

Réservations :

- ◆ Les réservations se font uniquement avec le formulaire de réservation, par courrier, e-mail ou site internet ; après accord du camping et dans la limite des disponibilités.
- ◆ La réception vous attribuera un emplacement en essayant de tenir compte de vos souhaits, sans toutefois les garantir.
- ◆ Si vous souhaitez un numéro précis (locatif ou emplacement) **un forfait de 30€** vous sera demandé.
Vous pouvez prolonger votre séjour après en avoir fait la demande à la réception, selon disponibilité.
- ◆ Les réservations faites via notre site internet n'ont pas besoin d'un formulaire de réservation.
- ◆ Dès réception des informations de réservation et de votre acompte, nous vous adresserons votre confirmation de réservation, ainsi que la facture de votre séjour.
- ◆ **Notre camping n'est pas adapté pour les personnes recherchant une ambiance festive nocturne, type week-end étudiants ou enterrement de vie de garçon/jeune fille.**

Pour un emplacement camping :

- ◆ L'acompte est de **25% lors de la réservation** ainsi que les frais d'assurance annulation (4% du séjour) si souscrite.
- ◆ Le solde est à régler **30 jours avant l'arrivée**.
- ◆ Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date du début de séjour, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation (**25% d'acompte+ solde séjour**)
- ◆ Le nombre de personne **maximum est de 6**. Le camping se réserve le droit de ne pas accepter toute personne non déclarée sur le bulletin de réservation. **Toute personne supplémentaire au nombre maximum ne sera pas acceptée.**
- ◆ Prévoir un adaptateur électrique, prise européenne. Puissance : 10 ampères.
- ◆ L'heure d'arrivée est **13h00** et l'heure de départ **12h00**.
- ◆ Nous pouvons vous proposer des Frigos en location (table top 90 l - via un prestataire extérieur) sur l'emplacement 7,50€ par jour, suivant les disponibilités. La livraison sera entre 18h00 /19h00 le jour d'arrivée (caution 100€), l'enlèvement sera sur rendez-vous avant 10h00 le jour de départ.

Pour une Location (mobil home / chalet) :

- ◆ L'acompte est de **25% du prix total** des prestations commandées, ainsi que les frais d'assurance annulation (4% du séjour) si souscrite. Il doit être versé lors de la réservation.
- ◆ Le solde est à régler **30 jours avant l'arrivée**, sans relance.
Sans règlement du solde dans le délai prévu, nous nous réserverons le droit d'annuler votre réservation, et l'acompte précédemment versé restera acquis par le camping.

- ◆ Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date du début de séjour, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation (25% d'acompte+ solde séjour)
- ◆ En cas de frais bancaires sur un transfert étranger (exemple : La Suisse), ces coûts supplémentaires seront répercutés sur le compte du client.
- ◆ Une caution de 200 € (en carte bancaire ou espèce, nous n'acceptons plus les chèques) pour la location d'un hébergement devra être versée par le locataire à l'arrivée, et avant la prise de possession de l'hébergement, pour dégradations éventuelles. Celle-ci sera restituée le jour du départ, après vérification.
- ◆ La location doit être nettoyée par vos soins.
- ◆ Si le nettoyage n'est pas fait ou insuffisant, un forfait ménage vous sera demandé. Un nettoyage « rapide », de « dernière minute » ne sera pas accepté ;

Pour les cottages (Calys, Cosy, Mae, java) et pour le lodge confort un forfait nettoyage d'une valeur minimale de 95€ TTC vous sera demandé.

Pour les lodges Piloti, Nature et cabane Tipi un forfait de 50€ TTC vous sera demandé.

S'il y a des anomalies constatées – concernant le nettoyage du mobil homes également – merci d'en informer la réception dès votre arrivée.

Si à votre arrivée, aucune "observation" particulière n'est indiquée, nous supposons que tout convient ; alors aucune réclamation ne sera prise en compte par la suite.

- ◆ **Les tentes supplémentaires, camping-cars, fourgon aménagé ne sont pas autorisés sur les parcelles hébergement.** Les camping-cars, fourgons aménagés doivent être garés sur le parking à l'extérieur du camping.
- ◆ L'heure d'arrivée est à partir de 16 h et l'heure de départ est entre 8 h et 10 h.
Pendant Juillet / Aout : les formalités d'entrée se font à partir de 13h00.
Avant 13h00 vous n'aurez pas accès au camping.
Pour faciliter l'organisation de l'entretien du camping, la vérification et le nettoyage des locations, nous garantissons la remise des clefs à partir de 16h00.
- ◆ Les locations sont équipées d'oreillers et de couettes, mais pas de linge de maison.
Les draps coton et les serviettes de toilette sont fournis dans les cottages CALYS
- ◆ Pour les autres locations nous vendons des parures de drap (drap housse, drap plat et taie d'oreiller) : drap tissu 18€ par lit et location de serviette 12€ le kit (une grande et une petite).
- ◆ Les mobil homes avec télévision ont uniquement les chaînes françaises.
- ◆ Toute personne supplémentaire au nombre maximum ne sera pas acceptée.

Arrivée après la fermeture de la réception :

- ◆ En Mai, Juin & Septembre :
Vous pouvez arriver jusqu'à 20h30 maximum. Merci de garer votre véhicule sur le parking extérieur et de contacter le 04 75 88 04 65. En échange de votre **pièce d'identité valide / permis de conduire etc.**, nous vous remettons le plan d'accès et votre clé.
- ◆ Juillet & Aout ; Vous pouvez arriver jusqu'à 22 h maximum. Merci de vous garer sur le parking extérieur. A l'entrée, le gardien vous remettra le plan d'accès et votre clé, en échange de votre **pièce d'identité valide / permis de conduire etc.**,

Départ du mobil home / chalet avant l'ouverture de la réception :

Si vous souhaitez partir avant l'ouverture de la réception, nous vous ferons confiance pour faire le ménage – il n'y aura pas « d'état de lieu » fait par le camping, cela se fera sans votre présence. Si le nettoyage n'est pas fait correctement, un forfait ménage sera facturé. C'est le personnel du camping qui prendra cette décision, objectivement et sans recours possible.

Annulation et modifications

1. Modification de votre réservation

Passé le délai des 15 jours avant l'arrivée, aucune demande de modification ne sera prise en compte. 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 e-mail) dans la mesure des disponibilités et possibilités. Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante. À 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 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'une des raisons suivantes :

- 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 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 du camping

En cas d'annulation du fait du camping, 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

Toute demande d'annulation devra obligatoirement être communiquée par courrier à l'adresse postale du camping 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'une des raisons suivantes (empêchant le séjour) :

- 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.

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

L'acompte de 25% 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.

- **Cas 2 : Annulation entre J-15 et J-8 avant le début du séjour.** Une somme de 50% 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 50% 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. Il est non renouvelable y compris en cas de nouvelle annulation.
- **Cas 3 : Annulation entre J-7 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 Chèque 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.

Pour ces raisons, nous vous conseillons de souscrire une assurance annulation.

Le camping propose une assurance annulation (GRITCHEN), d'un montant de 4% du montant total du séjour, avec les conditions suivantes :

Les frais d'assurance doivent être réglés en une seule fois, au moment de la réservation.

Pour une demande de remboursement, il est nécessaire de nous faire parvenir l'annulation par courrier recommandé ou par mail, nous ferons le nécessaire auprès de l'assurance qui vous contactera.

L'assurance garantit le remboursement de la somme payée contractuellement, déduction faite d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties et facturées selon les conditions générales de vente de celui-ci (à l'exclusion de la cotisation d'assurance et des taxes) pour un emplacement ou un hébergement.

Attention, seuls les accidents survenus après la réservation sont pris en compte, sous réserve de fournir les documents nécessaires.

L'assurance vous couvre dans les cas suivants :

- a) *Décès, accident grave, maladie*, vous-même ou votre conjoint(e), enfants et famille directe : parents, frères et sœurs, : justificatif médical (**voir franchise**)
- b) *Déménagement pour motif professionnel, changement des dates de congés par l'employeur* : attestation de l'employeur (**voir franchise**)
- c) *Licenciement économique de vous-même ou de votre conjoint(e)* : attestation de l'employeur (**voir franchise**)
- d) *Perte de votre maison pour cause d'incendie, inondation, tempête, calamité ou vandalisme.* : attestation d'assurance (**voir franchise**)

L'assurance est active jusqu'à votre arrivée au camping.

La cotisation d'assurance n'est jamais remboursable.

Chaque contrat est nominatif et incessible.

Dommmages

Les équipements et installations du camping doivent être utilisés conformément à leur destination ordinaire. Toute dégradation des locaux, perte ou destruction des éléments mobiliers qui garnissent les hébergements ou les bâtiments d'accès communs engage de plein droit la responsabilité de son auteur.

Le client locataire en titre d'un hébergement locatif ou d'un emplacement est personnellement responsable de tous les dommages, pertes ou dégradations, apportés tant à l'hébergement qu'à toutes les installations du camping, commis par les personnes qui séjournent avec lui ou qui lui rendent visite.

Il doit être assuré en Responsabilité Civile.

Wifi / internet

- ♦ Le Wi-Fi est accessible partout sur le camping. Pour les cottages, lodges ou emplacement 1 connexion wifi offerte.

Animal Domestique

- ♦ Les chiens sont admis sur le terrain à condition d'avoir été déclarés lors de la réservation, de ne pas nuire à la tranquillité et à la sécurité des résidents, de respecter les règles élémentaires d'hygiène, et l'intégrité des installations.
- ♦ Des sacs hygiéniques sont à votre disposition à la réception.
- ♦ **Il n'est pas autorisé de laisser votre animal seul sur l'emplacement ou dans la location, ni sur la parcelle du mobil home.**
- ♦ Dans les locations : les animaux sont INTERDIT de monter sur les LITS :
un supplément ménage pourra vous être facturé pour le lavage des couettes.
- ♦ Il doit être tenu en laisse et son carnet de vaccination à jour doit pouvoir être présenté.
- ♦ Les animaux domestiques ne sont pas admis dans la piscine et sur la plage aménagée.
- ♦ Les chiens de 1ère et 2ème catégorie sont interdits.
- ♦ Le camping se réserve le droit d'expulser les clients qui ne respecteraient pas les règles ci-dessus.

Parc Aquatique

- ♦ Le Parc Aquatique est ouvert de 9h30 à 19h30.
- ♦ Les enfants doivent être sous la surveillance de leurs parents.

- ♦ Le Parc Aquatique n'est pas surveillé. Pendant Juillet / Aout, un superviseur est là pour le respect des règles et du règlement du camping, au niveau des bassins et de la plage.
- ♦ Par mesure d'hygiène (décret 81 – 324 du 7 avril 1981), le port du short maillot et du bermuda est interdit.
Seul le slip ou boxer de bain est autorisé.
- ♦ Il est interdit de réserver les bains de soleil avec des serviettes ou autres moyens si vous ne restez pas au parc aquatique. Nous nous réservons le droit d'enlever toute serviette posée, sans la présence d'une personne, après un temps donné.
- ♦ Les personnes souffrant d'une affection cardiaque ou dorsale, ainsi que les femmes enceintes, ne sont pas admises sur les toboggans.
- ♦ L'utilisation des toboggans peut entraîner l'usure des vêtements de bain.

Rivière

- ♦ La rivière (non surveillée) n'a pas d'horaires d'ouverture ni de fermeture, mais dès la nuit tombée, nous vous demandons de ne plus vous baigner pour des raisons de sécurité.

Animations et Miniclub

- ♦ Le Mini club est pour les enfants à partir de 4 ans, jusqu'à 12 ans (inclus) 9h -12h00 & 15h00-17h30.
- ♦ Le Mini Club est ouvert du lundi au vendredi en Juillet/ Aout.
- ♦ Les animations en soirée sont offertes par le camping Juillet/Aout
- ♦ Les services et équipements seront ouverts et accessibles durant toute la saison.

Bracelet

- ♦ Le port visible du bracelet identifiant du camping est obligatoire durant toute la durée de votre séjour.
- ♦ Le camping se réserve le droit de ne pas accepter toute personne qui refuse de porter le bracelet.

Sécurité

- ♦ Il est interdit d'utiliser des barbecues électriques ou à charbon ou faire des feux de camps sur les emplacements. Seuls les barbecues à gaz sont acceptés sur les emplacements.
- ♦ **Il est formellement interdit de charger votre véhicule électrique directement aux cottages ou sur les emplacements**
- ♦ Les feux d'artifice sont strictement interdits.

- ◆ Les participants prennent part aux activités organisées par le camping à leurs risques et périls, de même pour l'usage des attractions aquatiques, terrain multisport, appareil fitness et jeux enfants.

Règlement intérieur, troubles et nuisances

- ◆ Accès : pour entrer et séjourner dans le camping, vous avez besoin de l'autorisation de la réception.
Toute infraction au règlement peut entraîner l'expulsion de son auteur, si nécessaire avec l'aide de la police.
- ◆ Le paiement du droit de visite (10 € par personne et par jour) donne accès au parc aquatique et à la plage.
 - Les visiteurs sont obligés de laisser une pièce d'identité/passeport (valide). Ce document sera rendu au départ, à 22h00 maximum.
 - Le port du bracelet visiteur est obligatoire.
- ◆ Expulsion immédiate : en cas d'ivresse publique, possession ou usage de drogue, vandalisme ou vol.
Tous les frais seront pour l'auteur ou son accompagnateur.
- ◆ Circulation, bruit : la vitesse est limitée à 10 km/h. Votre voiture doit être garée sur votre emplacement, même si l'emplacement voisin est inoccupé. Il est interdit de se garer dans les allées du camping.
Il est interdit de circuler, la barrière étant fermée pendant cette période, entre 23h et 7h00.
- ◆ Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causés par les personnes qui séjournent avec lui. Lorsqu'un résident trouble ou cause des nuisances (de jour comme de nuit) aux autres résidents ou attente à l'intégrité des installations, il peut être mis un terme immédiat et sans indemnité à son séjour, sans préjudice des demandes en réparation que le camping et les tiers pourraient faire valoir à son encontre.
- ◆ Nous exigeons le calme à partir de 00h00.
- ◆ Les parents sont et restent responsables des nuisances et dégradations de leur(s) enfant(s) ou des mineurs séjournant sur leur emplacement.

Pour la qualité du séjour de chacun, notre camping n'est pas adapté pour les personnes recherchant une ambiance festive nocturne, type week-end étudiants ou enterrement de vie de garçon/jeune fille.

Responsabilité

- ◆ De nombreux véhicules motorisés circulent dans les allées du camping pendant la journée.
Merci de sensibiliser vos enfants à la prudence !
Sur leur vélo, trottinette, hoverboard, et autre, au même titre que sur les routes publiques.

La responsabilité du camping, au-delà de sa responsabilité légale n'est pas engagée en cas de :

- ◆ Vol, perte, dommage ou incident, de quelque nature que ce soit, pendant ou suite à un séjour.
- ◆ Nuisances dues aux phénomènes naturels (météo, moustiques, pucerons, etc. ...)
- ◆ Panne ou mise hors service des équipements techniques, panne ou fermeture d'installations du camping ; mesures ponctuelles prises par la direction du camping, de limitation d'accès à certaines installations, y compris piscine ; nécessité par le respect des normes de sécurité ou des travaux d'entretien périodiques. Le camping se réserve expressément le droit de modifier la conception et la réalisation du camping.
- ◆ La caution ne constitue pas une limite de responsabilité, le locataire doit être assuré en responsabilité civile.

Médiation des litiges de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation en cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des médiateurs européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS

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 comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de Camping arc en ciel, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de Camping arc en ciel 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 : Camping arc en ciel 359 chemin du moulin-quartier les mazes- 07150 Vallon Pont d'Arc.

Obligation d'information sur le dispositif Bloctel (ART L 223-2)

« Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur. » Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique dénommée BLOCTEL et gérée par la société OPPOSOTEL en vertu d'une délégation de service public.

Sécurité et confidentialité sur le réseau

Les messages que vous nous ferez parvenir par l'intermédiaire d'Internet peuvent être interceptés sur le réseau. Jusqu'à ce qu'ils nous parviennent, leur confidentialité ne peut être garantie. Assurez-vous de ne pas divulguer d'informations personnelles ou confidentielles inutiles, sensibles ou provenant de tiers. De plus, l'indication de la provenance des messages électroniques que nous recevons peut-être falsifiée. Par conséquent, si vous souhaitez nous communiquer de telles informations, utilisez impérativement la voie postale.