Conditions Générales de Vente

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la location d'hébergements locatifs au sein de notre base de loisir.

En réservant un hébergement au sein de notre base de loisir, vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV.

1/ Prestations – Tarifs

Nous proposons à la location des hébergements locatifs.

- **1.1/ Hébergement locatif**

Nos prix comprennent la location de l'hébergement en fonction du nombre de personnes (suivant la capacité de l'hébergement), les charges d'eau, de gaz, et d'électricité (hors recharge de batterie moteur de véhicule électrique ou hybride), le stationnement d'un véhicule, l'accès aux infrastructures d'accueil, aux animations et activités. Un dépôt de garantie de 300€ en location vous sera demandé à votre arrivée, lequel vous sera restitué en fin de séjour et au plus tard sous huitaine par courrier à compter de votre départ.

Nous nous réservons toutefois le droit d'en conserver une partie ou la totalité en cas de détérioration de l'hébergement et/ou de son contenu et/ou de matériel sur la résidence.

Nous nous réservons aussi le droit d'en déduire la somme de 120€ au titre des frais de ménage si celui-ci n'a pas été effectué lors du départ.

- **1.2/ Dispositions communes**

Les prix indiqués sont exprimés en € TTC et ne comprennent pas la taxe de séjour.

Quelle que soit la formule adoptée des frais supplémentaires seront facturés pour les personnes supplémentaires, les véhicules supplémentaires, les animaux, les visiteurs...

Nos prix sont par ailleurs susceptibles d'évoluer en fonction des conditions économiques et commerciales. Le prix contractuel, dû par vous, est celui apposé sur votre confirmation de réservation.

Marcillac Sports Nature applique la tarification dynamique. De ce fait, les tarifs sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse. Les avantages « partenaires » et les promotions ne peuvent être appliqués sur une réservation ayant fait l'objet d'une confirmation, que celle-ci soit déjà réglée en totalité ou en partie ; ceux-ci ne sont en aucun cas rétroactifs.

Ainsi, il est possible que pour un même séjour, les clients aient payé des prix différents. Les clients ayant payé le prix le plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement de la différence entre le prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel.

2/ Conditions de réservation

Les réservations ne lient notre base de loisir, que si notre base de loisir les a acceptées, ce que notre base de loisir est libre de faire ou de refuser, en fonction de la disponibilité, et d'une façon générale, de toutes circonstances de nature à nuire à l'exécution de la réservation effectuée.

Notre base de loisir propose des séjours à vocation sportive ou de détente. Notre base de loisir se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe, ou qui chercherait à le détourner.

La réservation d'une location est faite à titre strictement personnel. Vous ne pouvez en aucun cas sous-louer ni céder votre réservation sans le consentement préalable de notre équipe.

- **2.1/ Modalités de réservation**

Vous pouvez effectuer une réservation par téléphone ou par mail. Un devis vous sera alors établi selon vos besoins.

Toute demande de réservation doit être accompagnée :

• du règlement d'un acompte de 40 % sur les frais TTC de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées, et, si applicable, la taxe de séjour.
• Un bon de commande de la totalité du montant du séjour, pour les administrations, peut remplacer le règlement de l'acompte afin de valider la réservation.

La réservation effectuée n'a de valeur contractuelle qu'à réception par vos soins, d'une confirmation de réservation écrite, par courriel, récapitulant toutes les informations relatives à votre séjour. Le solde du prix du séjour, en ce compris le prix des prestations réservées TTC et, si applicable, la taxe de séjour, est à régler au plus tard 30 jours avant le début du séjour. Dans le cas où le solde n'est pas réglé dans le délai susvisé, le séjour est considéré comme annulé et nos conditions d'annulation décrites ci-après s'appliquent.

Toute réservation effectuée dans un délai inférieur à 30 jours avant la date d'arrivée doit être payée intégralement lors de la réservation, sauf conditions plus favorables dont vous seriez le cas échéant informé.

- **2.2/ Devis**

En cas de demande de devis, celui-ci a une durée de validée limitée dans le temps. Celle-ci sera indiquée sur le devis envoyé par la base de loisir. Après la date de validité indiquée, nous ne pourrons garantir la disponibilité ni le tarif préalablement indiqué.

- **2.3/ Absence de droit de rétraction**

Selon l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou une période déterminée.

- **2.4/ Capacité maximum**

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre d'occupants ne peut dépasser la capacité prévue par le type d'hébergement (68 personnes maximum), selon la capacité de l'hébergement), nouveaux nés compris. Si nous observons à votre arrivée que la capacité maximum de l'hébergement réservé est dépassée, nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès à l'hébergement, sans remboursement du prix de séjour de notre part.

- **2.5/ Clientèle - Mineurs**

Pour des raisons de sécurité, les mineurs non accompagnés de leurs parents ou de leurs grands-parents ou de leur tuteur légal, pendant toute la durée de leur séjour ne sont pas acceptés dans notre base de loisir, sauf autorisation notifiée par nos soins préalablement à l'arrivée, par courriel, sur demande de votre part.

3/ Modalités de paiement

- **3.1/ Mode de paiement accepté**

Vous pouvez payer votre réservation ou votre séjour en euros via les modes de paiement suivants :

Virement, chèque, chèques vacances, carte bancaire. Le règlement par espèces au comptoir est accepté.

Toutefois, par dérogation, les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début du séjour doivent être réglées par carte bancaire ou par virement exclusivement. En cas de paiement par chèques vacances 30 jours avant le début du séjour (solde ou règlement intégral), la base de loisir se réserve le droit de prendre une empreinte carte bancaire qui sera restituée sous réserve de présentation des chèques vacances.

- **3.2/ Clientèle de passage**

Pour les séjours sans réservation (passage), vous devez, à votre arrivée, payer obligatoirement à tout le moins la première nuit. Vous êtes en outre chargés d'indiquer à la réception la durée de séjour souhaitée ou prolongée. Le solde est à régler au plus tard la veille du départ ; vous devez à ce titre tenir compte des horaires d'ouverture de la réception.
Aucun remboursement ne sera effectué en cas de départ anticipé de votre part.

4/ Séjours

- **4.1/ Remise des clés**

Arrivées :
après 16h pour les locations

Départs :
avant 10h pour les locations

Toute insatisfaction concernant l'état de propreté, et/ou l'état général du locatif doit être notifiée par écrit au plus tard 24h après l'arrivée, ceci afin de permettre d'y remédier. Aucune réclamation ne sera recevable plus de 24h après le jour d'arrivée.

Votre hébergement devra être remis en l'état lors de votre départ ; le ménage devra notamment y avoir été fait par vos soins. A défaut, la résidence se réserve le droit d'imputer les frais de ménage à votre dépôt de garantie en application de l'article 1er des présentes CGV. Pour les séjours en location, il vous sera possible de souscrire à l'option ménage fin de séjour. Cette option est à sélectionner au moment de votre réservation et ne pourra être souscrite le jour de votre départ pour des questions d'organisation interne. La vaisselle et la gestion de vos déchets sont exclues de l'option ménage fin de séjour et sont donc à votre charge.

- **4.2/ Arrivée tardive**

Les horaires du bureau d'accueil sont indiqués sur le site internet ou peuvent être communiqués sur demande (téléphone, e-mail). Toute arrivée tardive doit être signalée au mieux entre le jour de votre réservation et la veille de votre arrivée, afin que la résidence puisse prendre ses dispositions. Si vous souhaitez arriver le matin, il faudra réserver la nuit précédente. Tout retard sur l'horaire d'arrivée doit être signalé afin de permettre la conservation de la location.

- **4.3/ Arrivée retardée et départ anticipé**

En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé par rapport aux dates mentionnées sur votre confirmation de réservation, la totalité du séjour restera due. Vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement pour la part du séjour non effectuée.

- **4.4/ Animaux**

Les animaux ne sont pas acceptés à l'intérieur de tous les locaux de la base de loisir. Ils sont acceptés uniquement à l'extérieur s'ils sont tenus en laisse.

- **4.5/ Règlement intérieur**

Vous devrez pendant toute la durée de votre séjour respecter le règlement intérieur de la base de loisir, dont une copie est affichée à la réception. Nous nous tenons à votre disposition pour vous en faire parvenir un exemplaire par courriel sur demande.

- **4.6/ Image**

Nous pourrons, pendant votre séjour, être amenés à prendre des photographies et/ou à réaliser des vidéos au sein de la base de loisir à des fins d'animation et/ou de communication, sur tous supports, sur lesquelles vous et les personnes vous accompagnant sont susceptibles d'apparaître. En régularisant votre réservation, vous êtes présumés nous autoriser à utiliser, pour une durée de 15 ans, les photos et/ou vidéos sur lesquelles vous apparaitriez aux fins

susvisées. Vous vous portez fort par ailleurs de cette autorisation par les personnes vous accompagnant. Tout refus spécifique devra nous être notifié par écrit sur un support durable.

- **4.7/ Indisponibilité de certains services**

Les services et installations que nous proposons (restaurant, activités, animations, etc.) sont susceptibles ne pas être disponibles toute l'année, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure, ou de ne pas fonctionner à toutes les saisons de l'année. Ils peuvent donc être momentanément indisponibles pendant tout ou partie de votre séjour. La base de loisir fera ses meilleurs efforts pour vous informer des travaux ou aménagements entrepris lors de votre séjour.

- **4.8/ Résolution du contrat de réservation en cas de faute de votre part**

Le contrat de réservation sera résolu de plein droit en cas de survenance de l'un ou l'autre des évènements suivants :

• En cas de non-respect réitéré, c'est-à-dire à nouveau constaté après une mise en demeure de vous mettre en conformité notifiée par courriel, par vous et/ou vos accompagnants de notre règlement intérieur. Dans ce cas, vous devrez quitter votre hébergement dans 3 heures de la résolution de votre contrat, qui vous sera notifiée par courriel. Il ne sera procédé à aucune restitution de prix de notre part.

• En cas de non-présentation au sein de la base de loisir dans un délai de 12 heures à compter du début de votre séjour et sans justificatif et/ou nouvelle de votre arrivée.
Nous disposerons de votre hébergement au terme du délai de 12 h susvisé si nous n'avons pas réussi à vous joindre aux coordonnées communiquées lors de la réservation de votre séjour.

Nous conserverons le cas échéant l'ensemble des sommes que vous nous aurez versées ; aucun remboursement ne sera opéré.

5/ Modification de séjour

Vous pouvez demander à modifier les dates et/ou modalités (type d'hébergement) de votre séjour au sein de notre base de loisir, à condition que votre demande nous parvienne par courriel au moins 21 jours avant la date d'arrivée initiale.
Vous devrez toutefois réserver un nouveau séjour au sein de notre base de loisir au cours de la même saison que celle au cours de laquelle le séjour initial était prévu, selon les disponibilités et tarifs en vigueur. Votre séjour initial ne pourra être modifié plus d'une seule fois. Si vous ne pouvez honorer le séjour substitué au séjour initial, il sera considéré comme annulé ; les sommes versées ne vous seront pas remboursées.

Si le prix du séjour substitué est supérieur à celui du séjour initial, vous devrez vous acquitter de la différence au plus tard 30 jours avant la nouvelle date d'arrivée. A défaut, le séjour substitué est considéré comme annulé et nos conditions d'annulation décrites ci-après s'appliqueront. Si le prix du séjour substitué est inférieur au prix du séjour initial, nous

conserverons la différence de prix, en réparation du préjudice résultant de la modification de séjour.

6/ Annulation de séjour

- **6.1/ Annulation par vos soins**

Toute annulation doit nous être notifiée par tous moyens écrits sur support durable (par courriel, courrier recommandé avec avis de réception, etc.).

• Si votre courriel/courrier est présenté plus de 30 jours avant votre arrivée, le montant de l'acompte versé restent acquis à la base de loisir.

• Si votre courrier est présenté entre le 30ème et le 15ème jour précédant votre arrivée, le montant de l'acompte restent acquis à la base de loisir : le solde du prix du séjour fera l'objet d'un avoir à valoir sur un prochain séjour au sein de la base, qui devra être réservé au cours de la même saison que le séjour annulé ou au cours de la saison suivante. Si vous avez réservé votre séjour moins de 30 jours avant la date de votre arrivée, et que votre courrier d'annulation est présenté 15 jours ou plus avant cette date, les sommes correspondant au montant de l'acompte, visées à l'article 2 des présentes CGV seront conservées par la base de loisir ; le surplus fera l'objet d'un avoir à valoir sur un prochain séjour au sein de la base de loisir, qui devra être réservé au cours de la même saison que le séjour annulé ou au cours de la saison suivante.

• Si votre courrier est présenté moins de 15 jours avant la date de votre arrivée, la totalité des sommes versées à la base de loisir lui restent acquises.

Pour obtenir un éventuel dédommagement, nous vous conseillons de souscrire une assurance annulation ou d'interruption de séjour lors de la réservation.

Par dérogation à ce qui précède,

• Si votre annulation résulte d'un cas force majeure comme définie par la loi, c'est-à-dire d'un événement imprévisible, irrésistible (insurmontable) et extérieur (échappant à votre contrôle), toutes les sommes que vous avez versées vous seront restituées.

- **6.2/ Annulation par la base de loisir**

Si nous sommes contraints d'annuler une réservation que nous vous avons confirmée, nous vous en avertirons dans les meilleurs délais, par courriel ; les sommes versées vous seront intégralement remboursées par virement au plus tard dans les 30 jours suivant la notification d'annulation et après réception de votre RIB.

7/ Réclamations – Litiges

Toute réclamation éventuelle liée à un séjour devra être formulée par écrit, et nous être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 20 jours suivant la fin du séjour.

En cas de litige et à défaut de solution amiable trouvée dans le mois suivant la réception de la lettre de réclamation susvisée, vous pourrez recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, à condition de le saisir dans l'année suivant l'envoi de votre lettre de réclamation.

Par défaut, nous vous proposons le recours au médiateur de la consommation suivant : CM2C (Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice) :
• par Internet en remplissant le formulaire prévu à cet effet : www.cm2c.net
• par voie postale : 14, rue Saint-Jean 75017 PARIS
• Téléphone : 06 09 20 48 86

8/ Données à caractère personnel

Collecte et traitement des données

Lors de votre réservation ou de votre séjour, certaines de vos données à caractère personnel peuvent être collectées et traitées par nos soins. Lorsque la réservation est effectuée via notre site internet, les modalités de traitement des données personnelles sont détaillées dans la politique de confidentialité ou les conditions générales de vente que vous acceptez avant la confirmation de votre réservation.

Données collectées

Dans le cadre d'une réservation effectuée par téléphone ou lors de votre séjour, nous collectons les données suivantes :

- Nom et prénom de la personne ayant effectué la réservation.
- Numéro de téléphone de contact.
- Adresse email de la personne ayant effectué la réservation.
- Date de naissance de la personne ayant effectué la réservation et des accompagnants.

Fondements juridiques du traitement

Vos données sont collectées et traitées sur les bases légales suivantes :

- Votre consentement
- L'exécution d'un contrat, nécessaire à la gestion de votre réservation.

Destinataires des données

Les données collectées sont exclusivement accessibles par :

MARCILLAC SPORTS NATURE, association loi 1901 immatriculée au RCS de Brive sous le n°798 890 919, ayant son siège social au 10 Promenade du Lac, 19320 Marcillac-la-Croisille.

Finalités du traitement

Les données collectées sont traitées pour les finalités suivantes :

- La gestion de votre réservation et de votre séjour.
- Le traitement de vos éventuelles réclamations.
- La gestion et la mise à jour de notre fichier clients.
- La réalisation d'actions de prospection commerciale par nos services.
- La gestion de notre comptabilité.

Durée de conservation

Vos données personnelles sont conservées pendant une durée strictement nécessaire aux finalités mentionnées ci-dessus :

- Durée d'exécution du contrat : pendant toute la durée de votre séjour.
- Archivage : 5 ans après la fin de votre séjour, sauf en cas de litige non résolu, auquel cas les données seront conservées jusqu'à la résolution du litige.

Vos droits

Conformément au RGPD et à la loi "Informatique et Libertés" n°78-17, vous disposez des droits suivants :

- **Droit d'accès** : obtenir la confirmation que vos données sont traitées et accéder aux informations.
- **Droit de rectification** : corriger vos données personnelles en cas d'inexactitude.
- **Droit à l'effacement :** demander la suppression de vos données dans les limites légales.
- **Droit d'opposition** : vous opposer au traitement de vos données pour des motifs légitimes.
- **Droit à la limitation** : limiter le traitement de vos données dans certains cas.
- **Droit à la portabilité** : recevoir vos données dans un format structuré et lisible.

Pour exercer vos droits, adressez votre demande :

- Par courrier : Marcillac Sports Nature – 10 Promenade du Lac - 19320 Marcillac-la-Croisille
- Par email à contact@marcillacsportsnature.fr

Réclamations

En cas de manquement à vos droits, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL (https://www.cnil.fr/).
Opposition au démarchage téléphonique
Vous pouvez vous opposer au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur la liste BLOCTEL (https://www.bloctel.gouv.fr/).

9/ Droit applicable

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français et notamment aux dispositions du Code du tourisme et tout litige relatif à leur application relève de la compétence du Tribunal de grande instance ou du Tribunal de Commerce de Brive La Gaillarde. Les documents et informations échangées entre le client et la structure d'hébergement touristique sont libelles en français.

10/ Protection des données personnelles (RGPD)

Dans le cadre de la location de matériel (vélo ou définir autre matériel), Marcillac Sports Nature, en tant que responsable de traitement, collecte et traite vos données personnelles conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

Les données personnelles collectées dans le cadre de votre location sont : Nom, prénom ; Adresse postale ; Numéro de pièce d'identité ; Numéro de téléphone ; Prix de la location et mode de règlement (carte, espèces ou chèque).

Ces données sont nécessaires pour : La gestion administrative et comptable de votre location ; La vérification de votre identité lors de la remise et restitution du matériel ; Le suivi et la gestion des éventuels incidents ou litiges liés à la location.

Les données liées à l'identité (nom, prénom, adresse, pièce d'identité) sont conservées pendant 5 ans à des fins administratives et juridiques. Les informations de paiement (montant, mode de règlement) sont conservées pendant 10 ans, conformément aux obligations comptables et fiscales.

Vos données sont exclusivement accessibles aux services habilités de Marcillac Sports Nature, ainsi qu'à nos prestataires pour les finalités strictement nécessaires à la gestion de votre location.

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants : Accès, rectification, suppression de vos données ; Opposition ou limitation du traitement de vos données ; Portabilité des données fournies lorsque cela est applicable.

Vous avez également le droit de déposer une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr) si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés. Brive Tourisme met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles.