

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Réservation de votre séjour

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation de nos conditions de vente et RGPD.

La réservation est confirmée dès réception des identifiants de votre compte client Clix.

Les noms, prénoms et âges de tous les participants doivent être communiqués au plus tard à l'arrivée. Pour des raisons évidentes de sécurité (piscine, évacuation possible du camping...) ou de santé, les mineurs non accompagnés d'un adulte ne sont pas admis.

Toute modification de dossier, ou de réservation, doit être notifiée PAR ECRIT.

Cas particulier, la réglementation Espagnole nous oblige à demander et conserver, sur nos campings Espagnols, la copie d'un document d'identité valable (passeport ou carte d'identité). Ce document sera demandé lors de votre réservation ou le jour de votre arrivée.

Conditions de paiement

Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte de 25% du montant des prestations réservées doit être réglé, ainsi que les frais de dossier (non remboursables). Le montant des frais de dossier est de 27€ pour les séjours d'au moins 5 nuits, et de 11€ pour les séjours de 2 à 4 nuits. (Sauf au Petit Nice 30€ et aux Pays Bas 10€)

Le solde de votre séjour doit être réglé 30 jours avant la date de votre arrivée.

Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant le début du séjour, le règlement intégral du séjour doit être effectué au moment de la réservation.

Toute modification ultérieure du taux de TVA applicable, survenue entre le moment où les tarifs ont été déterminés et la facturation du séjour entrainera une modification corrélative du prix TTC.

La garantie annulation est facultative et payable en supplément de la location en même temps que l'acompte. Le montant de la garantie annulation est propre à chacun de nos campings ou résidences.

Nos prix comprennent l'accès au centre aquatique, la consommation d'eau, l'électricité (sauf en camping caravaning et en location au mois), les équipements nécessaires pour le nombre de personnes correspondant à la catégorie de logement choisie (hors personnes supplémentaires), un véhicule par emplacement et l'accès aux activités non payantes.

Pour les réservations en emplacement camping, 6 personnes maximum sont acceptées sur l'emplacement.

Nos prix ne comprennent pas la voiture supplémentaire, une tente supplémentaire, une personne supplémentaire, les animaux, la remorque, le visiteur journalier, la garantie annulation, les frais de dossier et les participations à la taxe de séjour et ordures ménagères. Le linge de lit et de toilette, le kit bébé sont en location sur place.

Venez nous voir

En cas de problème dans l'hébergement loué, formulez une réclamation à la réception sous 24 heures (notamment sur les ustensiles, l'état, le ménage du logement). Nous ferons alors le maximum pour corriger le plus rapidement possible.

Passé ce délai aucune réclamation ne sera prise en compte et vous pourriez être tenus responsable lors du départ des éventuels dégâts ou manquants. **Ce que nous ne souhaitons pas !**

Caution

Une pré-autorisation de débit sur votre carte bancaire vous sera demandée avant votre séjour. (sur votre compte clix ou le jour de votre arrivée)

1. Caution Hébergement :

Les hébergements et les emplacements loués doivent évidemment être rendus dans l'état dans lesquels vous les avez trouvés. En cas de dégâts constatés (casse, manquements, détériorations) nous vous avertirons, puis préleverons les sommes nécessaires à la remise en état de la location.

2. Caution Ménage/Ménage Final :

Les hébergements doivent être rendus propres à votre départ (sols nettoyés, vaisselle lavée, couvertures rangées, poubelles vidées, placards propres, cuisines et salles de douche/wc nettoyés).

Si vous constatez des anomalies dans l'état de votre location à votre arrivée, il faut en avertir sous 24h la réception du camping (ou résidence) qui pourra mettre tout en œuvre afin de corriger la situation au plus vite. Sans cela, nous aurons beaucoup de mal à donner une suite positive à votre réclamation.

Si l'hébergement n'est pas rendu propre à la fin de votre séjour, nous nous réservons le droit de vous facturer les frais de remise en état et de les prélever sur votre caution après vous en avoir averti.

Vous avez la possibilité d'acheter une prestation de ménage de fin de séjour. Ce forfait est facturé selon la catégorie de votre hébergement et les tarifs sont consultables à l'accueil ou dans la FAQ de notre site internet. Cette prestation, par respect pour nos équipes d'entretien, ne vous dispense pas de rendre l'hébergement dans un état minimum de propreté (poubelles vidées, vaisselle lavée, couvertures pliées, détritrus nettoyés).

3. Autre cas de cautions :

Une caution sur certains campings peut être demandée pour une location d'emplacement Top Presta, une location de barbecue, une location de vélo, la mise à disposition de badges pour la barrière ou toute autre prestation particulière.

Nos hébergements et services

Compte tenu de la diversité de la gamme proposée par Capfun, il existe quelques différences au niveau de la configuration, de l'ancienneté et de la décoration des locatifs. Nous vous rappelons, par ailleurs, que toute demande éventuelle quant à une orientation ou situation spécifique est un service supplémentaire. Lors de votre réservation il vous est possible de préciser un emplacement correspondant à vos attentes, et nous ferons vraiment tout notre possible pour vous satisfaire. Mais cela ne constitue pas une garantie contractuelle.

Les travaux d'urgence entrepris par le camping ou par des autorités publiques et qui pourraient gêner nos clients sur nos domaines, ne peuvent nous être reprochés.

Attention en début et fin de saison certains commerces et animations peuvent être fermés (se renseigner)

Arrivées et départs

Les locations sont disponibles à partir de 16h et jusqu'à 20h. Les départs s'effectuent avant 12h.

Les emplacements de camping sont disponibles à partir de 14h et doivent être libérés avant 12h. Pour une arrivée tardive ou un départ anticipé, vous devez impérativement avertir le camping (ou la résidence). Les emplacements et mobil-homes sont attribués en fonction des disponibilités et peuvent être modifiés à tout moment avant la remise effective des clés.

Si vous ne vous présentez pas le jour d'arrivée prévu et que vous ne nous prévenez pas 24h avant la date d'arrivée, alors Capfun se réserve le droit de remettre l'hébergement à la vente.

Service après-vente

Nous ne pouvons être tenus pour responsable des cas fortuits, de force majeure, événements climatiques, décisions juridiques ou administratives, qui viendraient perturber, interrompre ou empêcher le séjour et les animations. (Hors cas particulier COVID cf ci-dessous)

Toute réclamation concernant un séjour pourra nous être adressée, dans un délai de 10 jours après la fin de votre séjour, dans le questionnaire de satisfaction qui vous est envoyé automatiquement par email le lundi suivant la fin de votre séjour.

Ce questionnaire est également disponible dans votre compte Clix.

Notre service qualité fera tout son possible pour traiter votre réclamation dans un délai de 3 mois et vous répondra sur votre compte Clix. (Vous serez alertés par mail)

Après avoir saisi le service Qualité par courrier en recommandé avec accusé de réception et à défaut d'une réponse satisfaisante sous 3 mois, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, SAS MEDIATION – 222 Chemin de la Bergerie – 01800 St Jean de Niost – 04.82.53.93.06 www.sasmediationsolution-conso.fr

La saisine d'une juridiction par l'une ou l'autre des parties se fait dans le respect des dispositions des articles 46 et 48 du code de la procédure civile.

Cas Particulier COVID

En cas de fermeture totale ou partielle de l'établissement (à laquelle est assimilée une mesure d'interdiction totale ou partielle d'accueil du public, dans la mesure où le Client relève de cette catégorie de public) décidée par les pouvoirs publics, et qui n'est pas imputable au Prestataire, les sommes versées d'avance par le Client feront l'objet d'un remboursement ou d'un bon à valoir. Si vous avez la COVID 19, ou un des participants au séjour aux dates de vos vacances alors nous vous rembourserons les sommes engagées sur présentation d'un (vrai) justificatif médical.

Annulation du séjour

Si vous souscrivez à la Garantie Annulation, vous êtes garantis :

- du remboursement des sommes versées, hors frais de dossier et Garantie Annulation.
- du remboursement au prorata temporis de la location prévue, hors Frais de dossier, Garantie Annulation et des Frais de nettoyage, si vous devez quitter l'hébergement loué avant la date d'expiration prévue.

La garantie s'exerce si l'empêchement concerne le client, son conjoint, les personnes désignées sur le contrat de location, ses ascendants ou descendants ou ceux de son conjoint, et est occasionné par l'une des seules causes suivantes :

- Le décès, une maladie non connue au moment de la réservation du séjour ou un accident survenant après cette réservation ;
- Le décès pouvant survenir aux frères, sœurs, gendres ou belles-filles du client.

- Une convocation administrative, judiciaire, militaire ou en tant que juré d'assises.
- L'empêchement justifié par un licenciement, une mutation du client ou de son conjoint ou par la faillite de l'entreprise dont le client est gérant.
- La garantie, en cas de maladie ou d'accident, doit, pour être effective, être justifiée par une prescription médicale datée de moins d'un mois avant la date d'arrivée.

Toute annulation doit IMPÉRATIVEMENT être notifiée par écrit au responsable de votre lieu de séjour.

Pour bénéficier de la garantie annulation, vous devez informer le camping (ou la résidence) du motif de l'annulation 24h avant votre arrivée.

Vous disposez d'un délai de 10 jours, à compter de la date d'annulation, pour nous faire parvenir un VRAI justificatif (certificat médical, de décès ou d'employeur).

En cas d'annulation de séjour avant l'arrivée, d'interruption de séjour ou d'arrivée reportée et quelle qu'en soit la cause, maladie, accident ou événement imprévu, le locataire sera tenu au paiement du solde de la réservation et aucun remboursement ne sera accordé.

Règlements intérieurs

Chaque camping dispose d'un règlement intérieur affiché à l'accueil. En tant que client du camping, celui-ci vous est opposable.

Attention ! Les animaux sont interdits sur certains de nos campings (ils sont surtout interdits autour des piscines, sanitaires et points de restauration). Se renseigner avant votre arrivée. Lorsqu'ils sont autorisés, ils doivent être tenus en laisse en permanence. Le carnet de vaccination peut vous être demandé à tout moment. 1 seul animal est autorisé par hébergement. Les chiens de 1ère et 2ème catégorie sont interdits.

Aucune installation (tente), véhicule ou personne supplémentaire n'est acceptée sur l'emplacement des locations sans accord du camping. Il est interdit de recharger la batterie d'un véhicule électrique ou hybride. Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre d'occupants ne peut dépasser la capacité prévue par type d'hébergements (nouveaux compris). Dans le cas contraire à l'arrivée, le camping se réserve le droit de refuser l'accès au logement.

Sur certains campings les barbecues peuvent être interdits (se renseigner auprès du camping). Tout apport de matériel électrique supplémentaire doit être validé avant l'arrivée, auprès du responsable du camping

Sur tout le camping, les enfants sont sous la responsabilité et surveillance de leurs parents.

Centre aquatique

Dans les piscines, le port du slip de bain est obligatoire (vêtements, tenues de bain couvrantes et short de bain sont interdits pour des raisons d'hygiène), ainsi que le port du bracelet.

Nous rappelons que les piscines et toboggans peuvent s'avérer dangereux. Une mise en garde sera remise et devra être signée par le client à son arrivée. Les enfants en bas âge doivent obligatoirement porter des couches conçues spécialement pour la baignade, ce pour le respect des normes d'hygiène. Les enfants ne sachant pas nager, doivent porter OBLIGATOIREMENT des brassards. Certains toboggans ont des conditions spécifiques d'utilisation, c'est le cas notamment des Spacebowl, Tsunami, Racer, Twister, toboggans à bouée, Crazy Cône et Magic Cône. Se renseigner auprès du camping.

Les visiteurs journaliers n'ont pas accès aux espaces aquatiques pour des raisons d'assurance.

Le camping peut être amené à fermer ponctuellement un toboggan ou une piscine en cas de problèmes techniques imprévus et pouvant entraîner un manque de sécurité ou d'hygiène.

L'accès aux espaces aquatique est formellement interdit en dehors des horaires d'ouvertures et de fermeture.

Assurance locative

Le client doit vérifier auprès de son assurance, qu'il dispose d'une extension villégiature dans le cadre de son contrat d'Assurance Habitation et de ses conditions de garantie. Si tel n'était pas le cas, le locataire est tenu de s'assurer contre les risques inhérents à son occupation. A savoir : accident, vol, perte, dégradation d'effets



personnels (valises, objets, mobiliers, valeurs, véhicules, vélos...). Il doit également s'assurer pour les dégradations qu'il pourrait causer dans l'hébergement donné en location ou dans le camping, de son fait ou de ses accompagnants. Les clients devront justifier de leur assurance à la première réquisition. Dans le cadre de la location ou de prêt de vélos, les clients sont tenus de s'assurer contre le vol, perte ou dégradation.

Délai de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.

Note importante

Aucune brochure et site internet ne peuvent être à l'abri d'éventuelles « coquilles », omissions ou erreurs d'impression. Nos prix sont susceptibles d'évoluer en fonction des conditions économiques et commerciales. Seul le contrat de location confirmant la réservation tient de document contractuel.

Pour toute question sur un séjour passé ou à venir écrivez-nous sur emilie@capfun.com

Données personnelles et réglementation RGPD

Nous attachons une grande importance à la protection de vos données personnelles et veillons à respecter scrupuleusement la réglementation en vigueur.

La société CAPFUN, les résidences et campings rattachés à CAPFUN sont responsables du traitement des données et gèrent toutes les informations avec la plus grande confidentialité.

Nous avons désigné un délégué à la protection des données. Son mail est dpo@capfun.com. Il répondra à toutes vos questions dans les meilleurs délais. Il est commun à capfun.com et à tous les campings CAPFUN.

Quelles sont les données collectées ?

Sur capfun.com, par téléphone ou sur le site web de notre camping :

Lorsque vous faites une réservation sur capfun.com, auprès de notre call center, sur le site web direct d'un camping, ou par téléphone auprès d'un camping, nous collectons les données personnelles suivantes :

- Nom et Prénom (de l'auteur de la réservation et des personnes accompagnantes)
- Date de naissance (de l'auteur de la réservation et des personnes accompagnantes)
- Mail (de l'auteur de la réservation seulement)
- Adresse postale (facultative) (de l'auteur de la réservation seulement)
- Téléphone (de l'auteur de la réservation seulement)

Pour les campings Espagnols et conformément à la législation -> Justificatif d'identité (Passport ou Carte d'identité)

Enquêtes de satisfaction – suite à votre séjour nous vous interrogeons

Les avis de nos clients sont essentiels et nous permettent de nous améliorer.

Suite à votre séjour nous vous envoyons 3 fois par mail une demande pour répondre à un questionnaire de satisfaction. Si vous y répondez nous stockons votre avis sur votre séjour pendant 5 ans.

Cet avis est consultable par le service client CAPFUN et les équipes de direction.

Il est relayé sur le site avis.capfun.com, sur capfun.com et sur le site web du camping de manière anonymisé. (On ne voit ni votre mail ni votre nom) - Il permet ainsi de manière transparente à nos nouveaux clients de voir ce que vous avez pensé de nous.

Au moment de saisir votre avis vous avez la possibilité de cocher une option qui précise que vous ne souhaitez pas que votre avis apparaisse sur avis.capfun.com. Auquel cas votre avis n'est pas rendu public.

Sur votre compte CliX et dans nos systèmes nous conservons :

- L'historique de vos séjours sur les 5 dernières années
- Les enquêtes de satisfactions auxquelles vous avez répondu suite à vos vacances sur les 5 dernières années.

Sur carriere.capfun.com ou si vous postulez sur un de nos campings ou résidence.

Notre site carriere.capfun.com permet de postuler sur un de nos campings (ou résidence) ou à notre siège social. Dans ce cadre nous collectons les informations suivantes.

- Nom et Prénom
- Date de Naissance
- Adresse postale
- Mail
- CV
- Lettre de motivation

Ces informations sont consultables par les équipes de direction des campings et le service RH de CAPFUN. Elles sont supprimées au bout de 18 mois.

Les informations que nous ne stockons pas :

Toutes vos informations de paiements (numéros de cartes bleus) ne sont pas stockées sur nos serveurs mais chez notre partenaire bancaire sans que les équipes CAPFUN n'y aient accès.

Sécurité

CAPFUN a des politiques appropriées et des mesures organisationnelles techniques pour sauvegarder et protéger vos données personnelles contre l'accès illégal ou non autorisé, la perte ou la destruction accidentelle, les dommages, l'utilisation et la divulgation illégale non autorisée.

Dans tous les cas, l'utilisateur est informé que toute transmission de données sur Internet n'est pas totalement sécurisée et à ce titre est effectuée à ses risques et périls. Bien que nous fassions de notre mieux pour protéger vos données personnelles, CAPFUN ne peut garantir la sécurité des données personnelles transmises via notre site Web.

Politique de mot de passe

Parce qu'un mot de passe est sensible, et qu'aucun système informatique n'est inviolable malgré nos efforts, nous avons fait le choix de générer un mot de passe sécurisé à votre place à la création de votre compte Clix.

Il vous est envoyé par mail seulement. Votre mot de passe est perdu ? Nous le régénérons pour vous sur cette page (<https://www.capfun.com/clix/connexion.php>) puis nous vous le renvoyons par mail. Nous ne souhaitons pas stocker sur nos serveurs vos mots de passe personnels.

Ainsi, en cas de hacking de nos machines, nos agresseurs ne pourront pas pirater vos autres comptes personnels. (Messagerie, Facebook, etc...)

Les informations que nous collectons de manière automatique

Au moment de votre navigation sur le site www.capfun.com, dans le strict respect de la Législation en vigueur et de vos droits, des données relatives à votre navigation et vos interactions avec notre site internet.

Ces données sont collectées à l'aide de cookies ou d'autres technologies analogues, comme les balises web, pixels et identifiants d'équipement mobile.

Comment utilisons-nous vos données

Nous utilisons vos données pour gérer votre réservation, pour vous communiquer des offres promotionnelles ou vous transmettre des informations sur votre séjour à venir ou séjour passé.

Nous sommes susceptibles de transférer votre adresse mail à nos partenaires Avis Vérifiés et TrustPilote afin qu'il collecte si vous le souhaitez votre avis sur votre expérience client lors de l'utilisation du site www.capfun.com.

Lorsque la loi nous l'autorise, nous pouvons partager votre mail avec des réseaux sociaux comme Facebook, Google ou Instagram, dans le cadre de notre promotion marketing.

Vos données ne sont pas transférées hors de l'Union Européenne. Vous pouvez les consulter sur votre espace personnel Clix à tout moment.

Combien de temps conservons nous vos données

Nous ne conserverons vos données que le temps nécessaire à accomplir nos services ou dans les limites prescrites par la loi. À l'issue de ce délai, vos données personnelles seront supprimées. Nous ne pouvons supprimer vos données en cas d'obligation de conservation légale, par exemple si elle est prescrite par le droit comptable ou lorsqu'il existe un motif juridique pour conserver les données, une relation contractuelle en cours par exemple.

Les données relatives aux clients ayant consommé des vacances chez CAPFUN sont conservées pendant 10 ans si et seulement il y a eu au moins un séjour sur les 5 dernières années.

Si vous n'avez pas consommé chez CAPFUN pendant les 5 dernières années alors toutes vos données sont supprimées.

Les données relatives au site [carrière.capfun.com](https://www.capfun.com) ou si vous postulez chez CAPFUN sont conservées pendant 18 mois puis supprimées au-delà de cette période.

Nous pouvons supprimer vos données sur une simple demande de votre part. Il suffit d'écrire sur notre mail dpo@capfun.com ou par courrier Capfun, Service DPO, 73 Parc de l'Argile, 06130 Mouans Sartoux.

Les cookies chez Capfun

Nous utilisons des cookies ou d'autres technologies analogues, comme les balises web, pixels et identifiants d'équipement mobile. Nous pouvons également autoriser nos partenaires commerciaux à utiliser ces technologies de traçage sur notre site web :

- cookies liés à l'identification sur l'Espace Client
- cookies de panier d'achat
- cookies d'analyse de mesure d'audience

Afin de vous proposer le meilleur service possible, Capfun.com utilise des cookies. En poursuivant votre navigation sur le site, vous acceptez leur utilisation pour vous proposer des offres adaptées.

Pourquoi Capfun utilise des cookies ?

Capfun utilise des cookies pour vous fournir une expérience utilisateur optimale et adaptée à vos préférences personnelles. En utilisant les cookies, Capfun fait en sorte que vous n'ayez pas à saisir les mêmes informations lors de votre navigation internet. Les cookies sont également utilisés pour optimiser la performance du site.

Capfun a pris toutes les mesures techniques et organisationnelles pour protéger vos données personnelles ainsi que pour vous protéger d'une éventuelle perte d'informations ou de toute forme de traitement illicite.

Comment puis-je désactiver les cookies ?

Vous pouvez paramétrer votre navigateur Internet pour désactiver les cookies. Notez toutefois que si vous désactivez les cookies, votre nom d'utilisateur ainsi que vos mots de passe ne seront plus sauvegardés sur aucun site web.

Pour la gestion des cookies et de vos choix, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu « aide » de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

Vous pouvez également désactiver l'utilisation des cookies en cliquant ici :

« Désactiver les cookies »

Ou en vous rendant sur https://www.capfun.com/mentions_legales.html

Quels sont vos droits ?

Vous avez à tout moment un droit de suppression ou de modification de vos données. Soit sur votre Extranet Clix, soit en nous envoyant un mail à dpo@capfun.com

L'accès à vos données personnelles

- La rectification et l'effacement de celles-ci (droit à l'oubli),
- Le droit de s'opposer au traitement de vos données,
- Le droit de retirer votre consentement ou de limiter l'utilisation de vos données,

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés. Vous pouvez envoyer une réclamation à notre Délégué à la Protection des Données (DPO) : dpo@capfun.com ou DPO CAPFUN, 73 Parc de l'argile, 06130 Mouans Sartoux.

Si suite à votre réclamation auprès de notre DPO vous estimez que vos droits n'ont toujours pas été respectés, vous pouvez déposer une réclamation devant l'autorité de protection des données compétente à savoir la CNIL : www.cnil.fr

Droit à l'image

Le client autorise expressément et à titre gratuit, CAPFUN à le photographier ou le filmer pendant son séjour et à utiliser sur tous supports les photos, vidéos ou sons, et ce pour une durée de 5 ans. Cette autorisation vaut également pour toutes les personnes hébergées avec le client. Elle a pour but d'assurer la promotion de CAPFUN.

Si vous ne souhaitez pas que nous diffusions vos photos de quelques manières que ce soit, il suffit de prévenir notre directeur de camping lors de votre arrivée. Si malgré tout et par mégarde une photo de vous ou d'un de vos accompagnants venait à paraître sur un de nos supports commerciaux, un simple mail sur dpo@capfun.com suffira à ce que nous supprimions ladite photo ou vidéo, immédiatement.

Modification des mentions légales

Capfun peut modifier à tout moment ses mentions légales, notamment, si la Législation en vigueur évolue. Toute modification sera affichée sur le Site ou vous sera communiquée par email.

Conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, vous pouvez demander à vous opposer au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur la liste BLOCTEL. (www.bloctel.gouv.fr)

Hébergement Capfun

En application de la loi du 11 mars 1957 (art. 41) et du code de la propriété intellectuelle du 1er juillet 1992, toute reproduction partielle ou totale à usage collectif est strictement interdite sans autorisation de la société Capfun.

Les logos, visuels et marques présentes sur ce site sont la propriété de leur détenteur respectif. Ce site peut, à son insu, avoir été relié à d'autres sites par le biais de liens hypertextes. La Société Capfun décline toute responsabilité pour les informations présentées sur ces autres sites. L'internaute reconnaît que l'utilisation du présent site est régie par le droit français.

Propriété intellectuelle

L'accès à notre site vous confère un droit d'usage privé et non exclusif. L'ensemble des éléments édités sur nos sites, incluant notamment les textes, photographies, infographies, logos, marques... constituent des œuvres au sens du code de la Propriété Intellectuelle.

En conséquence, toute représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, qui pourrait être faite sans le consentement de leurs auteurs ou de leurs ayants-droit, est illicite.