

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Tournesol eurl (ci-après dénommée Vacansoleil), société au capital de 90 000,00 €, RCS Nîmes 437 677 578, APE 7911Z, siret 437 677 578 00050, est immatriculée sous le numéro IM030110012 au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours. Coordonnées bancaires : Rabobank - IBAN : NL18 RABO 0304 0419 63 ; BIC : RABONL2U.



Vacansoleil a souscrit auprès de la compagnie Generali Assurances, 7 bd Haussmann, 75 456 Paris Cedex 09, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.



Conformément au Code du Tourisme et à ses textes d'application, Vacansoleil bénéficie d'une Garantie Financière fournie par l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme), 15 avenue Carnot, 75 017 Paris, qui protège les fonds déposés par ses clients.



Vacansoleil est adhérent de EDV (les Entreprises du Voyage), 15 Avenue Carnot, 75017 Paris, l'organisation professionnelle qui représente les entreprises du voyage et du tourisme.

Conformément à la nouvelle réglementation relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées, issue de la directive européenne 2015/2302 du 25/11/2015, vous trouverez ci-dessous les droits essentiels du consommateur prévus par le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de

frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Tournesol Vacansoleil France a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15 rue Carnot, 75 017 PARIS.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Tournesol Vacansoleil France.

Consulter le [code du tourisme](#).

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les présentes conditions particulières de vente et les conditions générales de vente s'appliquent aux contrats de vente conclus en ligne via le site www.vacansoleil.fr ou à distance, par téléphone, entre Vacansoleil Eurl Tournesol et ses clients consommateurs.

CONTRAT

Conclusion du contrat

Toute réservation effectuée est ferme et définitive. Le contrat est conclu dès lors que le voyageur accepte l'offre de l'organisateur. L'inscription à nos séjours implique l'adhésion aux Conditions générales propres à la profession des Agents de Voyages ainsi qu'à nos Conditions particulières, notre responsabilité en tout état de cause ne pouvant être engagée au-delà des obligations des campings, prestataires de services et de nos garanties professionnelles.

Le voyageur reconnaît avoir été informé des conditions générales figurant sur le site www.vacansoleil.fr. La responsabilité de l'organisateur de voyages ne saurait être recherchée dans l'éventualité d'une défaillance à ce sujet.

Conformément aux dispositions du Code Civil sur la conclusion des contrats en ligne, lors d'une réservation sur notre site, le contrat sera conclu lorsque vous cliquerez sur le bouton vous permettant de confirmer votre commande, après avoir visualisé le détail de celle-ci, et en particulier son prix total, et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs.

Avant de conclure un contrat avec Vacansoleil, vous devez lire les Conditions Générales de Vente et les accepter en cliquant sur la case correspondante dans le processus de commande.

Après conclusion du contrat, le voyageur reçoit une confirmation par écrit ou par voie électronique.

La réservation doit être accompagnée d'un versement de 30 % du montant du séjour majoré des frais de réservation s'élevant à 20,00 €. Le solde devra être réglé sans rappel de notre part, 6 semaines avant le départ comme stipulé sur la demande de règlement.

En cas d'inscription moins de 6 semaines avant le départ, le règlement total du dossier à l'inscription sera demandé. Toute modification de la part du voyageur entraînera, selon le cas, l'application des conditions prévues aux paragraphes **Modification** ou **Annulation**.

Langue

La langue proposée pour la conclusion du contrat est le français.

Archivage

Les contrats conclus sur notre site internet ou à distance, par téléphone, (données relatives à votre commande et Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de votre commande), sont archivés pour une durée de 10 ans. Vous pouvez accéder aux contrats archivés en faisant la demande par courrier postal adressé à Vacansoleil Sarl Tournesol, 131 impasse des palmiers, Pist Oasis - Oasis 2, 30 319 Alès cedex.

Droit de rétractation

Conformément à l'article L 121-21 du code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation après le jour de la conclusion du contrat, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L 121-21-3 à L 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.

Exception au droit de rétractation

L'exercice du droit de rétractation connaît cependant des exceptions et est exclu notamment pour les contrats de prestation de service d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs, qui doit être fournie à une date ou selon une périodicité déterminée.

Vous ne pouvez donc pas, de ce fait, utiliser le droit de rétractation concernant les réservations effectuées auprès de notre société.

INFORMATION

Pour vous renseigner, une agence Vacansoleil est à votre disposition en France, située 131 impasse des palmiers, Pist Oasis - Oasis 2, 30 319 Alès cedex. Vous pouvez joindre ses services de réservation par téléphone au 04 66 91 21 30 ou par email sur fr-office@vacansoleil.com.

Les informations générales (équipements, animations, services locaux, navettes) indiquées sont fournies par nos collaborateurs qui se rendent sur place et les offices de tourisme pendant la saison estivale qui précède la nouvelle saison. Elles sont donc données à titre indicatif. Il va de soi que les voyageurs seront informés de toute modification à la seule condition que nous en ayons nous-mêmes été informés.

Capacité

L'occupation du logement est strictement limitée au nombre de personnes indiqué. Un bébé ou un enfant compte pour une personne.

Lors de la réservation, vous devez préciser le nombre exact de participants et leur âge. En effet, certaines locations, bien que de même catégorie, peuvent être équipées en fonction du nombre de personnes annoncé.

Si vous dépassez ce nombre, le préposé local est fondé à ne pas vous accueillir sur place et vous serez contraint de pourvoir vous-même à votre séjour.

Mineurs

Les mineurs non accompagnés de leurs parents ne sont pas acceptés sur les campings. Certains sites les tolèrent sous condition d'une attestation parentale. Vous devez pour cela vous renseigner lors de la réservation.

Animaux

Les animaux ne sont accueillis que dans la mesure où leur présence a été spécifiée et acceptée lors de la réservation avec le carnet de vaccinations à jour. A défaut, le responsable local refusera leur présence, le séjour des clients et sa facture restant néanmoins acquis.

Souhaits particuliers

Vos désirs particuliers (par exemple une préférence près de la piscine, à l'ombre...) doivent impérativement être signalés au moment de la réservation ; ils seront pris en compte dans la mesure du possible mais ne seront jamais garantis. Les demandes de lit bébé (quand cette prestation n'est pas incluse dans le forfait et fait donc l'objet, la plupart du temps, d'un supplément à régler sur place) ne seront satisfaites que dans la limite des stocks disponibles et ne feront par conséquent l'objet d'aucun engagement de notre part.

Basse saison

Un séjour en basse saison offre sans conteste des avantages importants. Le voyageur bénéficie notamment de

plus de calme et peut escompter une économie appréciable. Toutefois, il peut arriver en basse saison que des équipements sportifs, magasins, lieux de sorties, soient fermés et qu'on puisse s'adonner à moins d'activités qu'en haute saison. De même, il se peut que les animations soient réduites, voire annulées, par exemple s'il n'y a pas suffisamment de participants, cette décision étant du ressort du camping.

Campings

L'appellation des campings est susceptible de varier. A l'étranger, les homologations et classements touristiques correspondent à la réglementation et aux usages du pays d'accueil.

Equipements

Un mobil-home équipé comprend généralement : la fourniture de la vaisselle, d'éléments de base pour préparer une cuisine simple (petit réfrigérateur, 2 plaques électriques ou feux à gaz), des couvertures, oreillers (sauf indications particulières sur la page du camping). Tout équipement supplémentaire est notifié dans le descriptif de la location. Les dates d'ouverture et de fermeture des piscines sont dans chaque descriptif par camping. Les photos n'ont qu'une vocation d'illustration, le client n'est pas obligatoirement logé dans la location représentée.

Prix

Les prix mentionnés sur notre site internet, dans les tableaux tarifaires sur la page de chaque camping, sont indiqués en euros, TVA comprise au taux légal actuellement applicable. Ils s'entendent par nuit et par location, sauf spécification contraire.

Le montant fixé pour la réalisation de nos séjours est un prix forfaitaire comprenant la location de l'hébergement ou l'emplacement nu de camping ainsi que les consommations normales d'eau, de gaz et d'électricité. Dans le cas contraire, les frais supplémentaires sont indiqués. Les frais de réservation ne sont pas inclus dans ces prix mais, comme les frais supplémentaires pouvant éventuellement être mis à votre charge, ils sont indiqués avant la conclusion du contrat.

Lorsque vous effectuez une réservation sur notre site internet, le détail des prestations choisies et leur prix, ainsi que le montant des frais de réservation et les éventuels frais supplémentaires sont affichés durant tout le processus de réservation.

Il appartient au client d'apprécier avant la réservation si le prix lui convient.

Les prix indiqués dans les tableaux tarifaires sur la page des campings ne comprennent pas les frais de réservation ainsi que toute prestation supplémentaire telle que l'assurance annulation, l'assurance assistance, l'assurance locative, le pack bébé, le forfait animal de compagnie..., les frais de nettoyage (uniquement sur certains campings et dans ce cas ils sont indiqués lors de la réservation sur le site internet), la taxe de séjour qui doit être payée sur place à la réception.

Promotions

A certaines dates nous pouvons proposer des promotions et offres de dernière minute. Celles-ci n'ont aucun effet rétroactif par rapport aux clients ayant déjà réservé et payé le prix normal. Ceux-ci ne pourront prétendre à aucun remboursement de la différence de prix.

Les éventuelles promotions, non cumulables, ne sont valables que dans la mesure où un seul et même logement est occupé durant tout le séjour par les mêmes personnes.

Assurances

L'assurance annulation, l'assurance assistance ou l'assurance

locative, souscrites auprès de Mapfre Assistance, sont proposées à titre optionnel et peuvent être contractées lors de la réservation. Les noms, prénoms et dates de naissance des participants devront être donnés au moment de la réservation.

L'assurance annulation doit être contractée de manière concomitante à la réservation et ne pourra plus l'être après celle-ci.

L'assurance assistance et l'assurance locative peuvent être contractées jusqu'au jour du départ

PAIEMENT

Conditions de paiement

En cas de réservation d'un séjour locatif dans un hébergement de type tente bungalow, mobil-home ou emplacement nu de camping, l'acompte est de 30% du montant du séjour. L'acompte doit être réglé à l'issue de la réservation ou nous parvenir sous un délai de 3 jours maximum. Le solde du séjour doit être réglé au plus tard 60 jours avant la date de départ (en cas de plusieurs séjours locatifs, avant la date d'arrivée dans la première location

réservée) et être en notre possession. A défaut de paiement à la date convenue, le voyageur est considéré comme ayant annulé son séjour sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus et les sommes déjà versées viendront en déduction des frais d'annulation. En cas de réservation moins de 60 jours avant la date de début de séjour, l'intégralité du prix du séjour est payable à la réservation.

Modalités de paiement

Différents moyens de paiement sont mis à votre disposition, selon conditions, pour le règlement des réservations effectuées sur notre site internet ou par téléphone : carte de crédit et virement bancaire. Des frais administratifs de 8,00 € sont appliqués pour les règlements effectués par chèque bancaire ou chèques vacances ANCV.

Défaut de paiement

Le défaillant ne saurait différer son règlement en invoquant l'acceptation de pénalités de retard. Le défaillant s'expose donc à l'annulation pure et simple de son dossier et à l'application des frais d'annulation tels qu'exposés au paragraphe **Annulation**.

Modification

Le voyageur peut demander une modification du contrat de voyage qui sera acceptée si possible et confirmée par écrit par l'organisateur de voyages. Le voyageur devra supporter les frais de modification, à hauteur de 35,00 € pour chaque réservation.

Une modification s'entend comme un changement qui n'affecte pas l'essence même du contrat (destination, hébergement, prix période).

Tout refus sera signifié immédiatement au voyageur, en exposant les raisons. Le voyageur aura alors la possibilité de maintenir le contrat initial ou d'annuler le voyage.

Si le refus n'engendre aucune réaction de la part du voyageur, le contrat initial s'appliquera.

En cas d'annulation, les conditions prévues au paragraphe **Annulation** seront appliquées.

Le changement d'un voyage déjà réservé pour une autre destination sera considéré comme une annulation du voyage initial et une nouvelle réservation de voyage et entraînera l'application des conditions prévues au paragraphe **Annulation**.

Annulation

En cas d'annulation, le client ou ses ayants droit doivent immédiatement en aviser l'agence verbalement avec confirmation écrite.

L'annulation prendra effet à la date de réception du courrier.

Toute annulation entraîne l'exigibilité des frais suivants :

Annulation plus de 42 jours avant la date de début du séjour, 30 % du montant du séjour,

Annulation entre le 42ème jour (inclus) et le 28ème jour (exclus) avant la date de début du séjour, 60 % du montant du séjour,

Annulation entre le 28ème jour (inclus) et la veille du début de séjour (inclus), 90% du montant du séjour,

Annulation le jour du début de séjour, 100% du montant du séjour.

Les frais de réservation et le montant de l'assurance annulation ne sont jamais remboursables.

Quel que soit le motif de votre annulation, le montant de ces frais ne peut être réduit, les prestataires ne pouvant subir les conséquences de situations qui vous sont propres. Nous vous conseillons par conséquent de souscrire une assurance annulation.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du voyageur pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

SEJOUR

Arrivée

A l'arrivée, vous devez vous présenter à l'accueil muni des documents de voyage Vacansoleil. Ces documents vous sont adressés, après paiement du séjour, par email ou courrier. Vous pouvez aussi les imprimer directement sur votre espace client « Mon espace Vacansoleil » au moyen de vos identifiants.

Il est conseillé d'aviser le responsable de l'accueil de l'heure approximative d'arrivée. En cas d'arrivée tardive, certains prestataires peuvent être amenés à facturer des suppléments.

Il est indispensable d'avoir l'accord du responsable local au cas où l'occupation n'aurait pas lieu à la date prévue.

Les arrivées se font généralement entre 16H00 et 19H00 et les départs entre 08H00 et 10H00.

Au cas où le voyageur n'arriverait pas dans les heures prévues d'ouverture de l'accueil, les frais d'éventuelles nuitées d'hôtel (...) seront à sa seule charge sans qu'il puisse prétendre à un quelconque remboursement.

Pour toute information, les coordonnées du représentant local figurent sur les documents de voyage et pourront aussi vous être communiquées sur simple demande téléphonique.

Le voyageur ne sera pas obligatoirement accompagné jusqu'à sa location ou son emplacement, cette formule permettant de réduire les attentes aux arrivées.

A son arrivée, le voyageur doit vérifier la propreté de la location et l'inventaire. Tout manquement doit être signalé sur place, le plus rapidement possible, au prestataire de services ou au représentant de l'organisateur de voyages. A défaut, le voyageur doit formuler directement sa plainte à son agence de voyages ou organisateur de voyages. Le voyageur donne ainsi la possibilité de chercher immédiatement une solution à son problème. Le non-respect de ces prescriptions peut avoir une influence sur la fixation d'un dédommagement éventuel.

Dépôt de garantie ou caution

La caution doit être payée à l'arrivée, la plupart du temps en espèces. Il appartient dans tous les cas au voyageur de s'assurer que la caution ainsi versée lui sera restituée : soit directement le jour de son départ après l'état des lieux, soit par courrier dans un délai de 4 semaines.

Le voyageur ne pourra en aucun cas exiger que le responsable local procède à l'inventaire en dehors des horaires prévus à cet effet.

Il appartient au responsable local et à lui seul de se faire couvrir du montant des dégâts locatifs, frais de ménage, taxe de séjour, suppléments et consommations diverses directement auprès des voyageurs.

Effets personnels

Les objets ou effets personnels du voyageur relèvent strictement de sa propre responsabilité. Il en est de même pour son véhicule.

Courrier : si vous désirez recevoir du courrier personnel, le nom et l'adresse du camping doivent figurer sur l'enveloppe.

Perturbations locales

Il appartient aux voyageurs de respecter le règlement intérieur du camping (par exemple : réglementation de la piscine, du parking, etc. ...).

En cas de force majeure ou cas fortuits, ni l'organisateur de voyages, ni les intermédiaires, ne peuvent être tenus responsables des nuisances qui viendraient perturber, interrompre ou empêcher votre séjour (sécheresse, inondation, incendie, marée noire, coupure générale d'électricité, de gaz, d'eau, grève, travaux...).

Par travaux, on entend généralement la construction de routes, bâtiments ... qui peuvent avoir lieu aux alentours de votre lieu de séjour. L'organisateur de voyages et ses intermédiaires ne peuvent être tenus responsables d'actes de tiers avec lesquels ils n'ont pas de contrat. Les voyageurs seront informés de ces éventuelles nuisances à la seule condition que nous en ayons nous-mêmes été informés.

Après-vente / réclamations

En cas de défaillance d'un prestataire, nous nous engageons à faire le maximum pour vous proposer différentes solutions de rechange afin de préserver vos vacances, notamment par un relogement en catégorie similaire. S'il n'y avait pas de solution de remplacement possible, vous seriez alors notamment remboursé de toutes les sommes versées.

Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place doit être signalée le plus tôt possible auprès de notre représentant local afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du séjour et, à défaut d'obtenir satisfaction, auprès de notre agence.

Toute réclamation de défaillance relative à un séjour doit parvenir sous pli recommandé à : Vacansoleil, 131 Impasse des palmiers, Pist Oasis - Oasis 2, 30 319 Alès Cedex, dans le délai de 4 semaines après la date de fin de séjour. Le pli doit inclure les pièces justificatives et les originaux des attestations. Les réclamations ainsi reçues généreront un accusé de réception de notre part et seront traitées dans les meilleurs délais, et après enquête de notre part. Après avoir saisi le service qualité et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 45 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

Pour le règlement des litiges en ligne, la Commission européenne fournit aussi une plate-forme de résolution des litiges en ligne sur ec.europa.eu/odr