

Conditions générales de vente 2023

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION et de SERVICES

Tel : 05 53 24 91 98 www.lemoulindesurier.com

1 –RESERVATION & REGLEMENT DU SEJOUR

Des arrhes d'un montant de 30 % de la location doivent être versées au moment de la réservation.

Le solde du montant de la location est payable 30 jours avant la date d'arrivée. Les modes de paiement acceptés sont : chèque, chèque vacances, carte bancaire, virement bancaire & espèces.

Le paiement intégral sera exigé par carte bancaire ou virement bancaire, pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant la date du séjour. La taxe de séjour sera réglée le jour de l'arrivée. Nous ne prenons pas d'option de réservation.

2 EN CAS D'ANNULATION

Si le propriétaire est amené à annuler ses prestations de location d'hébergement, tout locataire ayant reçu sa confirmation de séjour sera averti soit par mail soit par courrier puis remboursé intégralement à concurrence des sommes qu'il aura versées.

- Annulation du fait du propriétaire ; les sommes versées seront remboursées, sauf cas de force majeure.

- Annulation du fait du client, celui-ci devra avertir le camping par écrit (courrier suivi, email avec accusé de réception). A défaut, le client sera tenu du paiement des sommes dues au titre du contrat.

Barème annulation :

- Plus de 120 jours avant la date prévue d'arrivée : l'acompte est restitué, les frais de dossier sont conservés.

- Entre 30 jours et 120 jours avant la date prévue d'arrivée : il sera retenu les frais de dossier et à titre d'indemnités un montant égal à 30% du coût intégral du séjour.

- Moins de 30 jours avant la date prévue d'arrivée, ou en cas de non-présentation sur le camping à la date prévue d'arrivée : un montant égal au total du séjour est exigible. Pour

obtenir un éventuel dédommagement, nous vous conseillons de souscrire une assurance annulation ou d'interruption de séjour lors de votre réservation. Celle-ci vous permettra d'obtenir le remboursement partiel ou total de votre séjour, selon les conditions prévues au contrat d'assurance.

Pour découvrir les caractéristiques du contrat d'assurance Campezcouvert visitez notre site ou informez-vous directement sur le lien disponible sur notre site de réservation en ligne.

Saison 2023 / L'assurance annulation couvre les risques suivants :

- Le remboursement des **frais d'annulation** en cas de contraction de la **maladie Covid19 avec dépistage positif**.
- La prise en charge des **frais d'annulation** en cas de **refus d'embarquement** suite à prise de température lors du transport (avion, gare, bateau ...etc).
- Des prestations d'assistance couvrant notamment les **frais d'hébergement liés à une mise en quatorzaine**, le rapatriement suite à **annulation de vol**, la prise en charge des **frais médicaux**, le **rapatriement sanitaire** de l'assuré, des services de **téléconsultation** médicale)

Toutefois, en cas de confinement (impactant nos clients ou nous-même et décidé par les autorités) nous vous proposerons un avoir valable 18 mois. Au-delà de ce délai, si vous n'avez pas pu séjourner chez nous ou si nous n'avons pas pu satisfaire votre demande, vous serez intégralement remboursé (Hors frais de dossier).

3- ARRIVEE/DEPART

En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé par rapport aux dates initialement prévues, la totalité du montant du séjour reste acquis au Moulin de Surier. Le locataire ne pourra prétendre à aucun remboursement de la part du propriétaire pour la partie du séjour non effectué.

Le locataire devra impérativement prévenir de tout retard éventuel de son arrivée, afin de conserver ses droits sur la location.

Si 24 heures après la date d'arrivée prévue le propriétaire est sans nouvelles du locataire, le propriétaire se réserve le droit de disposer librement du logement si besoin.

Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué et la totalité de la location sera due.

Les heures d'arrivée sont prévues le samedi ou dimanche après-midi à partir de 16 heures et jusqu'à 19h30 heures.

Au delà, merci de nous consulter. Un supplément de 15 € par heure vous sera facturé pour toute arrivée après 19 heures.

Les heures de départ sont prévues le samedi ou dimanche matin avant 10 heures.

Le séjour ne pourra être prolongé sans l'accord du propriétaire. Si la prolongation est

accordée, elle devra être immédiatement réglée en totalité pour la somme correspondant à cette prolongation.

Hors saison, il convient de nous consulter pour arriver un autre jour que le samedi.

4 – OCCUPATION DES LIEUX

Le locataire a pour obligation d'occuper les lieux personnellement, de les habiter « en bon père de famille » et de les entretenir.

La location est réservée pour le nombre de personnes indiqué (chalet MOOREA 2/3 personnes, chalet REVE 4 personnes, mobil home ATLANTE 5 personnes, mobil home PACIFIC 6 personnes, cabane Lodge 5 personnes, cabane Perchée 4 ou 6 personnes, tente Safari 5 personnes)

Aucune personne supplémentaire n'est autorisée dans les logements.

L'inventaire aura été effectué par nos soins avant votre arrivée. Si vous désirez disposer d'un ustensile additionnel ou si vous constatez qu'il manque du matériel vis-à-vis de l'effectif prévu dans votre hébergement, nous vous invitons à vous présenter à l'accueil sous 24h maximum. Toutes les installations sont en état de marche et vérifiées avant votre arrivée. Toutefois, il peut arriver qu'un incident technique échappe à notre vigilance. Toutes réclamations les concernant doivent intervenir 24h après votre arrivée. Au-delà, toutes dégradations constatées le jour de l'état des lieux de départ seront dues.

5 - DOMMAGES

Les équipements et installations du Moulin de Surier doivent être utilisés conformément à leur destination ordinaire. Toute dégradation des locaux, perte ou destruction des éléments mobiliers qui garnissent les hébergements ou les bâtiments d'accès communs engage de plein droit la responsabilité de son auteur. Le locataire, au titre d'un hébergement locatif est personnellement responsable de tous les dommages, pertes ou dégradations apportés tant à l'hébergement qu'à toutes les installations du Moulin de Surier et sur autrui que ces dommages soient commis par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite. Cette disposition concerne également tous les matériels prêtés ou loués pendant le séjour (vélo, raquettes, balles, paddles, rames, ballons, filets, équipements amovibles ou fixes sans que cette énumération soit exhaustive). Le locataire doit avoir souscrit à une assurance en Responsabilité Civile (la caution ne constitue pas une limite de responsabilité). De même, le locataire devra s'abstenir de façon absolue de jeter dans les évacuations d'évier, lavabos ou WC quelque objet de nature à obstruer les canalisations. Faute de quoi, il sera redevable des frais occasionnés par la remise en état ainsi que des pertes d'exploitation qui en seraient la conséquence directe ou indirecte. Compte tenu de la période estivale de la location, les éventuels retards sur la remise en état ou dus à la difficulté de trouver un professionnel ne pourront être imputés à la Direction

6 – MENAGE

Une procédure relative au ménage en fin de séjour est remise dans chaque logement (dans le livret d'accueil).

Les hébergements doivent être balayés, vaisselle lavée et rangée, filtre à café enlevé, poubelles vidées en respectant le tri des déchets.

Des frais de ménage de sortie d'une valeur de 20 ou 30 euros (selon le type de logement) sont appliqués pour toute location. Ces frais couvrent une partie de ce que nous devons réaliser dans le logement (en terme d'hygiène) à chaque sortie.

Si la responsable de l'entretien constate que le logement est rendu dans un état nécessitant une intervention prolongée des équipes de nettoyage, des frais de 55 euros seront retenus (tout constat de non-respect de la consigne non-fumeur déclenchera immédiatement ce forfait additionnel). Le prix du nettoyage des couettes rendues sales, des oreillers ou des matelas pourra être dû en supplément du ménage normal de l'hébergement.

Une indemnité sera due pour la détérioration de toute nature concernant les rideaux, papiers peints, plafonds, tapis, moquettes, vitres, literie et d'une manière générale tous les équipements fournis dans le logement.

7 - VISITEURS

Vous êtes dans une propriété privée. Pour cette raison et pour la sécurité de tous, vous avez l'obligation d'annoncer vos visiteurs à l'accueil. Tous visiteurs non-inscrits et surpris au Moulin de Surier seront renvoyés immédiatement. Les visiteurs sont sous la responsabilité des locataires qui les reçoivent, dans le respect du présent règlement. Ils sont tenus à une redevance de 4 €/jour/visiteur pour un accès au camping ou de 9 €/jour/visiteur s'ils accèdent également au Lac et à certains équipements. Il est rappelé que les visiteurs ne peuvent pas être accompagnés d'animaux de compagnie.

8 – INTERRUPTION DU SEJOUR PAR LA SEULE VOLONTE DU LOCATAIRE

Le montant total de la location ainsi que les prestations supplémentaires réglées en début de séjour et non consommées par le client, ne donnent lieu à aucun remboursement qu'elle qu'en soit la cause. Nous vous invitons à consulter notre offre d'assurance afin de compléter votre réservation si vous souhaitez disposer d'une couverture à ce sujet (chapitre interruption de séjour)

Le locataire ne pourra s'opposer à la visite des locaux lorsque le propriétaire ou son représentant en feront la demande.

9 – ANIMAUX DE COMPAGNIE

Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés dans le domaine.

10 – DEPOT DE GARANTIE (ne constitue pas une limite de responsabilité)

Un dépôt de garantie de 300 € sera demandé à l'arrivée.

Son versement devra être effectué à votre arrivée, en espèces, chèque ou carte bancaire. Ce dernier sera restitué/annulé dans son intégralité et sans intérêt sous 30 jours au maximum après le séjour si l'état des lieux réalisé par les équipes d'entretien est satisfaisant.

La facturation d'éléments prêtés ou loués pendant le séjour et qui ne seraient pas rendus lors de votre départ ou les frais de remise en état de votre logement pourront être prélevés sur votre caution.

Le dépôt de garantie ne constitue pas une limite de garantie.

11 - RESPONSABILITE

La responsabilité du Moulin de Surier, au-delà de sa responsabilité légale, n'est pas engagée en cas de :

- Vol, perte ou dommage de quelque nature qu'il soit, pendant ou suite au séjour,
- . Panne ou mise hors service des équipements techniques, panne ou fermeture d'installations du site,
- . Mesures ponctuelles prises par le Moulin de Surier de limitations d'accès à certaines installations y compris la piscine, toboggan, aires de jeux, laverie, terrain de sports, occasionnées par les respects des normes de sécurité ou des travaux d'entretien périodiques.

12 – DROIT A L'IMAGE

En séjournant au Moulin de Surier, vous acceptez par accord tacite, que des photographies de vous ou de votre famille (enfants mineurs compris) et de vos biens puissent être diffusées dans le cadre de la promotion du camping sur des documents imprimés ou virtuels (site internet). Ces photos ne contiendront ni le un nom, ni le prénom, ou l'adresse de la personne figurant sur l'image. Si vous ne souhaitez pas qu'une photo de vous ou de votre famille soit diffusée, merci de le signaler à votre arrivée.

13 – LITIGE

Le tribunal territorialement compétent est celui du lieu de la location. Toutefois, le locataire peut saisir le tribunal du lieu où il demeurerait lors de la conclusion du contrat si le loueur est un professionnel.

Chers clients, toutes ces précisions sont nécessaires afin d'éviter toute équivoque et que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions au MOULIN DE SURIER.

Le locataire reconnaît par la validation de son séjour et le paiement de ses arrhes, avoir pris connaissance du descriptif du logement loué ainsi que des conditions générales de location ci-dessus.

14 MEDIATEUR

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », En cas de litige et après avoir saisi le service clientèle du professionnel, tout client a la possibilité de saisir un médiateur de la consommation, dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite, par LRAR, auprès de ce professionnel.

Les coordonnées du médiateur susceptible d'être saisi par le client, sont les suivantes :

BAYONNE MEDIATION

32 rue du Hameau

64200 BIARRITZ

www.bayonne-mediation.com

CGV Surier v3.1 Janvier 2023