

# LES RIVES DU LOUP

## Conditions générales de réservation et de locations

### 1. GARANTIE DE MOYENS

Réservez en toute confiance !!! Nous vous garantissons la mise en œuvre de nos meilleurs moyens afin de vous fournir une prestation de qualité à la hauteur de vos attentes

### 2. Dates d'ouverture

L'établissement est ouvert du 1<sup>er</sup> Avril au 30 septembre.

### 2.1 BASSE SAISON

En basse saison et pour des raisons liées à la fréquentation, « Les Rives du Loup » se réserve le droit de modifier, voire supprimer certaines installations, aménagements, prestations ou animations prévus. Pour toute réservation en basse saison, Les Rives du Loup conseille de se renseigner sur ce point auprès de ses conseillers lors de la réservation.

### 3. ACCEPTATION DES TERMES DU CONTRAT

Le contrat avec SAS Les Rives du Loup (ci-après « Les Rives du Loup ») ne sera valablement conclu qu'après acceptation définitive de la réservation effectuée par le client. L'acceptation de la réservation intervient, soit par l'envoi d'une confirmation de réservation, soit par l'encaissement par Les Rives du Loup des acomptes versés par le client. Toutefois, Les Rives du Loup se réserve le droit de refuser toute demande de réservation qui ne serait pas conforme aux offres proposées dans sa brochure ou sur le site internet [www.rivesduloup.com](http://www.rivesduloup.com). Une fois la réservation acceptée, le client reconnaît avoir pris intégralement connaissance des « conditions générales de réservation » et en avoir accepté les termes.

### 4. MODALITES DE RESERVATION

#### 4.1. Modalités de réservation

La demande de réservation doit être effectuée par une personne majeure et disposant de la capacité juridique. Cette demande de réservation peut s'effectuer par :

- E-mail à [info@rivesduloup.com](mailto:info@rivesduloup.com)
- Par courrier à l'adresse suivante : Les Rives du Loup – 2666 bis route de la Colle. 06140 Tourrettes sur Loup - France
- Par téléphone au 04 93 24 15 65
- Par le biais du formulaire de réservation en ligne [www.rivesduloup.com](http://www.rivesduloup.com)

En toute hypothèse, « Les Rives du Loup » ne pourra accepter les demandes de réservations effectuées par des personnes mineures, ni les réservations n'incluant pas au moins la présence d'un adulte exerçant l'autorité parentale sur les personnes mineures prévues dans l'hébergement.

#### ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTION

Conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation, SAS LES RIVES DU LOUP informe ses clients 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.

#### 4.2. Informations obligatoires

Aucune demande de réservation ne sera acceptée si elle ne comporte pas les informations suivantes: Noms, prénoms et dates de naissance de toutes les personnes hébergées.

Le nombre de personnes occupant un mobil-home ne peut excéder la capacité maximum autorisée (variable selon les hébergements). Les personnes morales qui souhaiteraient formuler une demande de réservation de location d'hébergement ou d'emplacement doivent communiquer à « Les Rives du Loup » les mêmes informations que ci-dessus (noms, prénoms et dates de naissance des personnes hébergées).

#### 4.3. Réservation intervenant plus de 30 jours avant le début du séjour

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement, à titre d'acomptes, d'un montant minimum de 25% du montant des prestations réservées. Le solde doit être payé au plus tard 30 jours avant le début du séjour.

Attention, les séjours de moins de 200€ doivent être payés en intégralité au moment de la réservation. A défaut d'acceptation, les acomptes seront intégralement retournés au client dans les meilleures conditions.

#### 4.4. Réservation intervenant moins de 30 jours avant le début du séjour

Toute demande de réservation intervenant moins de 30 jours avant le début du séjour entraîne l'exigibilité immédiate de l'intégralité du prix de la réservation.

#### 4.5. Revente - échange

Une réservation n'est susceptible, ni d'échange, ni de revente à un tiers sous quelque forme que ce soit. La connaissance par « Les Rives du Loup » d'une pratique de cette nature est susceptible d'exposer son auteur, ainsi que tout participant à sa réalisation, à toutes les poursuites légales appropriées.

#### 4.6. Demandes particulières

Lors de la réservation, des demandes particulières peuvent être formulées par le client (proximité d'hébergement par exemple, etc...). Toutefois, même si « Les Rives du Loup » s'engage à apporter une attention particulière à ces demandes, nous ne pouvons garantir de les satisfaire.

#### 4.7. Visiteurs non locataires

Le client peut lors de son séjour recevoir des invités à condition d'en avoir l'acceptation de la réception au préalable. Tous les invités doivent s'inscrire à la réception dès leur arrivée dans l'établissement. Chaque invité doit s'affranchir d'un droit d'entrée selon les tarifs en vigueur.

### 5. INFORMATIONS ET TARIFS

Une information actualisée des tarifs est disponible sur notre site internet : [www.rivesduloup.com](http://www.rivesduloup.com) ou par simple appel au 0493241 65. « Les Rives du Loup » ne saurait être tenu pour responsable d'informations non confirmées par écrit lors de l'envoi de votre confirmation de réservation.

#### 5.1. Composition du tarif

##### 5.1.1. Le tarif arrêté lors de la réservation comprend :

- la location de la chambre d'hôtel, du mobile-home ou de l'emplacement de camping
- les consommations d'eau pour tous types de location, et de gaz et d'électricité pour les mobiles-homes et chambres d'hôtel
- l'accès à la piscine, aux animations et activités sportives non optionnelles

- les éventuels suppléments et services de restauration pris lors de la réservation.

##### 5.1.2. Le tarif arrêté lors de la réservation ne comprend pas :

- Les prestations ou services autres que ceux décrits au paragraphe 5.1.1
- Les frais de dossier / les suppléments liés à des activités optionnelles
- le ménage en cours et fin de séjours dans les mobile-homes
- les éventuels suppléments et services de restauration non souscrits lors de la réservation.

### 6. MODALITES DE PAIEMENT

#### 6.1. Location d'un mobile-home, d'une chambre d'hôtel ou d'un emplacement

Dès l'acceptation de la demande de réservation, « Les Rives du Loup » adresse au client une confirmation de réservation indiquant le solde restant à payer. Le solde doit être payé 30 jours avant le début du séjour.

#### 6.2. Paiement en 3 fois sans frais

A partir de 300€, le client peut s'il le désire régler son séjour en trois fois sans frais supplémentaires. Ce règlement en plusieurs fois sans frais (à régler mensuellement) n'est possible que s'il existe 3 mois minimum entre la date de réservation et la date de solde attendue (fixée à 30 jours avant le début du séjour)

#### 6.3. Défaut de paiement

A défaut de paiement intégral du solde restant dans les conditions fixées ci-dessus (paragraphe 6.1), « Les Rives du Loup » se réserve le droit de considérer que la réservation a été annulée du fait du client, entraînant ainsi l'application des règles définies au paragraphe 8 ci-dessous ("Annulation du fait du client").

### 7. MODIFICATION DE LA RESERVATION

Toute demande de modification doit donner lieu à une demande écrite de la part du client soit par e-mail à [info@rivesduloup.com](mailto:info@rivesduloup.com), soit par courrier à l'adresse suivante : Les Rives du Loup – 2666bis route de la Colle. 06140 Tourrettes sur Loup - France  
Les Rives du Loup s'efforce d'accepter autant que possible les demandes de modification de date, type d'hébergement ou emplacement transmis dans un délai de 30 jours avant l'arrivée, dans la limite de ses disponibilités à la date de la demande de la modification. Les modifications ne seront réputées acceptées par « Les Rives du Loup » qu'après l'envoi au client d'une confirmation écrite de cette modification.

### 8. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Tout séjour commencé est intégralement dû. Ainsi, un départ prématuré des résidents pendant la période de location ne peut donner lieu à aucun remboursement quelle que soit la raison invoquée. Toute demande d'annulation de réservation doit faire l'objet d'une demande écrite de la part du client soit par e-mail à [info@rivesduloup.com](mailto:info@rivesduloup.com), soit par courrier à l'adresse suivante : Les Rives du Loup 2666bis route de la Colle - 06140 Tourrettes sur Loup - France, et être reçue au plus tard sept jours avant la date prévue du début de séjour. Le cachet de la Poste fera foi afin de déterminer à quelle date la demande d'annulation est effective. Hors le cas visé expressément ci-dessus (annulation en cours de période de location), les remboursements faisant suite à une annulation de réservation de location de chambre d'hôtel, de mobile-home ou de d'emplacement s'effectuent selon les conditions suivantes.

#### 8.1. Annulation de réservation

- Annulation intervenant avant le 30e jour précédant le début du séjour : « Les Rives du Loup » facture des frais de services de 40€ et rembourse la différence;

- Annulation intervenant entre le 30e et le début du séjour : l'intégralité du solde du séjour est due. « Les Rives du Loup » conserve une somme équivalente à 100% du prix total de la réservation.

- Offre Tarif Non remboursable : Tout séjour réservé avec les promotions tarifs non annulable et non remboursable, doit être réglé dans sa totalité à la réservation pour bénéficier des remises prévues. Ces séjours ne sont pas modifiables et pas remboursés en cas d'annulation, de no-show ou de départ anticipé.

#### 8.2. Assurance annulation – Interruption de séjour

« Les Rives du Loup » ne propose pas d'assurance annulation. Il vous appartient d'en contracter une si vous le désirez auprès de l'organisateur de votre choix.

### 9. ANNULATION DU FAIT DE LES RIVES DU LOUP

Si Les Rives du Loup se voyait dans l'obligation d'annuler une réservation « Les Rives du Loup » s'engage à offrir au client, selon les disponibilités, le choix entre un autre séjour de niveau équivalent ou, le remboursement de toutes les sommes perçues.

#### 10. FORCE MAJEURE

Si un événement de force majeure entraînerait la fermeture de son établissement, « Les Rives du Loup » ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée à quelque titre que ce soit.

#### 11. ARRIVEES – DEPARTS – DUREE DES SEJOURS

##### 11.1. Durée des séjours

Les réservations de mobile-homes doivent porter sur une durée minimale de 7 (sept) nuitées en haute saison et 1 (une) nuitées en basse saison (hors offres spéciales ou promotionnelles). Les réservations de chambres d'hôtel et d'emplacement de camping sont disponibles à la nuitée sur toute la durée d'ouverture de l'établissement.

##### 11.2. Horaires d'ouverture de la réception

La réception est ouverte de 8h30 à 12h30 et de 15h00 à 19h00. Par conséquent, vous devez impérativement nous prévenir en cas d'arrivée ou de départ hors de cette plage horaire

##### 11.3. Horaires d'arrivée et de départ

Les mobile-homes et chambres d'hôtel sont disponibles à partir de 16 heures le jour de votre arrivée et doivent être impérativement libérés avant 11 heures au plus tard le jour de votre départ. En haute saison (Juillet & Août) les réservations de mobiles-homes, sauf exceptions, se font de samedi en samedi.

Les emplacements sont disponibles à partir de 15 heures le jour d'arrivée, et doivent être impérativement libérés avant 12 heures le jour de votre départ.

##### 11.4. Horaires d'arrivée et de départ - tolérances

« Les Rives du Loup » accepte les arrivées prévues au paragraphe 11.3 jusqu'au lendemain de la date d'arrivée prévue dans le formulaire de réservation à 10 heures. Passée cette heure, la réservation sera considérée comme annulée du fait du client et ne pourra en conséquence donner lieu à aucun remboursement (cf. paragraphe 6)

##### 12. DEPOT DE GARANTIE en mobile-home

Un dépôt de garantie de 155€ pour le matériel et un autre de 45€ pour le ménage seront demandés à votre arrivée au moment de la remise des clés. Les dépôts de garantie seront restitués en fin de séjour après vérification de l'état correct de l'hébergement. Le ménage de fin de séjour est à la charge des locataires. Le dépôt de garantie de 45€ sera retenu si les lieux ne sont pas rendus en parfait état de propreté.

### 13. Mobile-homes

Les mobile-homes sont conçus pour recevoir une famille uniquement et pour un nombre de personnes précis. Au maximum 4 (quatre) adultes et 2 (deux) enfants (bébés compris) peuvent séjourner dans un mobile-home. Le linge personnel et les draps de lit ne sont pas inclus dans la location, le client peut en faire la demande moyennant un supplément tarifaire.

#### 14. Animaux domestiques

Les animaux domestiques ne sont acceptés que sur présentation d'un certificat de vaccination en cours et règlement du supplément tarifaire en vigueur. Dans l'enceinte de l'établissement ils doivent être accompagnés et maintenus en laisse en permanence. Les animaux ne sont autorisés ni sur les cousins ni sur les lits des hébergements, un panier ou une couverture supplémentaire est donc nécessaire pour leur couchage. Enfin, les animaux ne sont pas acceptés à la piscine et dans les aires de jeux. Un dépôt de garantie supplémentaire de 155€ est exigé pour les clients accompagnés d'animaux.

### 15. RESPONSABILITE DU LOCATAIRE CONTRACTUEL LORS DE

#### DOMMAGES OU DE NUISANCES CAUSES LORS DE L'OCCUPATION

Le locataire et les personnes accompagnantes doivent posséder une assurance responsabilité civile. Le locataire et accompagnants s'engagent à respecter le règlement intérieur de l'établissement, dont il reconnaît avoir pris connaissance, et à le faire respecter par les personnes qui l'accompagnent ou lui rendent visite. Il s'engage également à laisser son hébergement ou son emplacement dans un bon état lorsqu'il le quitte à la fin de son séjour. « Les Rives du Loup » se réserve le droit de mettre un terme immédiat au séjour d'un vacancier locataire qui causerait des nuisances aux autres résidents, porterait atteinte à l'intégralité des installations communes, ou occuperait abusivement son hébergement (nombre d'occupants supérieur à la capacité autorisée), ceci sans versement d'aucune indemnité.

#### 16. RESPONSABILITE DE « LES RIVES DU LOUP »

Pendant son séjour, il appartient au vacancier de s'assurer.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol, incendie, intempérie, et en cas d'incidents relevant de la responsabilité civile du vacancier. En aucun cas, Les Rives du Loup n'assume d'obligation de garde des effets et objets personnels, et sa responsabilité ne saurait être engagée, au-delà de sa responsabilité légale, en cas de :

- Vol, perte, dommage ou dégradation d'effets personnels de quelque nature qu'il soit, pendant ou suite à un séjour.
- Panne ou mise hors service des équipements techniques ;
- Mesures ponctuelles, prises par la direction de limitation d'accès à certaines installations, y compris la piscine, lorsqu'elles sont rendues nécessaires par le respect des normes de sécurité ou des travaux d'entretien périodique
- Dommages causés ou subis par les véhicules des résidents stationnant et circulant dans l'enceinte de l'établissement, même dans l'hypothèse où ceux-ci ont été expressément autorisés à pénétrer dans l'établissement
- Modification du programme d'animation ou des activités proposées, fermeture temporaire des installations pour des raisons indépendantes de la volonté de Les Rives du Loup.

### 17. RECLAMATIONS

En cas de problème ou d'anomalie lors du déroulement de votre séjour, nous vous invitons à vous adresser, sans délai, aux responsables de l'établissement qui mettront tout en œuvre afin de satisfaire au mieux vos attentes.

### 18. LITIGE – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel). A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir : La Société Médiation Professionnelle [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr) 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux

### 20. INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations seront considérées par « Les Rives du Loup » comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de « Les Rives du Loup », pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients en fonction de vos centres d'intérêts.