

**ARTICLE 1 - OBJET**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles :

La Société SOCNAT, SA au capital de 1 175 638.07 euros Immatriculée au Registre du Commerce de Bordeaux sous le numéro 775 658 909

Siège social : 44-46 avenue de l'Europe, Chemin de Montalivet, 33930 Vendays-Montalivet

Propose la vente des prestations figurant sur ses sites Internet (ci-après définis et désignés comme les "Sites internet"), ses catalogues (ci-après défini et désigné comme "les Catalogues") à ses clients individuels (ci-après le « Client »).

La prestation constituant la part prépondérante du contrat conclu entre la SOCNAT et le Client est la location des Hébergements (ci-après définis) sur des emplacements de campings en France et à l'étranger (ci-après désignés comme les "Campings").

**ARTICLE 2 - DÉFINITIONS**

> « Société » : SOCNAT

> « Haute saison » : désigne la période du 03/07/2021 au 28/08/2021

> « Basse saison » : désigne la période allant de l'ouverture des Campings jusqu'au 03/07/2021 et du 28/08/2021 jusqu'à la fermeture des Campings.

Il est précisé que les dates d'ouverture et de fermeture des campings pourront être modifiées du fait de la Société. Cela constituera une modification de séjour au sens de l'article 13.2 des présentes.

> « Brochure » : désigne les Brochures de présentation des Hébergements et des campings, distribuées par la société en version papier ou en version numérique sur les Sites Internet. La liste des campings présentés dans la Brochure et les informations mentionnées dans cette dernière sont susceptibles d'être modifiées. Les mises à jours et erratums sont publiés sur les Sites internet.

> « Sites internet » : www.tohapi-naturiste.fr ou toute URL renvoyant automatiquement à ces adresses.

> « Equipements et Services optionnels » : désignent les équipements ou services supplémentaires pouvant être proposés au Client lors de sa réservation ou sur place lors de son séjour. Ils comprennent (non exhaustif) : lit bébé, chaise bébé, télévision, draps, barbecues, emplacement voiture supplémentaire, animaux autorisés, laverie, accès internet/wifi, garantie d'emplacement, de zone ou de vue... La disponibilité de ces équipements et services dépend de chaque Hébergement, du camping et de la disponibilité au jour de la réservation, ils ne peuvent être garantis. Le Client est d'ores et déjà informé que certains types d'Hébergements ne sont pas assez spacieux pour accueillir un lit bébé.

> « Hébergements » : désignent les différentes familles d'hébergements proposées en location, y compris les emplacements nus par la Société aux Clients dont les caractéristiques et le prix sont donnés sur les Sites Internet, dans les Brochures (voir également conditions générales d'hébergement).

Chaque Hébergement est prévu pour un nombre déterminé de personnes adulte(s) et enfant(s), précisé dans les Brochures ou les Sites internet. Est considéré comme adulte toute personne de 11 ans et plus. Les enfants de 0 à 3 ans bénéficient de la gratuité. Les noms des gammes et des typologies ne sont pas contractuels, donnés à titre indicatif, et pourront être modifiés à tout moment par la Société sans que cela ouvre droit à indemnisation pour le Client.

> « Services du Camping » : désignent les différentes activités/animations, équipements/infrastructures et/ou facilités gratuits ou payants proposés par le Camping.

L'attention du Client est cependant portée sur le fait que :

- Certains services ne sont pas nécessairement ouverts toute l'année,
- Les piscines des Campings ne sont pas toutes chauffées et les points d'eau indiqués sur les Brochures et les Sites internet ne sont pas tous ouverts à la baignade. Il appartient donc au Client de se renseigner, avant de réserver sur l'accessibilité de ces services.
- Les dates d'ouverture et de chauffage des piscines n'étant pas confirmées au moment de la sortie de la Brochure, merci de contacter vos conseillers au 05 33 092 092

**ARTICLE 3 - ACCEPTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES**

E 3.1 En réservant un Hébergement conformément aux termes de l'article 5 des présentes, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales.

E 3.2 L'acceptation des présentes Conditions Générales ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour dès leur publication en ligne et annulent et remplacent toute version antérieure.

E 3.3 Les présentes Conditions Générales ainsi que le récapitulatif de réservation transmis au Client forment le contrat de séjour et constitue l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les parties.

**ARTICLE 4 - PRIX DU SÉJOUR**

Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises hors frais de dossier et taxes de séjour/ecoparticipation

>Nos prix comprennent :

- La mise à disposition du ou des Hébergements concernés entièrement équipés conformément à la description donnée sur les Sites internet et les Catalogues.
- L'eau, le gaz et l'électricité (sauf emplacement nu).
- L'accueil et l'état des lieux de sortie
- Les Services et équipements du Camping, à l'exception de ceux payants ou optionnels
- > Nos prix ne comprennent pas :
  - La location de draps (sauf gamme premium)
  - Location de serviettes (sauf gamme premium)
  - L'assurance annulation
  - Les frais de dossier d'un montant forfaitaire de 20€
  - Le ménage
  - Les activités payantes proposées par le camping (à régler sur place)
  - Les taxes (taxes de séjour et ecoparticipation selon le camping).
  - Le supplément éventuel pour un animal selon le camping
  - La caution sauf exceptions. Le montant de la caution demandée

varie selon le camping choisi par le Client.

Les services additionnels (bracelets consommation, bracelets sécurité, badges voitures, restauration, parcs d'attraction, équipements physiques, services de navette, places additionnelles...). La disponibilité de l'ensemble de ces services additionnels ne peut être garantie par la Société. Le Client devra se renseigner à l'accueil du Camping afin de connaître les services disponibles et leurs conditions tarifaires. Pour tout visiteur à la journée, le Camping peut demander le paiement d'une taxe visiteur. Il se peut qu'un Camping n'accepte pas les visiteurs ou que la taxe visiteur n'octroie pas l'accès à tous les Services du Camping.

>Définition du prix

Le tarif applicable au séjour est le tarif en vigueur au jour de la réservation et ce, sous réserve de disponibilité. Lorsque le client demande un devis, la validité de ce dernier est indiquée sur le devis. Passé la date de validité le prix indiqué au devis n'est plus garanti.

En cas d'erreur manifeste sur le prix publié, tel qu'un prix dérisoire par comparaison avec la moyenne des prix constatés sur le même séjour à la même période, le Client est informé que le contrat est réputé nul et qu'il sera remboursé de son acompte ou du prix total réglé sans indemnité, quelle que soit la période où la Société s'aperçoit de l'erreur, à moins que le Client accepte le nouveau prix réel communiqué par la Société.

> Rétroactivité:

Les avantages et les promotions proposés par la Société postérieurement à la date de réservation ne peuvent être appliqués sur une réservation déjà réglée intégralement ou partiellement.

**ARTICLE 5 - RÉSERVATION ET PAIEMENT DU PRIX DU SÉJOUR**

E 5.1 Pour procéder à une réservation, le Client doit être majeur et capable. La Société se réserve le droit de refuser les mineurs non accompagnés de leurs parents ou d'un tuteur légal. Les mineurs accompagnés de personnes majeures non détentrice de l'autorité parentale doivent présenter une autorisation parentale, à défaut le camping pourra refuser l'entrée du mineur sur le Camping.

Lors de la réservation, le Client a l'obligation de communiquer les noms, prénoms et dates de naissance de chaque personne hébergée et le N° de la plaque d'immatriculation du véhicule qui stationnera au sein du camping le cas échéant. La Société s'autorise à refuser toute personne non inscrite lors de la réservation. Le Client doit obligatoirement faire partie des personnes hébergées. Pour des raisons de sécurité et d'assurance le dépassement du nombre d'occupants mentionnés par le Client lors de la réservation n'est pas autorisé, toute personne au-delà du nombre de personnes mentionnées lors de la réservation pourra être refusée.

E.5.2 Afin de garantir une ambiance propice au repos et à la détente dans l'esprit familial et convivial qu'elle s'engage à offrir à ses Clients, la Société se réserve la possibilité de refuser la ou les :

- Réservation(s) de groupes ayant effectué leur réservation via les réseaux de vente pour Clients individuels (Internet, centrales de réservation, tours opérateurs, etc.)
- Réservation(s) d'un Client pour lesquelles le nombre de personnes hébergées sur plusieurs Hébergements sur un même Camping et pour une même période serait supérieur à 12 (douze) personnes.
- Réservation(s) d'un Client pour lequel le nombre de Mobil-home ou Hébergement réservés sur un même camping et pour une même période représenterait plus de :

- 2 Mobil-homes sur les sites « Partenaires »
- 3 Mobil-homes les sites de la Société.
- Réservation de plus de 2 ou 3 hébergements, selon le site, par la même personne physique ou par des personnes physiques différentes mais se connaissant et se déplaçant ensemble pour les mêmes motivations aux mêmes dates de séjour sur le même Camping est considéré comme un groupe.

Pour les réservations GROUPE ci-dessus mentionnées, toute demande de réservation devra impérativement être effectuée auprès du service GROUPE de la société (tél : 05 33 092 092 – prix d'un appel local) ou par mail [reservations@tohapi-naturiste.fr](mailto:reservations@tohapi-naturiste.fr) seul habilité à traiter ces demandes. La Société se réserve le droit d'étudier au préalable les demandes de réservations de groupes afin de voir leur compatibilité avec l'occupation du Camping sur la période demandée. Une signature d'un code de bonne conduite pourra être demandée.

E 5. Prolongation du séjour sur place :

En cas de prolongation du séjour sur place,

Pour les campings partenaires, la réservation doit se faire impérativement par téléphone auprès de la centrale de réservation et le règlement s'effectuer par carte bancaire.

Pour les campings de la Société, la réservation doit se faire auprès de la réception du camping.

E 5.3 Il existe quatre moyens différents de réserver :

- Par téléphone au numéro ci-après désigné : 05 33 092 092 prix d'un appel local).
- Par Internet sur les sites [www.tohapi-naturiste.fr](http://www.tohapi-naturiste.fr)
- Par mail à l'adresse [reservations@tohapi-naturiste.fr](mailto:reservations@tohapi-naturiste.fr)
- Sur place auprès de l'accueil du Camping (sauf campings partenaires)

E 5.4 modalités de passation de la commande

La réservation d'un séjour sur le Site s'effectue telle que:

1. Le Client sélectionne le camping de son choix selon son descriptif.
2. Le Client sélectionne la durée du séjour, la date de départ, le nombre de participants et le type d'hébergement.
3. Le Client indique également s'il souhaite bénéficier des assurances et d'autres services additionnels proposées par la Société.
4. Le Client doit communiquer l'ensemble des informations requises par la Société ou revendeur

habilité, en :

- répondant aux questions du téléconseiller en cas de réservation par téléphone,
- renseignant les champs du formulaire de réservation des Sites en cas de réservation par Internet,
- 5. Le Client réserve au nom et pour le compte de tous les Bénéficiaires qu'il indiquera. Le Client certifie et est tenu de s'assurer que toutes les informations renseignées sont correctes
- 6. Le Client accède à un récapitulatif ou reçoit un document reprenant l'ensemble des détails relatifs aux dates, aux prestations choisies et le prix total y afférent, lui permettant ainsi de vérifier le détail de sa commande. Le Client est tenu de s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a sélectionnées, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure de sa commande donnera lieu à facturation conformément aux termes des présentes
- 7. Le Client valide sa commande ou accepte expressément le devis par mail, après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente de la Société
- 8. Le Client choisit son mode de règlement et procède au règlement des sommes selon les modalités suivantes :

-un acompte ou la totalité du montant de la réservation incluant,

- le prix des Equipements optionnels qu'il aura choisis lors de la réservation,
- les frais de dossier d'un montant de 20 (vingt) euros TTC pour toutes réservations effectuées par e-mail, courrier ou téléphone. Ils sont offerts pour toutes réservations sur les sites internet.
- le montant de la/les Assurance(s) auxquelles aura souscrit le Client
- le montant des prestations additionnelles

Dans les cas de réservation par Internet ou par téléphone, et de règlement par Carte Bancaire, la réservation est, sauf incident de paiement, validée immédiatement et est définitive.

En cas de réservation par mail, et de paiement par chèque bancaire, virement ou chèques vacances (ANCV) la réservation n'est validée qu'après vérification par la Société de la disponibilité du ou des Hébergements souhaités par le Client. En cas d'indisponibilité, la Société contactera le Client afin de lui faire une nouvelle proposition d'hébergement. La réservation sera validée une fois le choix du Client validé. La Société transmettra au Client un document de confirmation de sa réservation et un état de paiement.

Si aucune proposition de substitution n'est trouvée avec le Client, la Société remboursera sans délai et au plus tard dans les trente jours suivant la réception de la demande de réservation l'ensemble des sommes d'ores et déjà réglées par le Client.

9. Le Client reçoit une confirmation de sa réservation par courrier électronique. Cela constitue l'accord conclu entre le Client et la Société.

10. Le bon d'échange permettant au Client de bénéficier de son séjour est transmis au Client à l'adresse mail indiquée par ce dernier. Cependant, le cas échéant, le Client reste tenu de régler le solde de sa réservation au plus tard 4 (quatre) semaines avant son arrivée sur le site.

E 5.5 Moyens de Paiement

Selon le mode de réservation choisi, les moyens de paiement suivants sont acceptés :

- Carte bancaire (CB) pour tous les types de réservations,
- Chèque libellé à l'ordre de la S.A SOCNAT
- Chèques ANCV (Si ce mode de paiement est utilisé, il est conseillé d'adresser les chèques à la Société dûment remplis par lettre recommandée avec AR ou tout moyen sécurisé.)

Seuls les chèques vacances effectivement reçus seront comptabilisés. Il appartient au Client d'en vérifier le nombre avant envoi.

La Société ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la non réception des chèques ANCV.

. Virement bancaire sur le compte bancaire suivant :

**RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE (RIB)**

SOCIETE GENERALE		Relevé d'identité bancaire	
Titulaire du compte :	SA SOC-NAT		
Domiciliation :	SG SETE CANAL ROYAL (01435) 5 QU DE LA RESISTANCE - 34203 SETE		
30003	00280	00021185370	53
Code banque	Code Guichet	Numéro de compte	Cle RIB
Identification internationale (IBAN)			
FR76 30003 00280 00021185370 53			
Identifiant international de la banque (BIC)			
SOGFRPP			

Tout règlement doit être envoyé à l'adresse indiquée à l'article 17 ci-après.

E 5.6 Il appartient au Client de régler, selon l'un des modes de paiement visés aux présentes, le solde du prix du séjour, au plus tard 4 (quatre) semaines avant son arrivée sur le site. A défaut de règlement dans ce délai, la Société se réserve le droit de considérer la réservation comme annulée et les termes de l'Article 14 trouveront alors à s'appliquer.

E 5.7 Le Client s'engage à respecter l'échéancier de paiement suivant :

Si paiement par carte, chèque ou virement bancaire ou chèques ANCV :

> Réservation plus de 3 mois avant le début du séjour, le Client doit régler en 1 fois, ou jusqu'à 4 fois selon

l'échéancier suivant:

-à la réservation : 25% du montant du séjour.

-3 mois avant le séjour : 25% du montant de la réservation

-2 mois avant le séjour : 25% du montant de la réservation.

-Au plus tard 4 semaines avant le séjour : le solde restant, soit 25% du montant de la réservation.

> Réservation entre 2 et 3 mois avant le début du séjour, le Client doit régler :

-À la réservation : 50% du montant de la réservation

-2 mois avant le séjour : 25% du montant de la réservation

-Au plus tard 4 semaines avant le séjour : le solde restant, soit 25% du montant de la réservation.

> Réservation à moins de 2 mois avant le début du séjour, le Client doit régler :

-À la réservation : 75% du montant de la réservation

-Au plus tard 4 semaines avant le séjour : le solde restant, soit 25% du montant de la réservation.

> Réservation moins de 4 semaines avant le début du séjour, le Client doit régler la totalité du montant de la réservation par carte bancaire ou virement.

En cas de règlement par chèque vacances (ANCV) sur place :

Un acompte de 25% du montant total du séjour devra être versé à la réservation. En cas d'annulation ou de no show, l'acompte sera conservé par la Société.

E 5.8 A la demande du Client, la Société transmettra une facture acquittée, accompagnée d'une attestation de séjour après son séjour.

#### ARTICLE 6 – CONDITIONS D'AMISSON

E 6.1 Dans certains campings naturistes les personnes seules doivent être parrainées avant toute acceptation de sa demande de réservation (retrouver les conditions complètes dans le règlement intérieur de chaque camping)

E 6.2 La réservation ne pourra être confirmée qu'après réception de la charte naturiste complétée et signée par le client.

#### ARTICLE 7 - SÉJOUR

E 7.1 Les jours et horaires d'Arrivée et Départ varient selon les Campings et sont indiqués sur le site internet de la société : [www.tohapi-naturiste.fr](http://www.tohapi-naturiste.fr)

Ces informations sont également indiquées sur le Bon d'échange adressé au Client.

Dans l'hypothèse où le Client ne serait pas en mesure d'arriver aux horaires indiqués, il devra impérativement contacter le représentant de la Société (à l'aide du n° de téléphone communiqué sur son bon d'échange) avant 18 heures.

Aucun remboursement, même partiel, ne sera consenti par la Société dans l'hypothèse d'une arrivée en dehors des horaires autorisés, postérieure à la date de réservation ou d'un départ anticipé du Client.

Dans l'hypothèse où le Client ne se présenterait pas le lendemain du jour prévu sans avoir averti le représentant de la Société, il court le risque que sa réservation soit annulée. La Société s'autorise à remettre l'hébergement en vente sous 48h, sans que le Client puisse s'y opposer.

E 7.2 Il appartient au Client de faire un état des lieux (inventaire du matériel, état du matériel et état de propreté) de l'Hébergement dans les 24 heures de son arrivée. Toute réclamation devra être présentée à un représentant de la Société. Ce dernier fera de son mieux pour y remédier rapidement. Aucune réclamation ne sera admise postérieurement à ce délai. De la même manière, tout incident qui surviendrait en cours de séjour devra être signalé au représentant de la Société qui fera de son mieux pour y remédier.

E 7.3 Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par les occupants de l'Hébergement le règlement intérieur du Camping et de la piscine sur lequel est situé l'Hébergement et notamment des conditions obligatoires concernant la nudité

Les barbecues individuels au charbon sont interdits. Les barbecues électriques, plancha, à gaz sont tolérés. De plus, des aires collectives de barbecues peuvent exister. Il appartient au Client de se renseigner sur le type de barbecue autorisé sur l'emplacement.

En cas de non-respect du règlement intérieur et de la piscine, des présentes Conditions Générales et/ou d'attitude contraire au calme et à la sérénité du Camping par un Client et/ou par les occupants de l'Hébergement concerné, la Société après mise en demeure pourra expulser du Camping le ou les personnes en cause. Cette situation n'ouvrira pas de droits à remboursement même partiel du séjour. Les membres des groupes sont individuellement tenus au respect du règlement intérieur. La Société se réserve le droit de refuser les mineurs non accompagnés de leurs parents ou d'un tuteur légal.

E 7.4 Animaux autorisés :

Chiens (hors catégories 1 et 2): Sauf mention contraire dans les Catalogues et/ou sur les Sites internet et dans la limite des conditions d'acceptation de chaque Camping (à savoir notamment, catégorie, poids/taille du chien, etc.) dont il appartient au Client de prendre connaissance avant de souscrire. Le chien devra être tenu en laisse sur le Camping. Aucun chien ne doit rester seul dans l'Hébergement.

Chats : sous réserve d'acceptation du camping. L'animal devra être gardé à l'intérieur de l'hébergement, sous l'entière responsabilité de son propriétaire.

Un seul chat/chien est autorisé par Hébergement, tout autre animal est interdit.

Les animaux autorisés devront être tatoués ou pucés. Le Client devra se munir du carnet de vaccination à jour et régler un supplément.

E 7.5 Sous réserve du règlement intérieur du Camping concerné, l'installation d'une toile de tente est interdite sur les emplacements autres que les emplacements nus.

E 7.6 Le Client doit faire le nécessaire, notamment s'il se rend sur un Camping situé sur une île, pour réserver son transport, suffisamment à l'avance afin de pouvoir se rendre sur le camping aux dates correspondant à son séjour. Lorsqu'il séjourne hors France le Client est seul responsable du respect des conditions d'accueil et de séjour de son lieu de destination.

#### ARTICLE 8 - SERVICES DU CAMPING

Il peut advenir que certaines activités et installations proposées par les campings et indiquées dans le descriptif figurant sur les Catalogues et/ou le Site internet soient supprimées ou modifiées, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure, ou ne fonctionnent pas en avant ou arrière-saison. La Société informera le Client des travaux ou aménagements entrepris sur les Campings et les Campings Partenaires lors de son

séjour.

#### ARTICLE 9 - TAXE DE SÉJOUR

E 9.1 Le montant de la provision pour la taxe de séjour par jour et par personne de plus de 18 ans est inclus dans le prix du séjour lorsque celle-ci est au forfait.

Lorsque la taxe de séjour est collectée au réel, elle doit être payée lors de la réservation ou sur le camping au moment de l'arrivée. La taxe de séjour est collectée pour le compte des communes et peut être augmentée d'une taxe additionnelle départementale.

E 9.2 En complément de la taxe de séjour, une taxe d'éco-participation peut également être collectée sur certains Campings (le montant de ces taxes sera affiché à l'accueil du camping).

#### ARTICLE 10 - CAUTION

E 10.1 En fonction du Camping et si le Client n'a pas pris d'option spécifique, une caution d'un montant de 60€ à 400€ peut être demandée à l'arrivée.

Veuillez noter que le Camping se réserve le droit de retenir tout ou partie du montant de la caution en cas de dégradations dans l'Hébergement ou dans le Camping.

Si le ménage n'est pas effectué en fin de séjour la somme de 80€ sera retenue sur la caution.

Des cautions supplémentaires peuvent être demandées (cf Art 10.3)

10.2. La caution sera restituée au Client à son départ après état des lieux du représentant de la Société Exploitante. Le représentant de la Société exploitante effectuera l'inventaire, et s'assurera que le ménage de l'Hébergement a été effectué correctement et que l'Hébergement ne présente aucune dégradation ni aucun dommage. En cas de dégradations manifestes ou si l'hébergement n'est pas rendu propre, la Société Exploitante pourra facturer les coûts de remise en état au Client Il ne sera admis aucune contestation de la part du Client en cas de départ effectué sans état des lieux, si le Client n'a pas remis à un représentant de la Société exploitante l'état des lieux déclaratif d'entrée ou s'il a quitté le Camping sans effectuer un état des lieux de sortie vérifié par le représentant de la Société exploitante ou du Camping Partenaire. Si le Client ne remet pas l'état des lieux déclaratif d'entrée, il sera présumé avoir pris l'Hébergement dans un bon état général et de propreté.

En cas de départ en dehors des heures normales, le personnel de la Société exploitante sera seul juge de l'état général et de propreté du Mobil-home ce que le Client accepte. Si la location est rendue en bon état, la caution sera restituée le cas échéant par voie postale, aux frais du Client, dans les meilleurs délais.

E 10.3 Des cautions supplémentaires pour le matériel nécessaire à l'accessibilité du Camping (par exemple les cartes magnétiques des barrières automatiques) et/ou l'utilisation des Services du Camping sont susceptibles d'être demandées par le Camping.

#### ARTICLE 11 - DROIT DE RÉTRACTATION

En vertu des dispositions de l'article L 221-28 12° du Code de la Consommation, la Société informe le Client que la vente de prestations de services d'hébergement fournies à une date déterminée, ou selon une périodicité déterminée, n'est pas soumise aux dispositions relatives au délai de rétractation de 14 jours.

En revanche, la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation donne la possibilité au Client de résilier les assurances souscrites sous 14 jours à compter de la souscription, seulement si l'assurance souscrite couvre un risque pour lequel le Client est déjà assuré et s'il justifie de cette garantie antérieure. La résiliation n'est toutefois possible que si aucune garantie n'a été mise en œuvre au jour de la demande de résiliation.

#### ARTICLE 12 - RESPONSABILITÉ

> Responsabilité des hôteliers

L'hôtellerie de plein air n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers prévue à l'article 1952 du Code civil. En conséquence, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos campings, parkings ou locaux à usage collectifs (local vélos, sanitaires...)

>Garantie et responsabilité sites internet

La Société n'a, pour toutes les étapes d'accès aux Sites Internet, du processus de réservation et des services postérieurs, qu'une obligation de moyen.

> Les informations qui sont mises à sa disposition sur nos Sites internet et catalogues sont exactes à la date de réservation. Néanmoins elles sont susceptibles de modification. Il appartient au Client de vérifier lesdites informations avant son arrivée sur le Camping.

> Les photographies illustrant nos hébergements sur les Sites internet et la Brochure sont non contractuelle et données à titre indicatif.

> 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 Internet concernant les campings, et notamment les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement.

> Bien que la Société fasse son meilleur effort pour maintenir un service opérationnel, elle ne peut offrir aucune garantie quant à la continuité de l'accès à ses Sites Internet et déclinent par conséquent toute responsabilité pour tous dommages directs et/ou indirects provoqués à raison de l'impossibilité d'y accéder en tout ou partie ou qui pourront naître de l'utilisation du service par un internaute.

> La Société ne peut être tenue pour responsable pénalement ou civilement des conséquences résultant d'une utilisation inappropriée ou non autorisée des Sites Internet ou de leurs contenus de la part des utilisateurs ou de tout autre tiers.

> En outre, La Société ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat conclu, en cas de faute du Client, en cas de force majeure ou encore au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat.

> En tout état de cause, dans l'hypothèse où la Société serait reconnue responsable pour quelque cause que ce soit, tout dédommagement éventuel se limiterait au montant du séjour

> L'indication de niveau de confort attribué aux campings hors France figurant dans le descriptif consultable dans les catalogues correspond à

une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises (Classement Atout France).

#### ARTICLE 13 – MODIFICATIONS

E 13 1 Du fait du Client :

Sur demande, le Client peut, demander la modification de son séjour (camping, dates et/ou type d'hébergement), dans la mesure des disponibilités et possibilités d'accueil. Le Client peut demander la modification de sa réservation une seule fois sur la saison et au maximum 2 semaines avant la date du début du séjour. Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante.

-Des frais administratifs de modification de séjour de 25 (vingt-cinq) euros seront appliqués

-Dans le cas où le montant du nouveau séjour serait plus élevé, la différence entre les deux réservations est due par le Client.

L'attention du Client est portée sur le fait qu'en cas de modification du séjour, il ne pourra pas bénéficier des promotions ultérieures à sa réservation initiale. Ce sera la date de la première réservation qui fera foi.

Dans le cas où la Société ne peut accéder à la demande de modification du Client, le séjour initial sera maintenu sauf annulation du Client.

E 13 2 Du fait de La Société :

La Société pourra être amenée à modifier le séjour avant son commencement. Dans ce cas, elle en informera le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et sur un support durable.

La Société devra informer des répercussions sur le prix lors de la communication de la modification. Le Client devra donner sa réponse à la proposition de substitution à la Société dans le délai indiqué.

Le Client peut :

- soit annuler. La Société remboursera alors l'intégralité des versements déjà effectués, (frais de réservation et souscription assurance éventuelle inclus.

- soit accepter de participer au séjour modifié. Si cette modification engendre une diminution ou une augmentation du prix du séjour, la Société prendra cette différence tarifaire en charge soit en remboursant la différence au Client soit en prenant en charge l'augmentation du prix du séjour.

En cas d'absence de réponse du Client dans le délai indiqué, la société annulera automatiquement le séjour.

#### ARTICLE 14 - ANNULATION

E 14 1 Annulation du fait du client

En cas d'annulation de la réservation par le Client

-À plus de 12 semaines (85 jours) avant le début du séjour, la Société s'engage à rembourser au Client l'intégralité des sommes versées, déduction faite des frais de traitements forfaitaires d'un montant de 50€.

- Entre 12 semaines (84 jours) et 9 semaines (63 jours) avant le début du séjour, la Société s'engage à rembourser au Client 50% (cinquante pourcent) de son séjour. Les frais de dossier restent acquis à la Société.

-À moins de 9 semaines (62 jours) avant le début du séjour, La Société se réserve le droit de conserver la totalité des sommes versées frais de dossier inclus.

Si le Client n'a pas réglé l'intégralité du montant du séjour à moins de 4 semaines avant son commencement, la société considérera le séjour annulé du fait du client et se réserve le droit de conserver la totalité des sommes versées d'ores et déjà versées, frais de dossier inclus.

E 14 2 Annulation du fait de la Société

Conformément à l'article R211-10 du code du tourisme, la Société a la possibilité, avant le départ du Client, d'annuler sa réservation pour quelque motif que ce soit. Dans cette hypothèse, l'ensemble des sommes versées par le Client lui seront remboursées, ainsi qu'une indemnité égale à la pénalité que le Client aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date (cf 14.1).

E14.3 Circonstances exceptionnelles

Conformément à l'article L211-14 du code du tourisme et sauf dérogation exceptionnelle accordée par les autorités compétentes, en cas d'annulation par la Société ou par le Client avant le départ et si l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, le montant du séjour sera intégralement remboursé mais aucune indemnité complémentaire ne sera due par la Société.

14.4 Cession

Le Client peut demander à la Société, la cession de son contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce dernier. Le Client et son cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. La Société informera des coûts réels de la cession au Client. Les frais de cession sont de dix (10) euros.

#### ARTICLE 15 - ASSURANCE ANNULATION

Une assurance annulation et interruption de séjour est proposée au Client. Le Client a la possibilité de souscrire cette assurance auprès de la Société Gritchen Affinity, partenaire de la Société. La prime d'assurance doit être intégralement payée lors de la réservation du séjour et est non remboursable, sauf si le Client fait application des dispositions relatives au délai de rétractation en matière de produit d'assurance.

En cas de sinistre, le Client devra aviser la compagnie dans les 5 jours suivant la survenance de celui-ci, soit :

Par courrier :

Gritchen Affinity - Service Sinistre

CS 70139 - 18021 BOURGES Cedex

Via le lien sur le site internet <http://www.tohapi.fr/cga/>

Par fax : 09 72 28 76 92

Les conditions générales complètes de l'assurance sont disponibles sur simple demande et consultable en ligne sur [www.tohapi.fr/cgv/](http://www.tohapi.fr/cgv/) -L'assurance annulation et interruption de séjour rembourse l'intégralité des sommes versées (sauf franchise, montant de souscription de l'assurance et frais de dossier) avant l'arrivée au séjour. En cas d'interruption de séjour, le montant de la partie non consommée sera calculé au prorata temporis du séjour réservé.

#### ARTICLE 16 – RÉCLAMATION

Toute réclamation doit être, dans la mesure du possible, signalée par le Client pendant son séjour auprès de l'Exploitant afin que ce dernier puisse remédier à la non-conformité ou la constater. S'il n'a pu être mis fin à la non-conformité sur place, le Client peut adresser une réclamation par écrit au Service Client Tohapi afin que ces derniers tentent d'y remédier. Afin de pouvoir étudier au mieux la réclamation, il est demandé au Client de fournir dans les meilleurs délais tous les éléments factuels (photographie, vidéos, notamment) qu'il pourra réunir sauf si la non-conformité a été constaté sur place par l'Exploitant.

Toute réclamation relative au séjour du client devra être adressée par lui par courrier à l'adresse suivante : Service Client TOHAPI NATURISTE, 46 Avenue de l'Europe, 33930 Montalivet

[service.qualite@tohapi-naturiste.fr](mailto:service.qualite@tohapi-naturiste.fr)

Après avoir saisi le Service Client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai raisonnable, le Client peut saisir le Médiateur de la consommation, dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite, par LRAR, auprès de la Société. La Société a pour Médiateur l'association : MEDICYS - Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice. Toute demande de médiation doit lui être formulée par voie électronique sur [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr), ou par voie postale à MEDICYS, 73 Boulevard de Clichy - 75009 Paris.

En application des dispositions de l'article 1368 du Code civil, il est expressément convenu que les données conservées dans le système d'information de la Société et/ou de ses partenaires ont force probante. Ainsi, les données sur support informatique ou électronique ainsi conservées, si elles sont produites comme moyen de preuve par la Société dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties.

#### ARTICLE 17 - COORDONNÉES DE LA SOCIÉTÉ

Tout règlement de séjour et autres correspondances doivent être envoyés à l'adresse suivante : Service Réservations Tohapi Naturiste. 46, Avenue de l'Europe. 33930 Vendays-Montalivet.

Téléphone : 05 33 092 092 (prix d'un appel local),

Email : [reservations@tohapi-naturiste.fr](mailto:reservations@tohapi-naturiste.fr)

#### ARTICLE 18 - DONNÉES PERSONNELLES

La Société en qualité de responsable du traitement traite des données à caractère personnel (DCP).

1. Finalités (a) Dans le cadre de la formation et de l'exécution du contrat de séjour (b) Avec le consentement du Client, les DCP le concernant sont collectées et traitées afin de communiquer des informations sur nos produits, offres et services de la Société ou des Sociétés exploitantes des campings et/ou autres entités du groupe Vacancesselect. Sont considérées comme entités du Groupe: SOCNAT, MOBIL HOME+, VS CAMPINGS France, SAS AMAC, CANVAS HOLIDAYS LTD, VACANCES SELECT INTERNATIONAL, ADRIATIC KAMP. Les données obligatoires traitées sont indiquées par un astérisque.

2. Les données collectées sont destinées à la Société, en qualité de responsable du traitement, ainsi qu'à la Société exploitante qui doit délivrer la prestation objet du contrat de séjour et tout éventuel sous-traitant le cas échéant.

3. La Société et ses sous-traitants, mettent en place des mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité et la protection des DCP.

4. Durées de conservation Les DCP sont conservées par la Société pour toute la durée nécessaire à l'exécution du contrat de séjour puis archivées conformément aux dispositions légales en vigueur. Les données relatives aux opérations de prospection sont supprimées dans les délais légaux. Pour plus d'information sur notre politique de confidentialité des DCP et le traitement de vos données, veuillez consulter notre politique de confidentialité sur le Site internet.

5. Si vos DCP sont traitées par la Société, vous disposez du droit : - à l'accès, à la rectification, l'effacement des DCP (droit à l'oubli), la limitation du traitement de vos DCP ou le droit de vous opposer à leur traitement. Vous disposez également d'un droit à la portabilité de vos DCP et dans certains cas vous pouvez vous opposer au traitement des DCP et définir le sort de vos DCP après votre décès.

Vous pouvez également :

- vous opposer au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur la liste BLOCTEL

Pour tout demande, vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données de la Société à l'adresse suivante : [dpo@vacancesselect.com](mailto:dpo@vacancesselect.com). Ce dernier pourra vous demander un justificatif d'identité en cours de validité qui devra être adressé par courrier pour des raisons de sécurité.

#### ARTICLE 19 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

E 19.1 Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales.

E 19.2 Toute réservation est strictement personnelle au Client qui y a procédé, si bien que les droits et obligations qui résultent du contrat ne peuvent être cédés sous quelque forme ou à quelque titre que ce soit à des tiers par le Client, sans l'autorisation préalable et écrite de la Société.

E19.3 Le Client s'engage à respecter et à faire respecter les dispositions du règlement intérieur du camping aux personnes résidant avec lui et sous sa responsabilité. En cas de manquement grave ou répété à ces dispositions ainsi qu'aux présentes conditions il pourra être demandé au Client et ses accompagnant de quitter le camping avant la fin de son séjour. Dans ce cas, aucune demande de remboursement ou d'indemnisation ne sera acceptée.

E19.4 Le Client est tenu de souscrire une assurance responsabilité civile auprès de l'assureur de son choix. Le Client est informé qu'il peut, selon sa compagnie d'assurance, bénéficier d'une extension de garanties à l'hébergement occupé dans le camping.

#### ARTICLE 20 – MODÉRATION DES AVIS

Le Client et ses Affiliés sont informés et acceptent que les avis déposés concernant les séjours peuvent être utilisés sur des supports promotionnels. Dans ce cas, la rédaction de ces derniers pourra être modifiée pour la bonne compréhension de tous. En revanche, le sens positif ou négatif ne sera jamais modifié.

#### ARTICLE 21 - LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions générales sont régies par la loi française.

Tout litige survenant entre les Parties relatif à l'interprétation ou à l'exécution de ces dernières qui n'aura pu être résolu à l'amiable par les parties, sera soumis au Tribunal compétent sauf dispositions impératives contraires d'ordre public, nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garantie, et ce même en cas de référé.