

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES 2022

### 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, France

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 et villages vacances en France et à l'étranger (ci-après désignés comme les "Campings").

### ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est donné dans les présentes Conditions Générales.

> « *Basse saison* » : désigne la période allant de l'ouverture des Campings jusqu'au 17/06/2022 et du 10/09/2022 jusqu'à la fermeture des Campings. Selon les pays de destination, ces dates peuvent différer.

Il est précisé que les dates d'ouverture et de fermeture des Campings pourront être modifiées du fait de la Société.

> « *Haute saison* » : désigne la période du 09/07/2022 au 26/08/2022. Selon les pays de destination, ces dates peuvent différer.

> « *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 et n'ont qu'une valeur informative. Les mises à jour et erratums sont publiés sur les Sites internet.

> « *Equipements et Services optionnels* » ou « *Options* » : désignent les équipements ou services supplémentaires pouvant être ajoutés lors de la réservation du séjour par le Client ou directement sur place sur le Camping. 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 Equipements et Services optionnels dépend de chaque Hébergement, du Camping, de la configuration de l'Hébergement et de l'état des stocks, elle ne peut être garantie. 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 par la Société aux Clients dont les caractéristiques et le prix sont donnés sur les Sites Internet et dans les Brochures.

Chaque Hébergement est prévu pour un nombre maximum déterminé de personnes adulte(s) et enfant(s), précisé dans les Brochures ou sur 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 mais sont comptabilisés comme toute personne à part entière.

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 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 les conditions d'accès à ces services et leurs dates d'ouverture et de chauffage via les Site internet ou le Centre Contact Client au 05 33 092 092.

> « *Sites internet* » : désigne les sites Internet [www.tohapi-naturiste.fr](http://www.tohapi-naturiste.fr) et d'une manière générale tous sites web de la Société ou toute URL renvoyant automatiquement à ces adresses.

> « *Société* » : SOCNAT.

### ARTICLE 3 - ACCEPTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – CONTRAT

**3.1** En réservant un Hébergement conformément aux termes de l'article 5 des présentes, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente (ci-après définies les « *Conditions Générales* »).

**3.2** L'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

Les présentes Conditions Générales sont à jour dès leur publication en ligne et annulent et remplacent toute version antérieure.

**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 le Client et la Société.

### ARTICLE 4 - PRIX DU SÉJOUR

Tous les prix sont affichés en Euros (€), toutes taxes comprises (TTC), hors frais de dossier et hors taxes de séjour/ecoparticipation/taxes locales/Options.

> Nos prix comprennent :

- La mise à disposition du ou des Hébergements réservés entièrement équipés conformément à la description donnée sur les Sites internet et les Brochures.
- 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 des Options et des services payants.

> Nos prix ne comprennent pas :

- La location de draps (sauf indication contraire, Hébergements gamme Premium).
- La location de serviettes (sauf indication contraire, Hébergements gamme Premium).
- L'assurance annulation.
- Les frais de dossier d'un montant forfaitaire de 20€ TTC.
- Le ménage. Les frais de ménage s'élèvent à hauteur de 60€ lorsqu'ils sont payés lors de la réservation, et à hauteur de 90€ lorsqu'ils sont réglés sur place.
- Les activités payantes proposées par le camping (à régler sur place).
- Les taxes (taxes de séjour/ecoparticipation selon le Camping).
- Le supplément éventuel pour un animal selon le Camping.
- La caution, sauf exception. Le montant de la caution demandée varie selon le Camping choisi par le Client conformément à l'article 11 des présentes.
- Les Equipements et Services optionnels (Kit bébé, location de serviettes etc..)
- 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 lors de son séjour et leurs conditions tarifaires.

> Visiteurs

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, notamment le parc aquatique. Les visiteurs lorsqu'ils sont acceptés ont un droit d'accès au Camping sur une plage horaire déterminée par le 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. Passée la date de validité, le prix indiqué au devis n'est plus garanti.

Sous réserve des dispositions de l'article L.211-17-2 du Code du tourisme, 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.

> Rétroactivité

Les avantages et les promotions proposés par la Société sont conditionnelles (conformément aux mentions sur l'offre) et non rétroactives.

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

**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.

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 titulaire de la réservation 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 (enfant y compris), toute personne au-delà du nombre de personnes mentionnées lors de la réservation pourra être refusée.

**5.2** Afin de garantir une ambiance propice au repos et à la détente dans l'esprit familial et convivial, 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 lesquelles le nombre de Mobil-homes ou Hébergements réservés sur un même Camping et pour une même période représenterait plus de :
  - o 3 Hébergements sur les sites de campings de la Société.
  - o 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 de groupes ci-dessus mentionnées, toute demande de réservation devra impérativement être effectuée auprès du service groupe de la société, seul habilité à traiter ces demandes, soit par téléphone au 05 33 092 092 – prix d'un appel local- ou par mail à l'adresse suivante : [reservations@tohapi-naturiste.fr](mailto:reservations@tohapi-naturiste.fr). 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.

**5.3** Il existe quatre moyens de réserver un séjour :

- Par téléphone : au 05 33 092 092 (prix d'un appel local).
- Par Internet : sur les Sites internet, notamment [www.tohapi-naturiste.fr](http://www.tohapi-naturiste.fr)
- Par mail : à l'adresse [reservation@tohapi-naturiste.fr](mailto:reservation@tohapi-naturiste.fr)
- Sur place : auprès de l'accueil du Camping (sauf Campings partenaires).

**5.4** Modalités de réservation

La réservation d'un séjour sur le Camping 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 souscrire à l'assurance annulation (cf Article 15) et d'autres Options proposées par la Société.
4. Le Client doit communiquer l'ensemble des informations requises :
  - En répondant aux questions du téléconseiller en cas de réservation par téléphone ;
  - En renseignant les champs obligatoires (matérialisés par un astérisque) du formulaire de réservation des Sites en cas de réservation par Internet,
5. Le Client réserve au nom et pour le compte de toutes les personnes 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 pourra donner 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 paiement et procède au règlement des sommes selon l'échéancier choisi (cf Article 5.7).

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 et définitive une fois le choix du Client validé.

La Société transmettra au Client un document de confirmation de sa réservation, les présentes Conditions Générales de vente 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 (30) jours suivant la réception de la demande de réservation l'ensemble des sommes d'ores et déjà réglées par le Client.

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

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

#### 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 bancaire** libellé à l'ordre de la « S.A. SOCNAT » à transmettre par courrier à l'adresse suivante telle qu'indiquée à l'article 17 des présentes :  
*Service Client TOHAPI NATURISTE, 46 Avenue de l'Europe, 33930 Montalivet*  
Joindre au courrier le papillon présent sur la confirmation de réservation reçue.
- **Chèques vacances ANCV** : Si ce mode de paiement est utilisé, les chèques vacances ANCV doivent être envoyés à la Société à l'adresse indiquée à l'article 17, dûment remplis et par lettre recommandée avec AR ou tout autre moyen sécurisé. Les chèques doivent être transmis détachés des carnets sans agrafes, ni trombones. Joindre au courrier le papillon présent sur la confirmation de réservation reçue au préalable à l'adresse indiquée à l'article 17.1 des présentes. Seuls les chèques vacances effectivement reçus seront comptabilisés. Il appartient au Client d'en vérifier le nombre avant envoi et de conserver les souches des chèques vacances envoyés. Les chèques vacances ANCV périmés, arrivés à échéance et/ou frauduleux ne seront pas acceptés. La Société ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la non réception des chèques vacances ANCV.
- **Virement bancaire** sur le compte bancaire dont les coordonnées sont indiquées ci-après :

#### RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE (RIB) DE LA SOCIÉTÉ

|   |   |                            |         |
|---|---|----------------------------|---------|
| SOCIÉTÉ GÉNÉRALE  |   | Relevé d'identité bancaire |         |
| Titulaire du compte :   | SA SOC-NAT  |                            |         |
| Domiciliation :   | SG SETE CANAL ROYAL (01435)<br>5 QU DE LA RESISTANCE - 34203 SETE |                            |         |
| Code banque   | Code Guichet  | Numéro de compte           | Clé RIB |
| 30003   | 00280   | 00021185370                | 53      |
| Identification internationale (IBAN)<br>FR76 30003 00280 00021185370 53 |   |                            |         |
| Identifiant international de la banque (BIC)<br>SOGEFRPP                |   |                            |         |

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

**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 quatre (4) semaines avant son arrivée. 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.

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

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

> **Réservation plus de 3 mois avant le début du séjour**, le Client peut régler le montant de la réservation jusqu'à 4 fois sans frais et selon l'échéancier suivant:

|                               | A la réservation | 3 mois avant le séjour | 2 mois avant le séjour | Solde restant du 4 semaines avant le séjour |
|-------------------------------|------------------|------------------------|------------------------|---|
| Paiement comptant (en 1 fois) | 100%             | -                      | -                      | -   |
| Paiement en 2 fois sans frais | 75%              | -                      | -                      | 25%   |
| Paiement en 3 fois sans frais | 50%              | -                      | 25%                    | 25%   |
| Paiement en 4 fois sans frais | 25%              | 25%                    | 25%                    | 25%   |

> **Réservation entre 2 et 3 mois avant le début du séjour**, le Client peut régler le montant du séjour jusqu'à 3 fois sans frais et selon l'échéancier suivant :

|                               | A la réservation | 2 mois avant le séjour | Solde restant du 4 semaines avant le séjour |
|-------------------------------|------------------|------------------------|---|
| Paiement comptant (en 1 fois) | 100%             | -                      | -   |
| Paiement en 2 fois sans frais | 75%              | -                      | 25%   |
| Paiement en 3 fois sans frais | 50%              | 25%                    | 25%   |

> **Réservation entre 1 et 2 mois avant le début du séjour**, le Client peut régler le montant du séjour jusqu'à 2 fois sans frais et selon l'échéancier suivant :

|                               | A la réservation | Solde restant dû au plus tard 4 semaines avant le séjour |
|-------------------------------|------------------|--|
| Paiement comptant (en 1 fois) | 100%             | -  |
| Paiement en 2 fois sans frais | 75%              | 25%  |

> **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 par virement.

|                               | A la réservation par carte bancaire |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| Paiement comptant (en 1 fois) | 100%                                |

En cas de règlement par carte bancaire, il appartient au Client de recontacter la Société dans l'hypothèse où sa carte bancaire ne serait plus valable ou active en cours d'échéancier.

En cas de règlement de l'acompte par carte bancaire, la réservation est confirmée immédiatement.

En cas de règlement de l'acompte par chèque vacances (ANCV) ou chèque bancaire, pour que la réservation soit confirmée, les chèques vacances ANCV, le virement bancaire ou le chèque bancaire doivent être reçus sous 5 jours ouvrés par la Société à l'adresse indiquée à l'article 17. Passé ce délai, la réservation est automatiquement annulée.

Si le Client a déjà réglé le séjour par carte bancaire, virement ou chèque bancaire et qu'il souhaite utiliser ses chèques vacances ANCV conformément aux dispositions de l'article 5.5, la Société procédera alors au remboursement du montant des sommes versées sous 30 jours maximum selon les modalités suivantes :

- soit directement sur la carte bancaire utilisée à condition que celle-ci soit valide lors de la réservation et lors du remboursement ;
- soit par virement SEPA.

Le paiement par chèques vacances ANCV n'est plus accepté pour un remboursement à compter de quinze (15) jours avant le début du séjour. Si le montant total des chèques vacances est supérieur au montant du séjour, la Société ne procédera pas au versement de la différence si celle-ci est inférieure ou égale à dix (10) euros.

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.

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

**5.10** Prolongation du séjour sur place :

En cas de prolongation du séjour sur place et sous réserve de disponibilité :

- Pour les Campings partenaires, la réservation doit se faire impérativement par téléphone auprès de la centrale de réservation et le règlement s'effectuera par carte bancaire.
- Pour les Campings exploités directement par la Société, la prolongation de séjour et son règlement devra se faire auprès de la réception du Camping.

## ARTICLE 6 – CONDITIONS D'ADMISSION

**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).

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

## ARTICLE 7 - SÉJOUR

**7.1** Les jours et horaires d'Arrivée et Départ varient selon les Campings et sont indiqués sur les Sites internet de la Société tel que [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 d'arrivée prévue 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, sa réservation pourra être annulée sans qu'aucun remboursement ne lui soit accordé. La Société s'autorise à remettre l'Hébergement en location sous 48h, sans que le Client ne puisse s'y opposer.

**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.

**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 les conditions obligatoires concernant la nudité. D'ores et déjà, le Client est informé que :

- Les surveillants de baignade ont autorité pour demander aux contrevenants de quitter les lieux.
- Les barbecues individuels au charbon sont interdits. Les barbecues électriques, planchas à gaz sont tolérés. De plus, des aires collectives de barbecues peuvent exister et être mises à disposition du Client selon le Camping. Il appartient au Client de se renseigner préalablement à toute utilisation et auprès d'un représentant de la Société, sur les types de barbecues et planchas susceptibles d'être autorisés sur le Camping.

En cas de non-respect du règlement intérieur et, le cas échéant, de la piscine, de la charte naturiste, des conditions obligatoires concernant la nudité, et 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 demeurée sans effet, ou immédiatement selon la gravité des faits pourra demander à la/les personnes en cause de quitter le Camping avant la fin du séjour. 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.

## 7.4 Animaux

La présence d'animaux doit être mentionnée lors de la réservation.

- Chiens (hors catégories 1 et 2): Sauf mention contraire et conditions spécifiques à chaque Camping indiquées dans les Brochures et/ou sur les Sites internet (à savoir notamment catégorie, poids, taille du chien etc.) dont il appartient au Client de prendre connaissance avant de souscrire à l'Option, les chiens sont acceptés sur les Campings. Ces derniers devront être tenus 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.

Lors du séjour, le client doit obligatoirement être muni du carnet de vaccination à jour de l'animal. Les animaux autorisés devront être tatoués ou pucés. Ces derniers sont sous la responsabilité de leurs maîtres et doivent obligatoirement être tenus en laisse. Ils ne doivent pas être laissés sans surveillance dans l'enceinte de l'établissement (dans l'Hébergement, sur l'emplacement de Camping ou dans une voiture).

Un seul chat/chien est autorisé par Hébergement.

Si les animaux sont autorisés sur le Camping, la présence d'animaux constitue une Option payante dont le tarif est susceptible de différer selon le Camping et que le Client s'engage à régler.

**7.5** Sauf mention contraire dans le règlement intérieur de chaque Camping, l'installation d'une toile de tente est interdite sur les emplacements autres que les emplacements nus.

**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.

Il est également conseillé au Client de consulter avant de réserver, les conseils aux voyageurs sur sa destination sur le site [www.dipomatie.gouv.fr](http://www.dipomatie.gouv.fr).

## ARTICLE 8 - SERVICES DU CAMPING

Il peut arriver que certaines activités et installations proposées par les Campings et indiquées dans le descriptif figurant sur les Brochures 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 dans la mesure du possible le Client des travaux ou aménagements entrepris sur les Campings lors de son séjour.

## ARTICLE 9 - TAXE DE SÉJOUR

**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 en France pour le compte des communes et municipalités, elle peut être augmentée d'une taxe additionnelle départementale ou éco-participation.

**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) ou une taxe locale selon les destinations.

## ARTICLE 10 - CAUTION

**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.

Veillez 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 variant de 60 à 90€, en fonction de l'Hébergement et du Camping, sera retenue sur la caution (hors emplacements nus).

Des cautions supplémentaires peuvent être demandées (cf Article 10.3).

**10.2.** La caution sera restituée au Client à son départ et après état des lieux du représentant de la Société. Le représentant de la Société 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 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-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 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.

**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 donne la possibilité au Client de résilier les l'assurance annulation souscrite 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 et de la Société ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos campings, parkings, Etablissement recevant du public 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.

> Les photographies illustrant nos hébergements sur les Sites internet et la Brochure sont données à titre indicatif et illustratif. Les modèles ne peuvent être garantis.

> La Société ne pourra être tenue responsable, du fait de la communication par les Sociétés 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 décline 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, circonstances exceptionnelles 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 de préjudices directs ou indirects se limiterait au montant du séjour.

> L'indication de niveau de confort attribué aux Campings hors France 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

### 13.1 Modifications 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. Dans le cas où le montant du nouveau séjour est inférieur à celui du séjour initial, la différence est susceptible d'être remboursée et les frais administratifs de modification de séjour définis ci-dessus s'appliquent.

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.

### 13.2 Modifications 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.

En cas de réservation sur un Camping que la Société ne commercialise plus au cours de la saison, la Société pourra modifier le séjour du Client conformément aux dispositions du présent article 13.2.

## ARTICLE 14 - ANNULATION

### 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 traitement 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 conformément aux dispositions ci-dessus.

### 14.2 Annulation du fait de la Société

Conformément à l'article R.211-10 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).

### 14.3 Circonstances exceptionnelles

Conformément à l'article L.211-14 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.

Ces conditions sont applicables en cas d'interdiction de voyage émise par les autorités gouvernementales et interdisant formellement de voyager dans la zone où est situé le Camping, ou en cas de confinement général des populations ordonné par les autorités gouvernementales, interdisant au Client de se déplacer jusqu'au lieu du séjour aux dates réservées. En revanche, il est à noter que le confinement individuel, même obligatoire, dans l'hypothèse où le Client est atteint par une maladie, et/ou l'absence de détention d'un pass sanitaire, ou le cas échéant vaccinal, valide pour la durée totale du séjour, ne sont pas considérés comme des causes d'annulation ou de modification sans frais du séjour. A ce titre, et après consultation des garanties, il est conseillé de souscrire une assurance annulation.

### 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 cinquante (50) 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 à la Société pour le compte de Gritchen Affinity. La prime 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 mail : [sinistres@gritchen.fr](mailto:sinistres@gritchen.fr)
- En remplissant le formulaire accessible via le lien dédié sur le site internet <https://www.tohapi.fr/cga/>

Les conditions générales complètes de l'assurance sont disponibles sur simple demande et consultables en ligne sur <https://www.tohapi.fr/cga/>.

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 de survenance d'un fait générateur de la garantie. En cas d'interruption de séjour, le montant de la partie non consommée sera calculé au prorata temporis du séjour réservé.

Toute demande via le formulaire est ferme et définitive et entraîne l'annulation du dossier par la Société. Le Client ne pourra pas prétendre à une quelconque compensation de la part de la Société ou demander la conservation de la réservation en cas de refus de l'assureur.

## ARTICLE 16 – RÉCLAMATION

16.1 Toute réclamation lors du déroulement du séjour doit être, dans la mesure du possible et sans délais, signalée par le Client pendant son séjour auprès de la Société d'exploitation afin que ce dernier puisse tout mettre en œuvre pour remédier à la non-conformité ou la constater et satisfaire au mieux ses attentes.

16.2 S'il n'a pu être mis fin à la non-conformité sur place, le Client peut formuler une réclamation par écrit dans les meilleurs délais au Service Client afin que, ce dernier, tente 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 constatée sur place par la Société.

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* ou par courrier électronique à [service.qualite@tohapi-naturiste.fr](mailto:service.qualite@tohapi-naturiste.fr)

16.3 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.

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au service client, sous réserve de l'article L.152-2 du Code de la consommation, le Client a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation auprès de :

SAS Médiation Solution

Saisine par voie postale : 222, chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost

Saisine par internet en remplissant le formulaire prévu à cet effet:

<https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Saisine par Email : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)

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, seront recevables, valables et opposables entre les parties.

Afin de pouvoir améliorer la qualité d'accueil de notre clientèle, nous vous informons que vos communications téléphoniques, avec nos collaborateurs, seront susceptibles d'être enregistrées.

## ARTICLE 17 - COORDONNÉES DE LA SOCIÉTÉ

Tout règlement de séjour et autres correspondances doivent être envoyés à l'adresse suivante :

- Adresse postale :

Service Réservation 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 (ci-après définies « DCP »).

1. Finalités (a) Dans le cadre de la formation, de l'exécution et des suites éventuelles du contrat de séjour notamment la gestion du recouvrement des impayés et des réclamations/litiges (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 et/ou autres entités du groupe Vacanceselect. Sont considérées comme marques et/ou entités du Groupe: TOHAPI, TOHAPI NATURIST, VACANCESELECT, MOBIL HOME+, VS CAMPINGS FRANCE, SELECTCAMP, AMAC, CANVAS HOLIDAYS LTD, VACANCESELECT 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 qui doit délivrer

la prestation objet du contrat de séjour et à 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'informations sur notre politique de confidentialité des DCP et le traitement de vos données, veuillez consulter notre politique de confidentialité accessible sur le Site internet.

5. Si vos DCP sont traitées par la Société, vous disposez du droit à l'accès, à la rectification, à l'effacement des DCP (droit à l'oubli), à la limitation du traitement de vos DCP, du droit de vous opposer à leur collecte et à leur traitement et du droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée sur un traitement automatisé. 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 post-mortem.

Vous pouvez également vous opposer au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur la liste BLOCTEL.

Pour exercer les droits susvisés sans frais et pour toute demande concernant vos DCP, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données de la Société :

- par voie postale à l'adresse suivante : *VACANCESELECT – Délégué à la Protection des Données - Bâtiment NEOS II - 130, rue de la Jasse de Maurin CS 81078, 34070 Montpellier Cedex 3 – France*
- ou par e-mail à l'adresse suivante : [dpo@vacanceselect.com](mailto:dpo@vacanceselect.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

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.

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.

19.3 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 accompagnants de quitter le camping avant la fin de son séjour. Dans ce cas, aucune demande de remboursement ou d'indemnisation ne sera acceptée.

19.4 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 – MODERATION DES AVIS

Le Client est informé et accepte 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 et le contrat de séjour sont régis par la loi française. Tout litige survenant entre les Parties relatif à la formation, l'interprétation ou à l'exécution du contrat de séjour qui n'aura pu être résolu à l'amiable, 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.

Dernière mise à jour en date du 11/01//2022