



DOMAINE DE LA DOMBES

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

(Mise à jour le 08/12/21)

SAS Domaine de la Dombes
Chemin de Verfey 01240 Saint Paul de Varax
0474303232 contact@domainedeladombes.com

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site Internet www.domainedeladombes.com; **elles peuvent être mise à jour, la version faisant fois est celle à la passation d'une Commande ou d'un Service.**

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire, constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues entre le Client et le Prestataire.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition si le traitement n'est pas indispensable à l'exécution de la commande et du séjour ainsi que de leurs suites.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées soit :

- Lors de la réservation en ligne en cochant la case prévue à cet effet
- Lors de la validation de l'option de réservation reçu par mail par l'envoi d'un règlement

ARTICLE 2 – TARIFICATION

Le tarif applicable au séjour est le tarif en vigueur au jour de la réservation et ce, sous réserve de disponibilité. **Les prix sont exprimés en Euros et TTC.**

Les tarifs sont variables selon la période (basse ou haute saison), d'éventuelles réductions, promotions occasionnelles ou prestations offertes qui seraient consentis par le Prestataire et mentionnés sur le site internet ou sur tout support d'information ou de communication durant des période définies. Les promotions sont non applicables rétroactivement à des réservations déjà effectuées.

Un devis correspond à une demande de tarification, celui-ci ne peut être considéré comme une réservation effective. La réservation sera effective dès la réception d'un paiement.

2.1. TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour, collectée pour le compte du trésor public n'est pas incluse dans les tarifs. Son montant est déterminé par la communauté de communes Centre-Dombes, elle s'élève à **0,51€ par personne majeure et par nuit**. Elle est à acquitter lors du paiement du Service et figure distinctement sur la facture.

2.2. L'ECO PARTICATION

L'éco participation n'est pas incluse dans les tarifs. Elle correspond à la redevance déchets et participation au tri sélectif. Son montant est déterminé par le Domaine de la Dombes elle s'élève à **0,49€ par participant**. Elle est à acquitter lors du paiement du Service et figure distinctement sur la facture.

2.3. MODE DE PAIEMENT

Les modes de paiement acceptés sont : chèque à l'ordre du Domaine de la Dombes (comptes français uniquement), Espèce, Chèque Vacances, Chèque Cabane de France ou Carte bancaire : Eurocard, Mastercard, Visa

ARTICLE 3 – OPTION & RESERVATION

Une **option** peut être posée par le Client pour un délai de **8 jours**, sans confirmation du Client celle-ci sera annulée par le Prestataire.

Une **réservation est considérée comme effective** qu'après l'envoi par le Prestataire au Client, du **mail de confirmation et réception du règlement** pour tout ou en partie.

Toute Commande constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire. Le Prestataire s'engage à assumer les Services réservés. **Il appartient au Client la responsabilité de vérifier l'exactitude de la Commande et de signaler immédiatement au Prestataire toute éventuelle erreur.**

ARTICLE 4 – GARANTIE ANNULATION

Lors d'une réservation en ligne, par mail ou par téléphone, l'offre Garantie Annulation sera proposée par le Prestataire au Client. **Celle-ci doit être souscrite par le Client dans les 48h maximum qui suivent la date de réservation**, elle correspond à **10% du montant global du séjour**.

La garantie annulation ouvre droit à un **REMBOURSEMENT** ou un **AVOIR** dans tous les cas suivants :

- COVID 19 (cas positif, cas contact)
- Autres raisons médicales (état de santé ne permettant pas de se déplacer ou de séjourner)
- Raisons professionnelles
- Raisons personnelles

Précisions :

- **A plus de 8 jours du séjour**, obtenez au choix : le **REMBOURSEMENT du séjour** (hors montant de la garantie annulation) ou un **AVOIR sur une année calendaire** (hors montant de la garantie annulation).
- **A moins de 8 jours du séjour**, obtenez un **AVOIR des sommes versées, valable sur une année calendaire** (hors montant de la garantie annulation).

Toute demande d'annulation par le Client doit s'effectuer par écrit en précisant la référence client et le motif. Aucune demande par téléphone ne sera recevable.

A défaut de souscription à la Garantie annulation, les raisons évoquées ci-dessus ne pourront justifier une annulation de séjour se reporter à l'article 7.1 (voir les conditions générales ANNULATION DE SEJOUR).

ARTICLE 5 - CONDITIONS DE PAIEMENT

5.1. ARRHEES & SOLDE SEJOUR

- **Pour tout séjour ayant lieu dans un délai de + d'un mois.** Un montant de **30% d'arrhes** est demandé par le Prestataire au Client pour valider la demande de réservation (+ montant de l'assurance annulation si souscription). **Le solde du séjour devra être intégralement réglé au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée** (sous peine d'annulation de la location).
- **Pour tout séjour ayant lieu dans un délai de - d'un mois.** Le **règlement de l'intégralité** est directement demandé par le Prestataire au Client (+ montant de l'assurance annulation si souscription).

5.2. NON-RESPECT DES CONDITIONS DE PAIEMENT

En cas de non-respect des conditions de paiements, le Client recevra par le Prestataire une relance et un avertissement d'annulation. Sans réponse de la part du Client dans un délai de 24h, le Prestataire se réserve le droit, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

ARTICLE 6 – MODIFICATION & RETRACTATION

6.1 - MODIFICATION SEJOUR

Une **modification du nom et du nombre des participants** est tolérée par le Prestataire à tout moment **SANS FRAIS**

Une **modification de la date et/ou du type d'hébergement** est tolérée par le Prestataire **dans un délai de 48h** suivant la date de réservation effective, **SANS JUSTIFICATIF & SANS FRAIS**.

Une **modification de la date et du séjour** est tolérée **jusqu'à 30 jours avant séjour** et **SOUS RESERVE DE DISPONIBILITES**. Une nouvelle réservation sur la **SAISON EN COURS** devra être immédiatement conclue entre le Client et le Prestataire, **des FRAIS DE MODIFICATION à hauteur de 5% du séjour seront facturés (hors prestations annexes)**.

Toute demande doit se faire par mail en précisant le motif et la référence client. Aucune demande par téléphone ne sera recevable.

Aucune **modification** acceptée à - de **30 jours du séjour** (se référer à l'article 7.1 ANNULATION)

En cas d'une arrivée retardée ou d'un départ anticipé du Client aucune réduction ne pourra être réclamée **sur les Prestations séjours**

6.2 - RETRACTATION SEJOUR / SERVICES ANNEXES

Les dispositions légales relatives au droit de rétractation en cas de vente à distance prévues par le Code de la consommation ne sont pas applicables aux prestations touristiques (article L.121-20-4 du code de la consommation). **Le Client ne bénéficie donc d'aucun droit de rétractation.**

6.3 – MODIFICATION SERVICES ANNEXES

En cas d'une arrivée retardée ou d'un départ anticipé relevant du choix du Client **aucune réduction sur les Services Annexes** (activités / restauration) **ne sera consentie.**

En cas de modification par le Client du nombre de participants sur une **Prestation Annexe** (restauration ou activités) réservée et payée à l'avance, en geste commercial, le Prestataire réajustera la tarification et accordera **un AVOIR** de la différence à dépenser sur place lors du séjour en cours. Aucun remboursement de la différence ne pourra être réclamé.

Dans le cas d'une impossibilité de pratiquer une activité de plein air (réservée et payée à l'avance) dépendante de la météo, ou d'un état de santé justifié, **le Client est tenu de prévenir le Prestataire 24h à l'avance**. Dans ce cas, le Prestataire accordera au Client dans un premier temps **un AVOIR** valable pour le règlement de tout autres services annexes lors du séjour en cours ainsi que le **REMBOURSEMENT** des sommes éventuellement restantes le jour du départ.

Dans le cas de l'annulation d'une activité annexe par le Prestataire, le **REMBOURSEMENT** de la prestation correspondante (si règlement fait d'avance) ou le **REPORT** de la prestation correspondante déduction faite d'une remise commerciale de 25% serait automatiquement accordée au Client. Aucune autre indemnité ne pourra être réclamée.

ARTICLE 7. ANNULATION SEJOUR

Conditions générales

Dans le cas où lors de la réservation le Client n'a pas souhaité souscrire à la garantie annulation.

7.1 – ANNULATION

Toute demande doit se faire par mail en précisant le motif et la référence client. Aucune demande par téléphone ne sera recevable.

1. Annulation de séjour par le Client AVANT SEJOUR :

Seules les personnes inscrites au séjour sont concernées et entrent dans ces conditions

En cas d'hospitalisation, accident grave ou décès d'un ascendant ou descendant (frères ou sœurs, beaux-frères ou belles-sœurs, gendres ou belles-filles, beaux-pères ou belles-mères, parents, tuteur légal ou grands-parents), **sur présentation d'un justificatif, le Prestataire autorisera le REMBOURSEMENT du séjour ou un AVOIR sur une année calendaire.**

Pour tout séjour annulé ne rentrant pas dans les clauses mentionnées ci-dessus :

- **A plus de 30 jours avant séjour**, il sera retenu **30% du séjour**
- **Entre 30 et 15 jours avant séjour**, il sera retenu **50% du séjour**
- **Entre 15 et 8 jours avant séjour**, il sera retenu **75% du séjour**
- **A moins de 8 jours du séjour** la totalité du montant sera redevable ou restera acquise au Prestataire.

2. Annulation de séjour par le Prestataire AVANT SEJOUR :

En cas d'alerte météo Orange (pour tous les logements considérés NON STABLES : cabanes dans les arbres et tente flottante), avec des événements extérieurs annoncés, indépendants de sa volonté, vents violents, tempête ou orages, le Prestataire se réserve le droit d'annuler le séjour **pour des raisons de sécurité**. Dans ce cadre, le Prestataire proposera :

- **Si le client n'a pas quitté le domicile, le report** du séjour à une date ultérieure, **dans les 12 mois courants**.
- **Si le client a quitté le domicile**, le Prestataire fera son possible pour proposer un **relogement** dans un autre type hébergement, sans supplément selon disponibilités. Et dans ce cas uniquement, le Client bénéficiera d'une **réduction de 50%** sur une prochaine Prestation sur l'année calendaire
- **Si aucune de ces offres ne satisfaisait le Client, l'intégralité des sommes versées serait remboursée ; aucune autre indemnité ne pourra être réclamée.**

3. Modification ou annulation de séjour par le Prestataire SUR SITE :

En cas d'alerte météo Orange (pour les hébergements NON STABLES uniquement : cabanes dans les arbres et tente flottante), avec des événements extérieurs annoncés, indépendants de notre volonté, tels vents violents, tempête ou orages, **le Prestataire se réserve le droit d'annuler le nuit séjour, pour des raisons de sécurité**. Un relogement dans d'autres types hébergements sera proposé selon disponibilités et sans supplément, et dans ce cas uniquement, le Client bénéficierait d'une réduction de 50% sur un prochain séjour équivalent en cabane dans les 12 mois courants. Aucune autre indemnité ne pourra être réclamée.

Si le Prestataire n'a pas de solution de relogement disponible, il fera de son mieux pour aider le Client à trouver un hébergement dans les alentours. Un AVOIR dans les 12 mois courants ou le REMBOURSEMENT de la Prestation séjour pourra être accordé.

En cas d'évacuation temporaire vers les points de rassemblement lors d'un orage passager, aucune indemnité ne pourra être réclamée.

4. Modification ou annulation de séjour par le Client SUR SITE :

Dans le cas d'un refus d'accéder à un hébergement (peur, vertige...), le Prestataire fera de son mieux pour proposer au Client un relogement selon disponibilité (avec ou sans supplément selon tarif). Le Prestataire ne pourra être tenu responsable, en cas de départ du Client, aucune indemnité ne pourra être réclamée.

7.2. ANNULATION EN CAS DE PANDEMIE

Par dérogation aux dispositions de l'article 7.1 ANNULATION, dans l'hypothèse où **le Client serait contraint d'annuler intégralement le séjour en raison de mesures gouvernementales ne permettant pas aux participants de se déplacer** (reconfinement général ou local, interdiction de déplacement, fermeture des frontières), **OU que le Prestataire serait contraint et forcé de fermer ses portes et dans l'interdiction d'accueillir du public, le Client bénéficiera d'un AVOIR correspondant aux sommes versées. Cet avoir, non remboursable, sera valable 18 mois.**

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1. ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

Le Client hébergé sur un emplacement ou dans un hébergement doit obligatoirement être assuré en responsabilité civile.

8.2. ANIMAUX

Les animaux domestiques sont acceptés en hébergement camping (meublé de tourisme, casa home, mobil 'home) sous la responsabilité de leurs maîtres et tenus en laisse. Les animaux sont interdits dans la zone animalière. La présence d'un animal est à déclarer lors de la réservation de séjour, le Client doit s'acquitter d'un règlement pour cette prestation (tarif selon période) et doit être en possession de son carnet de vaccination sur place.

Les animaux domestiques ne sont pas acceptés en hébergement LODGES

8.3. ENFANTS

L'âge des enfants est calculé par rapport à leur date d'anniversaire et la date de début du séjour. L'accès à certains hébergements est interdit aux enfants. Le tarif de certaines Prestations dépend de l'âge des enfants. Les parents s'engagent à fournir au Prestataire l'âge de leurs enfants et restent seuls responsables de leurs enfants sur place.

8.4 OBJET DE VALEUR

Il est recommandé aux Clients de ne pas emporter ou laisser d'objets de valeur dans les véhicules, hébergements, sanitaires, pièce commune ... Le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de perte ou vol.

8.5 REGLEMENTATION SEJOUR

L'hébergement pourra être occupé à **partir de 15H** le jour de l'arrivée et devra être **libéré pour 11H** heure le jour du départ ; 15h lors de demande de check out tardif (soumis à supplément et à condition que l'hébergement ne soit pas reloué)

L'emplacement de camping pourra être occupé à partir de **12h** et devra être libéré pour **11h** le jour du départ.

Les hébergements et emplacements sont prévus pour un nombre déterminé d'occupants à la location et ne seraient en aucun cas être occupés par un nombre supérieur de personnes.

Le Règlement intérieur est affiché et consultable sur le site internet et en réception. En cas de non-respect, le Prestataire se réserve le droit d'exclure sur le champ le ou les Clients concernés, aucune indemnité ne pourra être réclamée.

Le Client s'engage à remettre en état l'hébergement le jour du départ (selon explications données en réception et affichage dédié dans les hébergements) **OU de souscrire au forfait ménage** d'un montant de **45€**.

ARTICLE 9- OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE - GARANTIE

Le Prestataire s'engage à fournir un hébergement conforme en terme d'hygiène et d'équipement.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, sur place, de l'existence des vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de **24H** à compter du jour et de l'heure d'arrivée.

Le Prestataire constatera, rectifiera, fera rectifier (dans la mesure du possible) ou dédommagera les services jugés défectueux dans les meilleurs délais suivant la constatation, par le Prestataire, du défaut ou du vice. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client. Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à **la survenance d'un cas de force majeure** habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services fournis par l'intermédiaire du site Internet www.domainedeladombes.com du Prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

ARTICLE 10 – RECLAMATIONS & LITIGES

Toute réclamation doit être adressée par écrit par mail ou par courrier. Le Prestataire fera de son mieux pour y répondre dans les meilleurs délais.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et **qui n'auraient pu être résolues entre le Prestataire et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.**

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

ARTICLE 11 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du site internet www.domainedeladombes.com est la propriété du Prestataire et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, diffusion, utilisation totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

En outre, le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière. Il en va de même des noms, logos ou plus largement toute représentation graphique ou texte appartenant au Prestataire ou utilisé et diffusé par lui.