

# Conditions Générales de Vente

Le 25 janvier 2023

## Article 1 – Identification

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent le socle unique de la négociation commerciale pour la commercialisation des produits et prestations de service de la Société :

SAS Camping d'Agos située au 89 chemin d'Agos, 65170 Vielle-Aure, France – au capital de 10 000 € – SIRET 913 537 379 000 12 – RCS Tarbes 913 537 379

Représentée par : Mme Stéphanie DERNYS, en qualité de Présidente

Contact : +33 5 62 39 40 64 – [contact@lustou.com](mailto:contact@lustou.com) – [www.lustou.com](http://www.lustou.com)

Ci-après dénommée « le Gestionnaire »

Produits et prestations commercialisées auprès de particuliers, institutionnels et professionnels.

Ci-après dénommés « le Client »

Les parties s'accordent sur ce qui suit.

Ci-après dénommée « les Parties »

## Article 2 – Application – Mise à jour

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables pour toutes ventes conclues entre le Gestionnaire et le Client, notamment en ligne sur le site [www.lustou.com](http://www.lustou.com) ou tout site partenaire autorisé par le Gestionnaire à effectuer une vente pour son compte.

Les présentes Conditions Générales de Vente peuvent être modifiées à tout moment par le Gestionnaire. Le Gestionnaire s'engage à communiquer les changements sur le site [www.lustou.com](http://www.lustou.com) dès leur entrée en vigueur, le cas échéant, par la mise à jour des contrats de réservation conclus hors ligne.

Les Conditions Générales de Vente valables pour une réservation sont les Conditions Générales de Vente de la date de validation de la réservation, correspondant au premier paiement.

## Article 3 – Acceptation

La validation par le Client de sa réservation vaut acceptation pleine et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente ; et ceux, que le contexte de vente soit en ligne ou hors ligne.

Le Client reconnaît que les données enregistrées sur le site [www.lustou.com](http://www.lustou.com), ou tout site partenaire, constituent la preuve de la transaction et les données enregistrées par les systèmes de paiement, la preuve de la transaction financière. Le Gestionnaire se réserve le droit de suspendre et/ou refuser toute commande d'un Client avec lequel le Gestionnaire serait en litige, à quelque titre que ce soit, sans que ce dernier puisse réclamer une quelconque indemnité.

## **Article 4 – Prestations et produits**

Le Gestionnaire, de par la nature de son activité, commercialise des prestations de service en hébergement, en restauration, en service à la personne, et des produits disponibles à la vente.

### **4.1 – Information sur les produits et prestations**

Le Gestionnaire présente sur son site [www.lustou.com](http://www.lustou.com), le cas échéant, sur place, les informations sur les produits et prestations permettant de respecter l'article L-111-1 du Code de la Consommation. Les produits et prestations présentés sont régies par les présentes Conditions Générales de Vente.

Les photographies et visuels qui illustrent l'offre la reproduisent le plus fidèlement possible. Néanmoins, le Gestionnaire attire l'attention du Client sur le fait que les photographies ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit proposé à la vente. Ces différences ne pourront pas être interprétées comme des défauts de conformité et entraîner l'annulation de la vente. La responsabilité du Gestionnaire ne saurait être engagée dans le cas d'une interprétation erronée de ces informations et en cas d'erreur manifeste ou omission non significative entre les caractéristiques de l'offre et sa représentation et/ou sa description.

### **4.2 – Disponibilité**

Une offre est réputée disponible, si disponible en ligne sur le site [www.lustou.com](http://www.lustou.com), ou tout site partenaire, le cas échéant, par demande directe auprès du Gestionnaire. Le Gestionnaire n'a pas vocation à vendre ses prestations et produits en quantités importantes et se réserve la possibilité de ne pas accepter une commande. Il dispose de 3 jours ouvrés pour indiquer au Client qu'il ne peut satisfaire la commande. En cas d'indisponibilité définitive, le Client sera remboursé intégralement des potentiels frais engagés au titre de l'option de réservation.

## **Article 5 – Conditions aux prestations de service**

### **5.1 – Caractère nominatif**

Dans le cadre d'une prestation de service, le Client s'engage à titre nominatif dans la relation commerciale. Ainsi, il est entendu que le Client ne peut céder la prestation à un tiers sans un accord écrit du Gestionnaire. Le Gestionnaire se réserve le droit d'annuler son engagement à délivrer la prestation, le cas échéant, à résilier le contrat.

La location est personnelle, il est interdit de la sous-louer ou de la céder à un tiers. La réservation devient effective uniquement avec l'accord du camping, après réception de l'acompte et après réception soit du contrat de réservation dûment complété et signé, soit après acceptation des conditions générales de vente lors de la réservation en ligne.

### **5.2 – Option et réservation ferme**

L'option de réservation se caractérise par son caractère non contractuel entre les parties. Le Gestionnaire s'engage à privilégier les demandes de prestations sous option mais ne peut être tenu responsable du refus de valider la demande.

Une option de réservation est validée et prend la forme d'une réservation ferme quand les conditions suivantes sont réunies :

- le Gestionnaire confirme la disponibilité et faisabilité de la prestation ;

- le Client accepte les présentes conditions de vente et exécute un premier paiement tel que défini dans les conditions spécifiques de la prestation ; et le Gestionnaire est en mesure d'accuser la réception du paiement.

### **5.3 – Clients, accompagnants et animaux**

Chaque hébergement ou emplacement de camping est prévu pour un nombre déterminé de personnes. Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre d'occupants maximum ne peut être dépassé. Par ailleurs un bébé est considéré comme une personne à part entière. Le camping Le Lustou se réserve le droit de refuser l'accès au camping aux groupes ou familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.

Les animaux (chiens, chats, lapins...) sont strictement interdits dans les locations ainsi qu'à l'extérieur et dans les voitures, nous nous réservons le droit de refuser l'accès à la location aux familles se présentant avec un animal.

Les animaux sont acceptés uniquement sur les emplacements camping moyennant une redevance payable lors de votre réservation, excepté les chiens de 1ère et 2e catégorie. Ils doivent être tenus en laisse en permanence. Ils ne devront pas nuire à la tranquillité et à la sécurité des résidents et respecter les règles élémentaires d'hygiène. Ils sont interdits dans les bâtiments. Le carnet de vaccination pour les chiens et les chats doit être à jour.

### **5.4 – Caution**

Pour les locations, une caution est demandée à l'arrivée pour couvrir les éventuels dégâts du locatif, ainsi qu'une caution supplémentaire pour couvrir d'éventuels frais de nettoyage en fin de location ; elles sont restituées après l'état des lieux. En aucun cas la clé du mobil-home ne pourra être délivrée sans la remise des cautions. Pour les emplacements camping, une caution sera demandée dans le cas de la location d'un équipement.

### **5.5 – Exactitude des demandes**

Le Gestionnaire ne saurait être tenu responsable d'un oubli dans la demande du Client.

Le Gestionnaire s'efforce à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour permettre une haute qualité de service à ses clients. Néanmoins, le Gestionnaire ne pourrait être tenu responsable d'un incident menant à la perte d'une réservation ou à l'inexactitude d'une commande.

Le Gestionnaire recommande au Client d'effectuer une vérification des éléments contractuels de sa réservation et des services associés lors de sa commande.

### **5.6 – Annulation et résiliation**

#### **5.6.1 Modification de votre réservation**

Le client peut demander la modification de son séjour (camping, date et/ou type d'hébergement) sur demande écrite auprès du camping (courrier ou e-mail) dans la mesure des disponibilités et possibilités. Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante. A défaut de modification le client devra effectuer son séjour dans les conditions initiales de réservation ou l'annuler selon les conditions de l'assurance annulation.

- Toute demande d'augmentation de la durée et / ou du nombre de participants de votre séjour sera réalisée selon disponibilités et selon les tarifs en vigueur.

- Toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation et interruption de séjour

En l'absence de message de votre part indiquant un report de votre date d'arrivée, l'hébergement pourra être à nouveau disponible à la vente 24 heures après la date d'arrivée mentionnée sur le contrat, et vous perdrez en conséquence le bénéfice de votre réservation.

### **5.6.2 Prestations non utilisées**

Tout séjour interrompu, ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé) de votre fait ne pourra donner lieu à un remboursement quelle que soit la raison invoquée.

### **5.6.3 Annulation du fait du Lustou**

En cas d'annulation du fait du Lustou, sauf en cas de force majeure, le séjour sera totalement remboursé. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

### **5.6.4 Annulation du fait du campeur**

Les frais occasionnés par une annulation peuvent être couverts par une assurance Annulation et d'interruption de séjour qui vous est proposée par la compagnie d'assurance MEETCH. Elle est facultative et payable en supplément de la location en même temps que l'acompte. Aucun remboursement ne sera effectué sans souscription de l'assurance annulation.

Toute annulation d'une réservation doit être effectuée par écrit (LRAR) auprès du Lustou.

Si l'annulation intervient :

- Plus de 30 jours avant la date de début de séjour pour un emplacement ou un mobil home et plus de 60 jours avant la date de début de séjour pour le gîte : l'acompte sera conservé comme dédommagement.
- Moins de 30 jours avant la date de début de séjour pour un emplacement ou un mobil home et moins de 60 jours avant la date de début de séjour pour le gîte : 100% du montant du séjour sera exigé et aucun remboursement ne vous sera accordé.

### **5.6.5 Assurance Annulation**

L'assurance annulation ne peut être souscrite que lors de la demande initiale de réservation. Le client s'engage à prendre connaissance des conditions générales d'assurance proposées lors de sa réservation initiale. Les conditions générales d'assurance annulation sont consultables à tout moment sur notre site internet ou à l'adresse suivante : <https://le-lustousas-camping-dagos.legal.meetch.io/travel/>

## **5.7 – Responsabilité du client contractuel**

Le client contractuel de l'hébergement ou de l'emplacement (nom indiqué sur le formulaire de réservation) s'engage à utiliser et faire utiliser par les personnes qui l'accompagnent, les équipements et installations des parcs conformément à leurs destinations et usages normaux. Il s'engage notamment à laisser son hébergement ou son emplacement dans un bon état lorsqu'il le quitte à la fin du séjour. Toute dégradation des locaux, perte ou destruction des éléments mobiliers qui garnissent les hébergements ou les bâtiments du camping engage de plein droit la responsabilité de leur auteur. Le client contractuel d'un hébergement ou d'un emplacement est considéré comme personnellement responsable de tous les dommages, pertes, dégradations, troubles ou nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou qui lui rendent visite.

Le client contractuel de l'hébergement ou de l'emplacement reconnaît avoir pris connaissance du règlement intérieur du camping (affiché à l'entrée du camping, à l'accueil et sur le site [www.lustou.com](http://www.lustou.com)) et il s'engage à le respecter et le faire respecter par les personnes qui l'accompagnent ou lui rendent visite.

Lorsqu'un client trouble ou cause des nuisances aux autres clients ou atteint à l'intégrité des installations communes, le camping se réserve le droit de mettre un terme immédiat à son séjour sans versement d'aucune indemnité et sans préjudice des demandes en réparation que le camping et les tiers pourraient faire valoir à son encontre.

Il en irait de même si le camping devait constater une occupation abusive des hébergements (nombre d'occupants supérieur à la capacité autorisée du locatif). Le client atteste qu'il est titulaire auprès de son assureur d'un contrat responsabilité civile couvrant les dommages causés aux biens loués ou confiés.

## **5.8– Responsabilité du camping**

En aucun cas le camping n'assume l'obligation de garde des effets et objets personnels dans l'enceinte du parc.

La responsabilité du camping, au-delà de sa responsabilité légale, ne saurait être engagée 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, panne ou fermeture définitive ou temporaire de certaines installations du camping lorsque celles-ci sont indépendantes de sa volonté et liées à des cas de force majeure.
- mesures ponctuelles, prises par la direction du camping, de limitation d'accès à certaines installations 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 clients stationnant et circulant dans l'enceinte du camping, même dans l'hypothèse où ceux-ci ont été expressément autorisés à y pénétrer.
- modification du programme d'animation ou des activités proposées.

En basse saison, et pour des raisons liées à la fréquentation, le camping se réserve le droit de modifier ou supprimer certaines installations, aménagements, prestations ou animations prévues. Pour toute réservation en basse saison, nous vous conseillons de prendre contact avec le camping pour valider ces points.

## **Article 6 – Prix**

Les prix garantis au Client sont affichés sur le site [www.lustou.com](http://www.lustou.com) au moment de la commande, le cas échéant, les prix contenus dans un devis et contrat de location adressés à la demande du Client.

Les prix peuvent être modifiés à tout moment en cas de conditions particulières liées à certains facteurs économiques, notamment un changement réglementaire ou l'évolution du coût de l'énergie.

Tous les prix sont indiqués en euros. \*987

## **Article 7 – Paiement**

Le Client s'engage à honorer le paiement des factures émises par le Gestionnaire dans le temps imparti par le délai de paiement accordé.

### **7.1 – Modes de paiement**

Le Client dispose d'un choix de moyens de paiement différenciés en ligne et hors ligne.

**Modes de paiement acceptés en ligne** (sur le site [www.lustou.com](http://www.lustou.com)) :

- ANCV Chèque Vacances Connect

- Carte bancaire,
- Virement bancaire,

**Modes de paiement acceptés hors ligne :**

- ANCV Chèque Vacances (papiers et Connect) ;
- Carte bancaire ;
- Chèque bancaire à l'ordre de SAS Camping d'Agos ;
- Espèces.

**Modes de paiement acceptés pour le dépôt de caution :**

- Carte bancaire (Empreinte) ;
- Chèque bancaire à l'ordre de SAS Camping d'Agos ;

**7.2 – Conditions spécifiques aux chèques**

Dans le cas d'un paiement par chèque de banque ou ANCV Chèque Vacances, le Client s'engage à fournir des chèques dont il est titulaire, le cas échéant, le Client devra justifier de l'identité du titulaire. Le Gestionnaire se réserve le droit de refuser un chèque dont l'identité du titulaire n'est pas correspondante à la commande ou réservation.

**7.3 – Défaut de paiement**

Le Gestionnaire se réserve le droit de ne pas honorer une commande de prestation dont le paiement par le Client serait en retard en regard du délai de paiement accordé préalablement.

**7.4 – Pénalités de retard**

Dans le cas d'un paiement en retard, au-delà du délai de paiement accordé par la facture. Le Gestionnaire s'accorde le droit d'appliquer un taux de pénalités de 20 % au titre du retard au montant initial de la facture.

**Article 8 – Impôts et taxes**

Le Client s'engage à s'acquitter des impôts et taxes résultants de sa relation commerciale avec le Gestionnaire. Les changements réglementaires seront répercutés sur les prix des articles, sans que le Client en soit préalablement informé.

**8.1 – Taxe de séjour**

Le Gestionnaire est chargé de collecter la taxe de séjour auprès du Client.

**8.2 – T.V.A.**

La T.V.A. incluse pour un prix TTC est la T.V.A. applicable en France, au taux en vigueur au jour de la passation de la commande pour les produits concernés.

**Article 9 – Force majeure**

L'exécution des obligations du Gestionnaire seront suspendues en cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tel que, à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'une pandémie ou autre crise sanitaire, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports et/ou de l'approvisionnement en matières premières ou d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que le Gestionnaire

n'avait pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de sa volonté et incapable de surmonter malgré sa diligence et ses efforts pour y résister.

Les Parties s'engagent à informer l'autre partie de la survenance d'un tel événement dans les meilleurs délais, dès que possible et par tous les moyens.

Un bon à valoir d'un montant correspondant à la prestation non consommée, valable deux ans, sera émis par le Gestionnaire. En cas de refus de la part du Client de ce bon à valoir, il sera remboursé, sur demande, du montant correspondant.

## **Article 10 – Propriété intellectuelle**

« Le Lustou » marque protégée de la SAS Camping d'Agos, est enregistrée à l'INPI. La marque, inclus son nom et ses caractéristiques graphiques sont la propriété exclusive du Gestionnaire. Toute copie ou utilisation est interdite sans un accord écrit du Gestionnaire.

## **Article 11 – Protection des données personnelles**

Nous pouvons être amenés à collecter et traiter certaines données personnelles. Vous pourrez prendre connaissance de notre politique de protection des données personnelles sur notre site internet [www.lustou.com](http://www.lustou.com), à l'accueil du camping ou en sollicitant sa communication par mail à l'adresse [contact@lustou.com](mailto:contact@lustou.com).

## **Article 12 – Droit à l'image**

Lors de votre séjour, vous pouvez être photographiés et paraître dans toutes nos publications et tout type de support sans limitation de temps. En cas de refus, vous devez le notifier par lettre recommandée adressée au camping avant votre arrivée.

## **Article 13 – Médiation de la consommation**

Toutes les réclamations relatives aux conditions de déroulement du séjour doivent être formulées sur place auprès de la Direction pour permettre à celle-ci de trouver une solution immédiate.

En cas de litige, et à défaut d'accord amiable ou de réponse du Gestionnaire et conformément à l'article L. 152-1 du code de la consommation, le Locataire a la possibilité de recourir gratuitement au service de médiation CM2C dont nous relevons :

- soit par mail : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)
- soit sur le site internet : <https://www.cm2c.net/>
- soit par téléphone : 01 89 47 00 14

## **Article 14 – Droit applicable**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.