

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SITE [www.campings.com/ce/mosaik](http://www.campings.com/ce/mosaik)**  
**Mises à jour au 1<sup>er</sup> Décembre 2022**

---

Le contrat sera conclu avec CAMPINGS.COM UNITED LTD, numéro d'entreprise 13478465, Becket House, 1 Lambeth Palace Road, Londres, Angleterre, SE1 7EU (« Campings.com », « nous », « notre » ou « nos »).

Dans le cadre du contrat avec CAMPINGS.COM UNITED LTD, tous les paiements qui nous sont adressés et les services d'aide à la clientèle seront traités par notre agent désigné, Campings.com SAS, une société française enregistrée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro B 508 290 947, dont le siège social est sis au 18-20 rue du Faubourg du Temple 75541 Paris.

Coordonnées de contact :

Tél : (+44) 020 3445 6022 (UK) ou +33 (0)1 77 72 66 23 (France), du lundi au vendredi de 9h à 16h

E-mail : [cse@campings.com](mailto:cse@campings.com)

Adresse de correspondance : 18-20 rue du Faubourg du Temple 75541 PARIS CEDEX 11.

## **PREAMBULE**

Le Site offre à la vente les offres d'hébergements ou d'emplacements nu fournies par des prestataires (« **Offres** ») partenaires de Campings.com (« **Partenaires** ») et permet à des personnes physiques recherchant un hébergement ou un emplacement nu 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 ou d'emplacement nu 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. Elles font l'objet d'une acceptation par les Clients avant la validation de leur Commande.

Les Clients reconnaissent avoir lu et compris les CGV et acceptent d'être liés par elles dans le cadre de leur utilisation du Site et de la passation de leur Commande. Les CGV en vigueur au moment de la Commande prévalent sur tout autre document contractuel consulté par les Clients.

Campings.com se réserve le droit à sa seule discrétion de mettre à jour les CGV à tout moment ; les CGV entrent en vigueur au moment de leur publication sans effet rétroactif sur les Commandes antérieures. 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 la mise à jour des CGV nécessite l'acceptation préalable des nouvelles CGV par le Client.

Les prestations d'hébergement ou d'emplacement nu 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 ou un emplacement nu et la durée souhaités (« Séjour ») sous réserve de disponibilité, les Offres étant gérées en temps réel. Une fois la commande passée, le Client reçoit un email intitulé « Votre Commande » qui récapitule la Commande soumise. En cas de survenance d'une difficulté de quelque nature qu'elle soit sur une Offre sélectionnée par le Client, Campings.com proposera sous soixante-douze (72) heures ouvrées une solution de remplacement.
3. La Commande ne sera par conséquent validée que lorsque Campings.com aura transmis au Client l'e-mail de confirmation intitulé « Votre Facture ».

4. Au moment de la Commande via le Site, une assurance annulation est systématiquement proposée aux Clients. Selon le produit acheté, il pourra également être proposé une assurance météo. Pour connaître le détail des garanties proposées, les Clients peuvent consulter le document accessible sur le Site nommé « *En savoir plus* » ou « *Assurance Annulation* ».
5. Toute demande de réservation du Client sera à régler auprès de son CSE.  
Campings.com enverra au CSE un courrier électronique accusant réception de sa demande de réservation.
6. Une fois la Commande validée et soldée, Campings.com adressera au CSE par un email intitulé « Votre Bon d'échange », un bon d'échange ou voucher (« **Bon d'Échange** ») qui devra être imprimé et remis au Partenaire lors du jour d'arrivée. Le Bon d'Échange comporte les coordonnées du Partenaire
7. En validant une Commande, le CSE 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.

## **II. PRIX ET CONDITIONS TARIFAIRES**

1. Les prix des Séjours sont indiqués sur le Site. Ils sont renseignés par hébergement ou emplacement nu 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 ou de l'emplacement nu), et varient en fonction des dates (calculées à partir d'un nombre de nuits), des durées de Séjour, et du type d'hébergement ou d'emplacement nu. Si le nombre de personnes participant au Séjour dépasse la capacité indiquée pour l'hébergement ou l'emplacement nu avec la mention « en occupation », les personnes au-delà de cette occupation pourront être facturées en supplément. Sauf mention contraire sur le Site, les prix incluent uniquement l'hébergement ou l'emplacement nu, 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 réglable sur place), sur la base des tarifs communiqués aux Clients.
3. Les prix publiés sur le Site sont confirmés au moment de la Commande. En aucun cas les prix apparaissant sur le Site lors de la passation d'une Commande n'engagent Campings.com pour les Commandes futures. Toute variation de prix à la hausse ou à la baisse et postérieure à la passation de la Commande ne pourra être répercutée à celle-ci.
4. 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.
5. Les prestations supplémentaires commandées sur place auprès du Partenaire 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.
6. Les taxes de séjour et éventuelles taxes environnementales 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.
7. Les éventuelles offres et promotions s'appliquent sur les nouvelles Commandes et ne concernent pas les Commandes déjà validées et réglées en tout ou partie par le Client.
8. Le CSE peut régler sa Commande 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. HÉBERGEMENTS**

1. La classification des hébergements et des emplacements nu est indiquée selon les normes locales des pays concernés. Les Partenaires fournissent des photographies et/ou illustrations reproduites dans les Offres et donnant au Client un aperçu des prestations d'hébergement ou des emplacements nu 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 ou de l'emplacement nu.
2. Les Offres sont rédigées en considération des informations transmises par les Partenaires à Campings.com. La description des caractéristiques des hébergements ou des emplacements nu fournie sur le Site peut faire l'objet de modifications par les Partenaires (notamment quant aux équipements supplémentaires ou défectueux).
3. 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.
4. Un règlement intérieur établi par le Partenaire peut s'appliquer dans les hébergements ou sur les emplacements nu objets de la Commande. Le Client s'engage à en prendre connaissance au début de son Séjour et à le respecter.

### **IV. DÉPART, ARRIVÉE, REMISE ET RESTITUTION DES CLÉS DES HÉBERGEMENTS AUPRÈS DU PARTENAIRE**

1. Les horaires d'arrivée et de départ pour le Séjour varient selon le Partenaire et sont stipulés dans le Bon d'Échange envoyé au Client après sa Commande. Si les horaires d'arrivée ne figurent pas sur le Bon d'Échange, 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 supplémentaire ni frais d'annulation qui résulteraient de la non-présentation du Client à l'hébergement ou l'emplacement nu réservé et le Client s'engage à gérer son retard directement avec les Partenaires.

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

1. Pour les réclamations en cours de séjour, le Client devra en priorité remonter le problème rencontré à l'accueil du Partenaire hôte avant de contacter Campings.com.
2. Si le Client a des problèmes avec son hébergement ou son emplacement nu pendant son séjour, Il doit en informer immédiatement le propriétaire qui s'efforcera de remédier à la situation.
3. Si sa réclamation n'est pas résolue localement, il doit nous envoyer une notification écrite formelle de sa réclamation par e-mail à : [cse@campings.com](mailto:cse@campings.com) au plus tard deux ans après la fin de son séjour, en indiquant sa référence de Réservation et toute autre information pertinente, sous réserve des délais applicables à la prescription en matière de dommages corporels. Il doit faire en sorte que sa communication écrite soit concise et précise. Cela nous permettra d'identifier rapidement ses préoccupations et d'accélérer notre réponse.
4. Aucune réclamation n'est enregistrée par téléphone si elle n'est pas confirmée par écrit. Les bureaux de Campings.com ne sont pas ouverts au public, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit et être formulée individuellement (une par dossier).

Si le Client n'est pas satisfait de la résolution donnée à sa réclamation :

- en tant que Membre du Médiateur Tourisme et des Voyages (MTV), il peut saisir MTV Médiateur s'il a reçu une réponse négative de notre part ou si nous ne lui avons pas répondu soixante (60) jours après l'envoi de sa réclamation en utilisant le formulaire en ligne du MTV disponible sur : [https://cloud7.eudonet.com/Specif/EUDO\\_03874/FormulaireDossierLitiges/index.aspx](https://cloud7.eudonet.com/Specif/EUDO_03874/FormulaireDossierLitiges/index.aspx).

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

PROTECTION FINANCIÈRE : Les sommes que vous nous versez pour votre hébergement ou emplacement nu sont protégées par une police d'assurance souscrite par International Passenger Protection Limited auprès de Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE) détaillée ci-après. Cela signifie que si, dans le cas improbable de notre insolvabilité, votre hébergement ou emplacement nu ne peut pas être fourni, vous serez remboursé ou, si votre séjour a commencé, des dispositions seront prises pour que vous puissiez continuer comme prévu.

POLITIQUE DE PROTECTION DES PASSAGERS POUR LA COUVERTURE DE L'INSOLVABILITÉ EN CE QUI CONCERNE LES RÈGLEMENT DU ROYAUME-UNI 2018, DE LA DIRECTIVE (UE) 2015/2302 OU DE LA LOI LOCALE APPLICABLE DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE DE LA PERSONNE ASSURÉE SUR les ventes d'hébergement ou emplacement nu uniquement.

Si vous avez réservé un voyage à forfait ou un hébergement ou emplacement nu auprès de Campings.com United Ltd (le titulaire de la police), une police d'assurance a été souscrite par le titulaire de la police à ses frais en cas d'insolvabilité pour couvrir votre séjour. Cette police a été souscrite par l'intermédiaire de International Passenger Protection Limited auprès de Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE) sous le nom de Liberty Specialty Markets, membre du Liberty Mutual Insurance Group. Siège social de LMIE : 5-7 rue Leon Laval, L-3372, Leudelange, Grand-Duché de Luxembourg, Numéro d'enregistrement B232280 (Registre de Commerce et des Sociétés). LMIE est une société anonyme européenne, supervisée par le Commissariat aux Assurances et agréée par le Ministre des Finances du Luxembourg en tant que société d'assurance et de réassurance.

La (les) personne(s) nommée(s) sur la confirmation et le récépissé de dépôt sera (seront) remboursée(s), sous réserve des conditions de la police, de leurs pertes financières nettes et avérées subies à la suite de l'annulation ou de la réduction de leur séjour en raison de l'insolvabilité du titulaire de la police.

Cette assurance remboursera la ou les personnes assurées pour ce qui suit :

1. La perte des arrhes ou du prix total de l'hébergement ou de l'emplacement nu et de tous les services de voyage ou des frais versés à l'avance par la ou les personnes assurées au titulaire de la police pour l'hébergement ou l'emplacement nu uniquement acheté par la ou les personnes assurées qui ne peut être fourni en raison de la défaillance financière du titulaire de la police.

Ou

2. La fourniture de services de rapatriement par l'Assureur et les coûts supplémentaires raisonnablement et nécessairement encourus à la suite de l'annulation de tout hébergement ou emplacement nu réservé pour permettre à l'Assuré soit de :
  1. poursuivre et de terminer le séjour réservé prévu. Le montant payable en vertu de la présente police en ce qui concerne l'hébergement ou l'emplacement nu est limité au coût supplémentaire encouru par la ou les personnes assurées pour obtenir un hébergement ou emplacement nu de même niveau ou similaire à celui dont elles bénéficiaient avant l'interruption du voyage ; et/ou
  2. rentrer dans le pays de départ si le voyage a déjà commencé et que le contrat entre la ou les personnes assurées et le titulaire de la police prévoyait le transport de

passagers. Le montant payable en vertu de la présente police est limité aux frais supplémentaires encourus par la ou les personnes assurées pour un transport identique ou similaire à celui dont elles bénéficiaient avant l'interruption du séjour réservé et, si nécessaire, au financement de l'hébergement ou de l'emplacement nu avant le rapatriement.

La ou les personnes assurées seront remboursées dans délai raisonnable dès que nous aurons reçu une demande de remboursement dûment remplie conformément aux conditions de la section "Comment faire une demande de remboursement" ci-dessous.

#### COMMENT FAIRE UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT - UNIQUEMENT EN CAS D'INSOLVABILITÉ DU PRENEUR D'ASSURANCE

Vous devez respecter les conditions suivantes. Si vous ne le faites pas, il se peut que nous rejetons votre demande d'indemnisation, ou que tout paiement soit réduit.

Vous devez informer IPP en donnant tous les détails de votre réservation, en citant le nom de votre opérateur de voyage et en indiquant la référence :

IPP UK TOFI V1 22 et en contactant :

#### POUR LES ASSURÉS SITUÉS AU ROYAUME-UNI

Téléphone : +44 (0)345 266 1872

Courriel : [Insolvency-claims@ipplondon.co.uk](mailto:Insolvency-claims@ipplondon.co.uk)

ou en ligne sur <https://www.ipplondon.co.uk/claims.asp>

#### POUR LES ASSURÉS SITUÉS AU SEIN DE L'UE

Téléphone : +31 103120666

Courriel : [ippclaims@nl.sedgwick.com](mailto:ippclaims@nl.sedgwick.com)

ou en ligne sur <https://www.ipplondon.co.uk/claims.asp>

Vous devez fournir à IPP toute autre information que nous pouvons exiger.

Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter toute perte.

Si vous vous trouvez à l'étranger au moment de la défaillance financière de votre organisateur de voyages et que vous ne souhaitez pas prendre vos propres dispositions pour retourner dans votre pays de départ, nous vous fournirons des services d'assistance pour votre rapatriement.

## Défense des réclamations

Nous pouvons, à notre discrétion

- assumer l'entière responsabilité de la conduite, de la défense ou du règlement de toute réclamation en votre nom ; et

- prendre toute mesure que nous jugeons nécessaire pour faire valoir vos droits ou les nôtres au titre de cette assurance.

## Réclamations frauduleuses

1. Si vous présentez une demande de règlement frauduleuse au titre de cette assurance, nous:
  1. ne sommes pas tenus de payer la demande d'indemnisation ; et
  2. pouvons récupérer auprès de vous toutes les sommes que nous vous avons versées au titre de la réclamation ; et
  3. pouvons, par un avis qui vous sera adressé, considérer cette assurance comme ayant été résiliée avec effet au moment de l'acte frauduleux.
  
2. Si nous exerçons notre droit en vertu de la clause 1. (c) ci-dessus :
  1. nous ne serons pas responsables envers vous en ce qui concerne un événement pertinent survenant après le moment de l'acte frauduleux. Un événement pertinent est tout ce qui donne lieu à notre responsabilité en vertu de cette assurance (comme la survenance d'un sinistre, la présentation d'une demande d'indemnisation ou la notification d'un sinistre potentiel) ; et
  2. nous ne sommes pas tenus de rembourser les primes payées.

## COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION AU TITRE DE LA PROTECTION FINANCIÈRE

Compliance Officer, Liberty Mutual Insurance Europe SE , 20 Fenchurch Street , Londres EC3M 3AW

Tel : +44 (0) 20 3758 0840 - Email : [complaints@libertyglobalgroup.com](mailto:complaints@libertyglobalgroup.com)

en indiquant votre numéro de police et/ou de sinistre ;

ou

Compliance Officer

Liberty Mutual Insurance Europe SE

5-7 rue Léon Laval , L-3372 Leudelange, Grand-Duché de Luxembourg

Tel : +352 28 99 13 00 - Email : [complaints@libertyglobalgroup.com](mailto:complaints@libertyglobalgroup.com)

en indiquant votre numéro de police et/ou de sinistre.

Si, après avoir déposé une plainte, vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez avoir le droit de soumettre le litige à une organisation indépendante. Cela dépend de votre lieu de résidence, voir ci-dessous.

Pour les titulaires de police et les assurés basés au Royaume-Uni

Le Financial Ombudsman Service est un service gratuit et impartial, qui peut être contacté à l'adresse suivante :

Exchange Tower, Harbour Exchange, Londres, E14 9SR

Tél : 0800 023 4567 - Site Internet : [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

Pour savoir si vous pouvez demander au Financial Ombudsman Service d'examiner votre plainte, consultez le site [www.financial@ombudsman.org.uk](http://www.financial@ombudsman.org.uk).

Pour les preneurs d'assurance et les assurés basés dans l'UE

Si ce produit vous a été vendu en ligne ou par d'autres moyens électroniques et que vous vous trouvez dans l'Union européenne (UE), vous pouvez soumettre votre plainte à la plateforme de résolution en ligne des litiges (ODR) de l'UE. Dès réception de votre plainte, l'ODR la transmettra à votre service local de résolution des litiges. Cette procédure est gratuite et se déroule entièrement en ligne. Vous pouvez accéder à la plateforme ODR sur <http://ec.europa.eu/odr>.

Pour les preneurs d'assurance et les assurés basés en Suisse

L'Ombudsman suisse des assurances, qui peut être contacté à l'adresse suivante :

Ombudsman de l'assurance privée et de la Suva

Postfach 1063, CH-8024 Zurich, Suisse

Tél : 044 211 30 90 - Site Internet : [www.ombudsman-assurance.ch](http://www.ombudsman-assurance.ch)

Pour savoir si vous pouvez demander à l'Ombudsman suisse des assurances d'examiner votre plainte, veuillez consulter le site suivant

[www.ombudsman-assurance.ch](http://www.ombudsman-assurance.ch)

Alternativement, comme Liberty Mutual Insurance Europe SE est une compagnie d'assurance luxembourgeoise, tous les assurés et titulaires de polices ont également le droit de soumettre le litige à l'un des organismes de résolution des litiges suivants au Luxembourg :

Commissariat aux Assurances,

7, boulevard Joseph II , L-1840 Luxembourg

Tél : (+352) 22 69 11 - 1 - Email : [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu) - [www.caa.lu](http://www.caa.lu)

ou

Service national du Médiateur de la consommation (uniquement pour les consommateurs individuels)

Ancien Hôtel de la Monnaie , 6, rue du Palais de Justice , L-1841 Luxembourg

Tel : (+352) 46 13 11 - Email : [info@mediateurconsommation.lu](mailto:info@mediateurconsommation.lu) - [www.mediateurconsommation.lu](http://www.mediateurconsommation.lu)

ou

Médiateur en Assurances

ACA,

12, rue Erasme , L-1468 Luxembourg

Tél : (+352) 44 21 44 1 - Courriel : -

Email : [mediateur@aca.lu](mailto:mediateur@aca.lu) - <https://www.ulc.lu/fr/organes/detail.asp?T=2&D=descr&ID=6>

#### Protection des données

Nous traiterons toute information que vous nous fournirez conformément aux dispositions de la législation sur la protection des données. Aux fins de la fourniture de cette assurance et du traitement de toute réclamation ou plainte, nous pouvons être amenés à transférer certaines informations que vous avez fournies à d'autres parties.

#### Sanctions

Nous ne fournirons aucune prestation au titre de cette assurance dans la mesure où la couverture, le paiement d'un sinistre ou la fourniture d'une prestation enfreindrait toute sanction, interdiction ou restriction imposée par la loi ou la réglementation.

#### Non-cession

Aucun droit ou intérêt en vertu de la présente police ne peut être cédé, transféré, transmis ou autrement aliéné sans le consentement écrit de l'assureur.

l'assureur par écrit. Toute tentative de cession de droits d'intérêt sans le consentement écrit de l'assureur est nulle et non avenue.

## **VII.** **COVID 19**

Les deux parties reconnaissent la crise mondiale de COVID-19 en cours et acceptent nos obligations de nous conformer à toute directive officielle des gouvernements ou des autorités locales.

Nous ne serons pas responsables des remboursements, compensations, coûts, dépenses ou autres pertes de toute nature encourus par le Client (y compris, le cas échéant, le coût d'un traitement médical), dans les circonstances suivantes :

1. Si le Client, ou l'un des membres de son groupe de Réservation, est testé positif au Covid-19 et doit être mis en quarantaine pendant un certain temps, ou s'il est informé ou s'il apprend qu'il est positif, ou qu'il pense avoir, été en contact étroit avec une personne qui a été testée positive au Covid-19 (ou qui pense avoir le Covid-19) et qu'il doit s'isoler pendant un certain temps. Si cela se produit dans les 14 jours précédant la date de départ, il se doit de nous contacter car il se peut qu'il ne puisse plus voyager. Nous lui proposerons les options suivantes dans la mesure du possible et sous réserve de disponibilité :

- a. Le report de sa Réservation à une date ultérieure. Nous l'informerons de tout impact sur le prix que le report peut avoir (des frais de modification de votre Réservation pourront être payés par le Client, ainsi que toute augmentation de coût imposée par d'autres fournisseurs) ;

- b. L'annulation de la Réservation, auquel cas nos frais d'annulation standard s'appliqueront à compter de la date à laquelle nous recevrons la notification d'annulation de la personne ayant effectué la réservation. Un remboursement de ces frais peut-être demander à l'assurance voyage du Client.

Si cela se produit alors que le Client est à destination, il doit nous en informer sans délai et nous lui fournirons l'assistance raisonnable que nous pouvons lui apporter dans ces circonstances. Toutefois, nous ne serons pas tenus de couvrir le coût de toute annulation de sa Réservation, des arrangements de transport manqués, de l'hébergement ou emplacement nu supplémentaire requis (soit au Royaume-Uni, soit dans toute autre destination, avant son départ), ou d'autres coûts associés encourus par le Client. Le Client doit s'assurer qu'il a une assurance voyage qui couvre ces frais.

2. Le Client échoue à des tests, des contrôles ou d'autres mesures imposés par un fournisseur, une compagnie aérienne, un port ou un aéroport, une autorité de contrôle des frontières ou tout autre organisme gouvernemental ou autorité locale, ou il ne se soumette pas à des tests ou à une évaluation lorsqu'on lui le demande et, de ce fait, il se voit refuser l'accès à l'embarquement, l'accès à la destination, l'accès aux services, ou il est autrement dans l'impossibilité de poursuivre sa Réservation, ou cette partie de sa Réservation.

3. Le Client reconnaît également que le propriétaire de l'hébergement ou de l'emplacement nu et les autres fournisseurs de services de voyage associés devront se conformer aux directives et exigences nationales et/ou locales relatives au Covid-19 et qu'ils ont mis en œuvre certaines mesures en conséquence. Il s'agira probablement d'exigences spécifiques concernant l'équipement de protection individuelle, comme l'utilisation de masques par le personnel (et il se peut que le Client soit également tenu de porter un masque), la distanciation sociale, la limitation du nombre d'utilisateurs de certaines installations, la désignation d'autres voies d'entrée et de sortie, l'obligation de se désinfecter les mains et la modification des normes et procédures de sécurité habituelles ou normalement attendues. Nous ne nous attendons pas à ce que ces mesures aient un impact significatif sur la jouissance de la Réservation et toutes les mesures seront prises dans le but de garantir la sécurité du Client et celle des personnes qui l'entourent.

#### **VIII. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES**

Si avant l'arrivée du Client, Campings.com est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, elle pourra notifier la résolution du contrat au Client, dans les meilleurs délais avant le début du voyage et procédera à l'annulation sans frais.

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant sur son lieu de destination ou à proximité immédiate, entraînant des conséquences importantes sur son contrat ou le transport vers le lieu de destination, le Client pourra résoudre (annuler) son contrat avant le début du séjour, sans possibilité de dédommagement supplémentaire.

#### **IX. ASSURANCES**

Campings.com n'inclut aucune assurance dans les prix des prestations proposées et recommande au Client de souscrire au moment de sa réservation un contrat d'assurance et/ou d'assistance. L'assurance-annulation couvre certains cas d'annulation par le Client auquel elle permet d'obtenir le remboursement des frais pratiqués par Campings.com.

Le Client aura la possibilité de souscrire une assurance auprès de notre partenaire dont les conditions lui seront présentées à sa demande.

En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance souscrite par le Client lui sera adressée. En tout état de cause, il lui appartient de prendre complètement connaissance du contrat d'assurance, et notamment les clauses d'exclusion, de limitations ou fixant les modalités d'application de l'assurance avant d'y souscrire.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis à Campings.com et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par Campings.com sans faute du Client. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit.

Si le Voyageur justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de résilier sans frais cette assurance dans un délai de quatorze (14) jours tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

## **X. PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

1. 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, certains Partenaires proposent des établissements équipés pour accueillir les personnes handicapées. Les hébergements adaptés aux personnes handicapés comportent la mention PMR.
2. 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 [cse@campings.com](mailto:cse@campings.com) qui adressera une demande spécifique 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.

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

1. Les documents de voyage (Bon d'Échange) sont envoyés au CSE par email Le Client doit impérativement lire ces documents et imprimer le Bon d'Échange qu'il présentera aux Partenaires au début du Séjour.
2. Si le CSE ne reçoit pas les documents de voyage (Bon d'Échange), il doit contacter Campings.com à l'adresse suivante en mentionnant le numéro de la Commande : [cse@campings.com](mailto:cse@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.

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

1. Toute demande de modification doit être envoyée par mail à l'adresse suivante : [cse@campings.com](mailto:cse@campings.com)
2. **La modification n'est pas offerte pour l'emplacement nu.**
3. Toute modification de la Commande entraîne l'application des frais ci-dessous suivant la date à laquelle la demande intervient :

Dans les 48h suivant la Commande	Modification sans frais
Plus de trente (30) jours avant le premier jour du Séjour	Modification sans frais
Entre trente (30) et vingt-et-un (21) jours avant le premier jour du Séjour	Vingt-cinq (25) % du montant de l'hébergement
Entre vingt (20) et quinze (15) jours avant le premier jour du Séjour	Cinquante (50) % du montant de l'hébergement
Entre quatorze (14) et huit (8) jours avant le premier jour du Séjour	Soixante-quinze (75) % du montant de l'hébergement
Moins de sept (7) jours avant le premier jour du Séjour	Cent (100) % du montant de l'hébergement

4. 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 réservé ou de l'emplacement nu.

5. Dans le cas d'une réservation comprenant plusieurs hébergements ou emplacements nu, l'annulation d'un ou plusieurs des hébergements ou emplacements nu contenus dans le dossier entraîne des frais d'annulation sur les seuls hébergements ou emplacements nu considérés.

**Rappel :** La cotisation d'assurance n'est jamais remboursable en cas de modification du contrat.

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

Le Client a la faculté de résoudre son contrat à tout moment, en contrepartie de frais d'annulation correspondant à des pénalités indemnifiant Campings.com à la suite de l'exercice de sa faculté de dédit par le Client, sans fourniture d'aucune prestation en contrepartie par Campings.com.

1. Toute demande d'annulation doit être envoyée par mail à l'adresse suivante : [cse@campings.com](mailto:cse@campings.com)
2. Toute annulation de la Commande entraîne l'application des pénalités selon le tableau ci-dessous suivant la date à laquelle la demande intervient :

Plus de trente (30) jours avant le premier jour du Séjour	Annulation sans frais
Entre trente (30) et vingt-et-un (21) jours avant le premier jour du Séjour	Vingt-cinq (25) % du montant de l'hébergement ou emplacement nu
Entre vingt (20) et quinze (15) jours avant le premier jour du Séjour	Cinquante (50) % du montant de l'hébergement ou emplacement nu
Entre quatorze (14) et huit (8) jours avant le premier jour du Séjour	Soixante-quinze (75) % du montant de l'hébergement ou emplacement nu
Moins de sept (7) jours avant le premier jour du Séjour	Cent (100) % du montant de l'hébergement ou emplacement nu

**Rappel :** La cotisation d'assurance n'est jamais remboursable en cas d'annulation du contrat.

3. Selon le Séjour réservé, le Client pourra bénéficier de pénalités d'annulation réduites par rapport à ceux prévus dans les Conditions Générales de Ventes. Celles-ci sont mentionnées sur le Site et confirmées au moment de la réservation.

4. 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 ou de l'emplacement nu réservé.

5. Dans le cas d'une réservation comprenant plusieurs hébergements ou emplacement nu, l'annulation d'un ou plusieurs des hébergements ou emplacements nu contenus dans le dossier entraîne des frais d'annulation sur les seuls hébergements ou emplacements nu considérés.

### **XIV. MODIFICATIONS OU ANNULATIONS EFFECTUEES PAR CAMPINGS.COM**

1. Il peut arriver que nous devons apporter des modifications ou annuler la Réservation du Client. Nous nous réservons le droit d'apporter des changements mineurs à sa Réservation. Dans ce cas, nous l'en informerons le plus tôt possible. Si nous apportons un changement important à la Réservation (tel qu'un changement de pays, d'hébergement ou emplacement nu, de dates de location, etc.), nous l'informerons dès que possible, s'il reste du temps avant son arrivée, et nous :

- a. Lui proposerons un autre hébergement ou emplacement nu approprié, si nous sommes en mesure de lui en proposer un (il paiera l'augmentation du coût si le remplacement est annoncé à un prix supérieur à celui de sa réservation initiale, ou recevra un remboursement de la différence s'il est moins cher) ;
- b. Si nous ne sommes pas en mesure de lui proposer une alternative appropriée, nous ferons tout notre possible pour lui proposer un « bon d'achat » ou une « note de crédit » ; ou

- c. Le rembourserons les sommes qu'il nous a versées lorsque le Client ne souhaite pas accepter les alternatives proposées. Dans ce cas, aucun frais d'annulation ne sera applicable et nous lui rembourserons dans un délai maximal de quatorze (14) jours après la résolution du Contrat. Selon le motif de l'annulation effectuée

2. Le Client devra répondre à notre proposition d'alternative appropriée dans le délai qui sera indiqué dans notre information relative à la modification de sa Réservation.

Nous ne serons pas responsables des pertes, dommages, coûts ou autres dépenses que le Client pourrait encourir en raison de la modification ou de l'annulation de sa Réservation (à moins que cette modification ou cette annulation ne soit le résultat d'une violation du Contrat de notre part), ou en ce qui concerne les autres arrangements que le Client a pris avec d'autres fournisseurs dans le cadre de contrats distincts.

## **XV. DROIT DE RÉTRACTATION**

Le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement ou d'emplacement nu, 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.

## **XVI. CONSEILS AUX VOYAGEURS**

1. La Réservation du Client auprès de nous concerne uniquement l'hébergement ou l'emplacement nu. Il est de sa responsabilité de vérifier et de respecter toutes les exigences en matière de voyage, de passeport, de visa, d'entrée, de santé, de vaccination, de test et d'immigration applicables à sa Réservation. Les exigences changent régulièrement et il se doit donc vérifier et contrôler en permanence les exigences jusqu'à la date de son retour, tant en ce qui concerne les pays vers lesquels il voyage que ceux par lesquels il passe.

Outre les ambassades et/ou consulats concernés, des informations sur les voyages et la santé sont également disponibles sur les pages correspondantes de notre site web <https://www.campings.com/fr/content/travellers-information/>.

2. Nous ne sommes pas responsables dans le cas où une personne faisant partie de la Réservation du Client ne peut pas voyager parce qu'elle ne s'est pas conformée aux exigences en matière de voyage, de passeport, de visa, de vaccination, de test ou d'immigration ou qu'elle n'est pas en possession des documents de voyage nécessaires (y compris, sans s'y limiter, les certificats de vaccination, les tests et tout autre document requis). La plupart des pays exigent désormais que les passeports soient valables au moins 6 mois après la date de retour. Si le passeport du Client est dans sa dernière année à partir de la date d'émission, il doit vérifier sa validité auprès de l'ambassade du pays qu'il visite.

## **XVII. COMPORTEMENT**

1. Si le comportement du Client ou celui d'un membre de sa Réservation cause ou est susceptible de mettre en danger ou de porter atteinte aux tiers (tout autre voyageur, notre personnel ou nos agents ou celui de prestataires et/ou partenaires) ou des dommages matériels, nous nous réservons le droit de considérer que la Réservation a été annulée par le Client avec effet immédiat. Dans ce cas, notre responsabilité envers lui cessera et le Client et les personnes visées dans sa Réservation devront quitter l'hébergement ou l'emplacement nu immédiatement. Nos obligations envers le Client et/ou les personnes visées dans sa Réservation cesseront immédiatement et nous ne serons pas responsables des dommages, pertes, remboursements, dépenses ou autres coûts encourus par le Client en conséquence, y compris, mais sans s'y limiter, toute organisation de voyage de retour, les coûts de nettoyage, de réparation ou de remplacement des biens perdus, endommagés ou détruits par le Client, ou la compensation de tout fournisseur ou agent affecté par ses actions

2. Si le Client cause des dommages à l'hébergement ou à l'emplacement nu dans lequel il séjourne, il doit rembourser intégralement le propriétaire de l'hébergement ou l'emplacement nu concerné pour le coût des dommages avant la fin de son séjour (si le coût a déjà été établi) ou dès que le coût a été établi (si établi plus tard). Il doit également nous indemniser pour le montant total de toute réclamation (y compris tous les frais judiciaires) faite contre nous ou tout tiers en conséquence. Nous ne pouvons pas être tenus responsables des actions ou du comportement des autres invités ou des personnes qui n'ont aucun lien avec sa Réservation ou avec nous.

3. La personne ayant effectué la Réservation et tout adulte accompagnant le groupe doivent, à tout moment :
  - Agir raisonnablement pour leur groupe et, en particulier, à l'égard des mineurs du groupe ;
  - S'assurer que toutes les personnes de la Réservation se conforment à toutes les exigences relatives au Covid-19 pendant le voyage ;
  - Veiller à ce que le groupe tienne compte de sa sécurité personnelle pendant qu'il est à destination afin de ne pas s'exposer ou d'exposer d'autres personnes à des risques inutiles, y compris, sans s'y limiter, veiller à ce que les membres du groupe fassent attention lorsqu'ils sortent pendant les heures d'obscurité ;
  - Ne sortent pas seuls s'ils sont mineurs ;
  - Ne se mettent pas dans des situations à risque ;
  - Ne soient pas en état d'ébriété ou sous l'influence de toute autre substance illégale ou dangereuse et, en tout état de cause, ne permettent à aucune personne âgée de moins de 18 ans de consommer de l'alcool;
  - Et sont conscients de leur comportement et de leurs actions dans le contexte de leur environnement ;
  - Veiller à ce qu'aucun membre du groupe ne fume dans les lieux non-fumeurs ou ne se comporte d'une autre manière qui pourrait entraîner un risque d'incendie ;
  - S'assurer que le groupe ou tout membre du groupe se conforme à toutes les lois pertinentes.

#### **XVIII. PROTECTION DES DONNEES**

Nous collectons et traitons les données personnelles du Client lorsqu'il réalise une réservation par notre intermédiaire et, plus généralement, lorsqu'il utilise notre site.

Notre politique de confidentialité <https://www.campings.com/fr/privacy-policy> énonce les données personnelles que nous collectons à son sujet, comment et pourquoi nous les utilisons, à qui nous les transmettons et comment nous protégeons sa vie privée conformément au Règlement Européen Général sur la Protection des Données et la loi britannique sur la protection des données (le Data protection Act de 2018, incluant le règlement général sur la protection des données britannique).

#### **XIX. PROPRIÉTÉ 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 auxquels renvoie son Site et qu'elle n'édite pas.

#### **XX. DROIT ET JURIDICTION**

Les présentes Conditions de Réservation et tout contrat auquel elles renvoient sont régis à tous égards par le droit anglais. Sans préjudice de ce qui précède, toute personne physique utilisant nos services à des fins autres que celles de son activité professionnelle peut néanmoins se prévaloir des dispositions d'ordre public applicables dans le pays dans lequel elle a son domicile.

Tout litige, toute réclamation ou toute autre question survenant entre nous à la suite ou en relation avec le Contrat ou la Réservation du Client sera traité par les tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles. Sans préjudice de ce qui précède, toute personne physique utilisant nos services à des fins autres que celles de son activité professionnelle peut saisir les tribunaux compétents du pays dans lequel elle a son domicile.