

Conditions Générales de Vente M&V Resort

RÉSERVATIONS ET PAIEMENTS

Les réservations se font à l'accueil, par téléphone, par correspondance ou par internet sur le site <https://www.mv-resort.fr>

A partir du moment où une réservation est effectuée et acceptée après réception de l'acompte, quelle que soit la méthode d'acceptation du domaine (par réservation en ligne, par téléphone, sur place ...). Le locataire accepte expressément les CGV dans son intégralité et se tient responsable pour l'ensemble des participants et éventuels invités.

Toute demande de commande passée sur le site internet constitue la formation d'un contrat conclu à distance, et implique nécessairement l'acceptation, sans restriction ni réserve des présentes conditions et du règlement intérieur.

Les réservations ne lient M&V Resort, que si M&V Resort les a acceptées, ce que M&V Resort est libre de faire ou de refuser, en fonction de la disponibilité, et d'une façon générale, de toutes circonstances de nature à nuire à l'exécution de la réservation effectuée. M&V Resort propose des séjours à vocation familiale et calme, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet. M&V Resort se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe, ou qui chercherait à le détourner.

La personne qui effectue la réservation doit être âgée d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter conformément aux présentes Conditions Générales et garantir la véracité et l'exactitude des informations. Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteur légaux.

Toute demande de réservation « groupe »* devra être adressée par mail à l'adresse mv.resort14@gmail.com ou par téléphone au 02 31 85 60 00 (prix d'un appel local) en précisant qu'il s'agit d'une demande de réservation « groupe ». Le camping M&V Resort se réserve le droit d'étudier la demande avant de l'accepter ou de la refuser.

Généralement les séjours sont d'une semaine minimum durant la haute saison sur les hébergements familiaux, mais certains changements peuvent être effectués pendant la saison.

**à partir de 2 hébergements ou plus*

ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés à M&V Resort, cependant, exceptionnellement et sur demande faite au préalable par téléphone ou par mail, la direction se réserve le droit d'accepter un animal de petite taille (-15 kg) et très sage moyennant le paiement d'un forfait supplémentaire de 10€/jour/animal à régler sur place le jour de l'arrivée. Tous les chiens de catégorie 1 et 2 restent strictement interdits comme indiqué dans le règlement intérieur. Chaque demande sera traitée individuellement par l'équipe d'M&V Resort.

Toute nuisance engendrée par l'animal ne pourra être tolérée dans l'enceinte du camping et le locataire devra toujours veiller à calmer son animal au plus vite. Si un animal est jugé trop bruyant ou dangereux, M&V Resort pourra demander le départ du locataire et de son animal sans remboursement du séjour.

Il devra être promené à l'extérieur du camp pour satisfaire ses besoins naturels et être tenu en laisse en permanence dans l'enceinte du domaine.

Pour toute autre animal de compagnie, une demande devra être faite au préalable à la Direction de M&V Resort.

TARIFS

Les tarifs ou informations publiés sur notre site internet sont les tarifs de base ne comprenant pas les prestations optionnelles et les taxes de séjour (textes et photos non contractuelles).

Le prix arrêté lors de la réservation comprend la TVA en vigueur. Le prix contractuel peut être sujet à modification dans les limites légales et réglementaires, lorsqu'interviennent des variations de taux de TVA applicables, entre la date de réservation et la date de paiement du solde.

Les avantages et promotions ne peuvent être appliqués sur une réservation déjà réglée en totalité ou en partie.

En tout état de cause, le camping se réserve le droit de refuser toute réservation en cas de litige existant avec le client, de non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par le client, de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire, de non-paiement ou de paiement partiel.

TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour apparaît clairement sur la facture. Les taxes de séjour sont variables selon les communes et pays. La taxe de séjour est collectée pour le compte des communes et peut être augmentée d'une taxe additionnelle départementale.

Le coût de la taxe de séjour sera susceptible d'évoluer en cours d'année et pourra, de ce fait, impacter à la hausse ou à la baisse le montant total du séjour.

RESERVATION

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement incluant :

- Les acomptes qui sont de 30 % du prix global de votre location et d'éventuelles prestations complémentaires
- 100 % du prix de la prime d'assurance annulation / interruption de séjour si vous souhaitez y souscrire.
- LE SOLDE DU SEJOUR qui est à régler 30 jours avant la date d'arrivée. En l'absence de l'intégralité de ce solde, le séjour sera considéré comme annulé et l'acompte ne sera pas remboursé.
- 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 au camping.

Aucune déduction ne sera consentie en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé. Conformément à l'article L.121-21-8 du code de la consommation, nous vous informons que les prestations de services d'hébergement, qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée, ne sont pas soumises au droit de rétractation de 14 jours.

La réservation devient effective uniquement avec l'accord du camping, après réception de l'acompte et après réception, soit de la confirmation de réservation dûment complété, soit après acceptation des conditions générales de vente lors de la réservation en ligne.

IMPORTANT A LIRE AVANT LE DÉPART

A son arrivée, le client doit :

- Se présenter à l'accueil
- Régler les taxes et frais non compris dans le prix si celles-ci n'ont pas été réglées au moment de la réservation (animal de compagnie ...)
- Déposer les montants du dépôt de garantie
- Recevoir les clés et autres éléments que le camping lui remettra.

MOYENS DE PAIEMENTS ACCEPTÉS

- Carte bancaire
- Virement
- Espèces

PROMOTIONS – VENTES DE DERNIERE MINUTE

Lors de ces occasions, il est possible que pour un même séjour, les clients aient payé des prix différents. Les clients ayant payé le prix le plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement représentant la différence de prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel.

CAPACITÉ DES LOGEMENTS

Toute personne non mentionnée au contrat lors de la réservation pourra être exclue du camping.

Les noms, prénoms et âges de tous les participants, y compris les nouveau-nés, devront être communiqués lors de la réservation. Toute information erronée pourra entraîner sans délai l'annulation de la réservation. Pour des raisons évidentes de sécurité (piscine, évacuation possible du terrain de camping en cas d'alerte météo) ou de santé (hospitalisation possible pendant le séjour), les mineurs non accompagnés de l'un de leurs administrateurs légaux (parents/tuteurs) au sens de l'article 389 du Code Civil, ne sont pas admis.

Le preneur devra jouir des lieux en bon père de famille et respecter les prescriptions du règlement intérieur.

La carte d'identité peut être demandée à chaque participant à n'importe quel moment du séjour. Dans le cas où la personne n'est pas mentionnée au contrat lors de la réservation, elle est alors considérée comme « invitée » et n'est pas autorisée à dormir dans l'hébergement sans autorisation préalable de la direction (et seulement si la capacité de l'hébergement le permet) ni à profiter des prestations du groupe Mer et Vacances. Si cette règle est enfreinte, M&V Resort pourra exclure sur-le-champ le locataire et ses accompagnants.

Pour des raisons de sécurité et le confort de tous, le nombre de visiteurs est limité à 2 par location et ces derniers n'ont pas accès aux piscines ou aux autres infrastructures sportives du camping s'ils ne sont pas mentionnés au contrat lors de la réservation. Ils s'engagent à respecter le règlement intérieur du camping affiché à la réception et sont sous la responsabilité des campeurs qui les reçoivent. La Direction se réserve le droit d'intervenir en

appliquant le règlement intérieur, en cas de manquement à celui-ci, une expulsion définitive pourra être appliquée par la Direction sans aucun remboursement.

ANNULATION / INTERRUPTION DE SÉJOUR

Il est rappelé qu'en application des dispositions de l'article L221-28 et suivants du Code de la Consommation, aucune des prestations proposées par M&V Resort n'est soumise au droit de rétractation. En conséquence, toute annulation émanant du client après réservation et avant le départ entraînera :

- En cas d'annulation plus de 30 jours avant la date d'arrivée prévue, la conservation par M&V Resort des acomptes versés par le client sous le libellé de facturation : « prestation annulation de réservation »
- En cas d'annulation moins de 30 jours avant la date d'arrivée prévue, la conservation par M&V Resort de l'intégralité du prix du séjour, assurance annulation comprise si souscrite sous les libellés de facturation : « prestation annulation de réservation et prestation assurance annulation » (si souscrite)

A la réservation, il est possible de souscrire à une assurance annulation. (cf. se référer aux conditions de l'assurance).

Toute annulation sans l'option « assurance » doit être effectuée par écrit et adressée au camping par courriel et lettre recommandée avec accusé de réception. Les délais sont calculés à la date de réception de la lettre avec AR. Dans tous les cas d'annulation.

Le client peut demander la modification de son séjour (dates et/ou type d'hébergement) sur demande écrite auprès du camping (courrier ou courriel) dans la mesure des disponibilités et possibilités. Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante (Sauf décision exceptionnelle de la Direction). A 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 si le séjour est couvert par une garantie. Si le séjour n'est pas couvert, il sera soumis aux modalités d'annulation et d'interruption de séjour.

Toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée selon disponibilités et selon les tarifs en vigueur.

Tout séjour interrompu, ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé) de votre fait ne pourra donner lieu à un remboursement.

Un logement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants. Il ne pourra en aucun cas être occupé par un nombre supérieur de personnes (enfants et bébés compris). Il ne peut être dépassé pour des raisons de sécurité et d'assurance. Dans ce dernier cas, le responsable du camping est en droit de refuser toute personne supplémentaire. Le camping 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, sans remboursement de séjour. Toute personne non mentionnée au contrat lors de la réservation pourra être exclue du camping. La carte d'identité peut être demandée à chaque arrivant à n'importe quel moment du séjour.

Si un groupe (2 hébergements réservés ou plus) est accepté par M&V Resort, dans tous les cas, il sera impossible de se réunir à plus de personnes que l'hébergement ne peut accueillir, que ce soit sur la terrasse ou dans le mobil home pour des raisons de sécurité, d'assurance et de tranquillité du camp. Pour exemple, si un regroupement de plus de 6 personnes (présents dans le contrat) + 2 invités est constaté sur une terrasse ou dans un hébergement à capacité de 6 personnes, M&V Resort effectuera en premier rappel à l'ordre. Si ce rappel n'est pas respecté et qu'un regroupement est constaté de nouveau sur l'une des parcelles. Ce regroupement sera considéré comme un trouble à l'ordre et à la tranquillité du camp et M&V Resort facturera 150 € par intervention comme indiqué dans la partie « CAUTION », cf. page 9 ci-dessous. Au bout de 2 interventions, les occupants pourront être exclus du domaine avec interruption de séjour sans remboursement. Il ne sera en aucun cas accepté de troubles à la tranquillité du voisinage.

Concernant les visiteurs/invités, le camping peut les interdire ou exiger le paiement d'un supplément de 15 €/jour, les visiteurs n'ont pas accès aux prestations de Mer et Vacances (piscines, sauna ...).

Il appartient au campeur de s'assurer : le campeur est responsable de la surveillance de ses objets personnels (vélos, etc.). Le domaine décline toute responsabilité en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du campeur. Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur. Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite.

Tout campeur est tenu de respecter le règlement intérieur du camping présent à l'entrée de Mer et Vacances, il est responsable des troubles occasionnés par les personnes qui séjournent avec lui. Le non-respect caractérisé du règlement intérieur pourra entraîner l'expulsion du campeur, sans remboursement.

En effet, si l'un des occupants venait à troubler l'ordre dans les différents établissements (M&V Resort ou Mer et Vacances), la direction se verra le droit de refuser l'accès à certaines prestations (comme les piscines) voire à la totalité des prestations. L'établissement pourra aussi interrompre le séjour des locataires sans remboursement.

La réservation 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.

Annulation du fait du camping : En cas d'annulation du fait du camping, sauf en cas de force majeure, le séjour sera totalement remboursé. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

Annulation du fait du campeur : Les frais d'annulation peuvent être couverts par les garanties annulations proposées par l'assurance annulation au moment de la réservation si cette assurance a été souscrite. Aucun remboursement ne sera effectué sans souscription de l'assurance annulation.

Le port d'un bracelet peut être obligatoire sur le camping, ceci pour assurer aux clients un maximum de sécurité et éviter l'intrusion de personnes extérieures. Le cas échéant, le port du bracelet est alors obligatoire durant tout le séjour.

ARRIVÉE ET DÉPART

Une photocopie de la carte d'identité sera demandée au preneur lors de son arrivée au sein du camping en plus du dépôt de garantie.

- L'arrivée dans les mobil-homes se fait de 16h à 18h et les départs à 10h. Ces horaires peuvent être modifiés durant la saison. Les horaires vous sont rappelés dans votre mail de confirmation de réservation et vous êtes également informés par mail de toute modification.
- Pour les arrivées après la fermeture de l'accueil, des consignes spécifiques sont données aux locataires pour qu'ils puissent accéder seuls à leur hébergement sous réserve que le camping ait été préalablement averti du retard.
- Si le client n'informe pas le camping de son arrivée tardive (en dehors de horaires d'ouverture de l'accueil), la remise des clefs se fera le lendemain entre 10h et 12h ou entre 14h et 17h, aucun remboursement n'aura lieu de la part du camping.
- Dans le cas où l'hébergement ne serait pas rendu propre pour 10h à la restitution des clefs, l'option ménage serait facturée pour libérer les lieux le plus rapidement possible. Si pour une quelconque autre raison, l'hébergement n'était pas libéré pour 10h le jour du départ, un supplément de 50 euros sera facturé en plus de l'option ménage pour chaque demi-heure de retard.

Le jour de son arrivée, le preneur pourra bénéficier d'un accès aux piscines et différentes prestations dès 14h sous réserve que les prestations soient accessibles. Les formalités d'arrivée devront être réalisées auparavant.

En cas d'arrivée en dehors des horaires prévus ou d'empêchement de dernière minute, il est impératif de prévenir nos services avant la fermeture du bureau d'accueil faute de quoi les clés ne vous seraient remises que le lendemain du jour prévu de votre arrivée et aux heures de réouverture du bureau d'accueil.

Chaque cottage contient tout le matériel de cuisine et de table ainsi que la literie (draps et linge de toilette). L'inventaire est distribué à l'arrivée. Le locataire est tenu de le contrôler et de signaler dans les 24h toute anomalie.

Toute insatisfaction concernant l'état de propreté, ou l'état général du locatif doit être notifiée au plus tard 24h après l'arrivée, l'équipe de M&V Resort fera de son mieux pour y remédier rapidement. Aucune réclamation ne sera recevable plus de 24h après le jour d'arrivée. De la même manière, aucun incident survenu au cours du séjour ne sera pris en compte, s'il n'a pas été déclaré à la Direction de M&V Resort dans les 24h.

Pendant votre séjour le campeur est responsable de la surveillance de ses objets personnels (vélos, etc.). Le camping décline toute responsabilité en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du campeur.

EQUIPEMENTS DE LOISIRS

Piscines :

La nourriture et l'alcool sont interdits aux abords des piscines pour la propreté des lieux et la sécurité de tous. Seules les personnes présentes au contrat lors de la réservation ont le droit d'accéder aux prestations aquatiques. Le locataire ne peut pas réserver des chaises longues sans être présent dans l'espace aquatique. En effet, le personnel se voit le droit de retirer les objets qui y auraient été placés pour le confort des autres usagers présents sur les lieux.

Les prestations aquatiques sont offertes par le groupe Mer et Vacances et ne font donc pas partie du prix de la location. Si les piscines se voyaient fermées pour une quelconque raison (Covid 19/Technique/Travaux), l'établissement ne peut être tenu pour responsable et aucun remboursement ne pourra être demandé.

La piscine intérieure est ouverte tous les jours durant toute la période d'ouverture du camping. La piscine extérieure est ouverte de mai à septembre (ces dates peuvent être modifiée par la Direction en cas de force majeur).

Les ballons et autres jeux (pistolets à eau...) qui pourraient occasionner des dégâts et/ou déranger la clientèle sont strictement interdits dans la piscine intérieure.

En cas de non-respect de ces règles, l'accès aux prestations aquatiques pourrait être interdite durant toute la durée du séjour aux personnes qui ne se conforment pas aux règlement intérieur et toutes destructions ou dégâts occasionnés seront facturés aux contrevenants.

Sauna/Hammam/Jacuzzi :

Le Sauna, le Hammam ainsi que le Jacuzzi sont des prestations mis à disposition des adultes de + de 18 ans, les mineurs n'ont pas le droit d'y accéder.

Les horaires d'ouverture peuvent être différentes selon les saisons, vacances scolaires et/ou week-end. Ces horaires vous seront remis à l'arrivée et sont disponibles à l'accueil.

Salle de Fitness :

Elle est exclusivement réservée aux clients du camping. Le matériel est mis à disposition et devra être utilisé avec respect. Tous dégât occasionné sera facturé à la personne responsable de la casse.

Salle gaming privative :

Une salle gaming est mis à disposition de nos clients 1h/jour et par famille, la première séance est offerte par M&V Resort, pour les séances suivantes se renseigner à l'accueil. Un parent doit accompagner les enfants mineurs pendant toute la durée de la prestation. Si le matériel venait à être endommagé pendant la prestation, M&V Resort prélèvera le montant nécessaire sur la caution pour renouveler le matériel. Si les dommages sont trop grands, une facture sera adressée directement au locataire.

L'alcool est interdit dans toutes les parties communes intérieures et extérieures des deux établissements.

CAUTIONS

A l'arrivée, une caution sera demandée au locataire d'un montant de 600 € ou 1000 € selon les hébergements, correspondant à l'état général du mobile home et des équipements (tous les éléments confiés par le camping ou présents dans l'hébergement pour le client ...).

Une deuxième caution pouvant aller jusqu'à 150 € pourra vous être demandée pour le ménage éventuel de l'hébergement si le preneur n'a pas pris l'option « ménage » lors de son séjour. Dans le cas où le preneur aurait choisi de régler les frais de ménage, ceux-ci ne comprennent pas le nettoyage de la vaisselle ni des ustensiles de cuisine, l'ensemble devra donc être rendu en état normal de propreté et rangé. Dans le cas contraire, des frais de remise en état seront retenus. Dans le cas où le client aurait souscrit l'option « ménage » mais que les ustensiles de cuisine ou la vaisselle ne sont pas en état normal de propreté, M&V Resort prélèvera 50 € sur la caution. Le montant du ménage pourra être facturé une seconde fois si l'hébergement est jugé dans un état exécrable par la direction (ordures laissées dans l'hébergement et/ou terrasse, déjections visibles, tâches irrattrapables ...).

Un état des lieux qui est très succinct peut-être réalisé avec l'équipe de M&V Resort avant le départ des locataires pour qu'ils puissent quitter les lieux le plus rapidement possible sans que l'établissement n'importune ses différents locataires lors des départs. L'état des lieux définitif sera réalisé par l'équipe de ménage après départ. Si des dégâts/tâches devaient être constatés pendant le ménage fait par l'équipe, le montant nécessaire à la remise en l'état sera facturé sans que l'établissement n'ait à en avertir son preneur. En effet, le preneur accorde sa confiance à la direction lors de sa réservation qui est « intègre et de bonne foi » et qui a la conscience d'agir sans léser les droits d'autrui. Le preneur ne pourra en aucun cas discuter le montant facturé après son départ. Une facture et des justificatifs (comme des photos) lui seront fournis si besoin.

L'état des lieux définitif est donc réalisé par l'équipe du service entretien et les responsables après le départ du preneur. Tous dépôts de garantie seront restitués au plus tard 15 jours après

vosre départ déduction faite des indemnités retenues par l'établissement, pour les éventuels dégâts constatés par l'état des lieux de sortie ou pour toute prestation restée impayée.

La retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci. En cas de retenue sur ménage, le tarif appliqué correspondra au montant de l'option forfait ménage relative au type de mobil-home occupé.

En cas de nuisances sonores ou de trouble à l'ordre dans l'un des deux domaines (Mer et Vacances ou M&V Resort) :

Par respect pour tous, le calme doit être respecté à partir de 22h. Pour votre entourage, les enceintes doivent être utilisées à puissance minimale en journée et l'usage en est interdit dès 22h. En cas de nuisance sonore ou de non-respect du règlement intérieur, si notre équipe devait intervenir pour effectuer un rappel à l'ordre, un forfait de 150 € sera facturé pour chaque intervention.

Après 2 interventions pour rappel à l'ordre, M&V Resort se verra le droit d'exclure le locataire et ses accompagnants du domaine sans aucun remboursement, les forces de l'ordre pourront être appelées le cas échéant. **Le locataire est responsable de ses accompagnants** et les interventions seront facturées ou débitées de la caution du séjour directement par l'établissement.

RESPONSABILITÉ

La Société ne pourra être tenue responsable, du fait de la communication par ses partenaires ou par tout tiers, de photographies dont ils ont déclaré avoir les droits, d'informations fausses, trompeuses ou erronées qui seraient mentionnées dans les catalogues ou sur les sites des partenaires, et notamment les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement.

Il peut advenir que certaines activités et installations proposées par le Camping soient supprimées ou momentanément fermées, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure (restrictions sanitaires, travaux ...). Ainsi, la responsabilité du Camping M&V Resort ne saurait être engagée et en aucun cas ces motifs ne pourront être considéré comme prétexte à annulation ou de réduction de prix du séjour.

Les photographies et les textes illustrant les produits ne sont pas contractuels.

INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les informations que le client communique à l'occasion de sa commande ne seront transmises à aucun tiers.

Ces informations seront considérées par la société M&V Resort comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de la société M&V Resort, pour le traitement de la commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de la société M&V Resort en fonction des centres d'intérêts du client.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour cela, il suffit d'en faire la demande par courrier à l'adresse suivante en indiquant noms, prénoms et adresse :

M&V Resort

Avenue de la Libération

14830 LANGRUNE SUR MER

N° SIRET : 442 133 815 00021

Les présentes conditions sont présentées en langue française.

Conformément aux articles L. 133-4 et R. 152-1 du Code de la Consommation, le client est également informé de la possibilité de recourir, uniquement en cas de contestation du résultat de sa réclamation auprès du responsable du camping, à une procédure de médiation conventionnelle dans un délai de 12 mois. Le service de médiation de la société camping est l'association MEDICYS – Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice.

Toute demande de médiation doit lui être formulée, sur par voie électronique, www.medicys.fr, soit par voie postale : MEDICYS, 73 Boulevard de Clichy – 75009 Paris.