroulé dans des conditions satisfaisantes.

14. MÉDIATION

Dans le cadre d'un litige, si aucun accord n'a été trouvé, vous avez la possibilité de saisir le médiateur MEDICYS de la manière suivante :

- Déposez gratuitement votre litige sur <https://cm2c.net/>

Les litiges n'ayant pas abouti à un accord à la suite de la médiation, seront de la compétence des tribunaux de Draguignan.

15. INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations seront considérées par le camping le Ruou comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par camping le Ruou, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de camping le Ruou 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 : Camping le Ruou – 309 Rd 560 – 83690 VILLECROZE, en nous indiquant vos noms, prénom et adresse.

Fait à _____

le _____

SIGNATURE(S)