

# Les conditions GÉNÉRALES DE VENTE

## CONDITIONNEDRÉSERVATION

- La réservation devient effective uniquement avec l'accord du village, 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.
  - Les réservations ne lient Yelloh! Village, que si Yelloh! Village les a acceptées, ce que Yelloh! Village 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. Yelloh! Village propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet. Yelloh! Village se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe, ou qui chercherait à le détourner.
  - La réservation d'un emplacement de camping ou 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 du village.
  - Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.
- Emplacement de camping**
- Le forfait de base comprend l'emplacement pour la tente, la caravane ou le camping-car pour 1 ou 2 personnes, l'accès aux sanitaires et aux infrastructures d'accueil.
- Location**
- Les hébergements locatifs sont équipés. Le forfait de base est de 2 à plus de 8 places selon le type de locatifs et le village.
  - Les campings Yelloh! Village se réservent le droit de refuser l'accès au village aux groupes ou familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.
- Frais de réservation
- Yelloh! Village offre les frais de réservation sur les locations et emplacements nus.

## RÉSERVATIONDEGROUPE

- Toute réservation de plus de 4 hébergements par la même personne physique ou par des personnes physiques différentes mais se connaissant et se déplaçant ensemble pour les mêmes motivations aux mêmes dates de séjour sur le même Yelloh! Village est considérée comme un groupe.
- Les hébergements proposés sur le site internet marchand Yelloh! Village sont adressés exclusivement à la clientèle individuelle.
- Pour toute demande de réservation de groupe, vous devez impérativement contacter le Yelloh! Village souhaité par téléphone, par email ou via notre rubrique « Nous Contacter ». Le camping Yelloh! Village contacté se réserve le droit d'étudier la demande de réservation avant acceptation ou refus de celle-ci.

## TARIFSETAXEDESÉJOUR

- Les prix indiqués sont valables pour tous séjours jusqu'au 31 décembre 2025 et pour la saison 2026. Ils correspondent à une nuit et s'entendent en euros, TVA incluse.
- Le montant de la taxe de séjour est variable selon les communes et son montant définitif sera déterminé à la date d'arrivée.

## CONDITIONSDEPAIEMENT

- Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, une acompte de 25% du prix du montant des prestations réservées doit être réglé déjà réservation au village. Le solde doit être payé au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour au village.
- Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début du séjour, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation au village (25% d'acompte + solde du séjour).
- En cas de non-paiement de l'acompte à la réservation ou du solde au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour par le client, le village se réserve le droit d'annuler la réservation et de proposer l'hébergement à la location. Cette annulation pour défaut de paiement ne donnera lieu à aucun remboursement des sommes déjà versées par le client.

## ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation, Yelloh! Village 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.

## ANNULATION ET MODIFICATIONS

### 1. Modification de votre réservation

- Passé le délai des 15 jours avant l'arrivée, aucune demande de modification ne sera prise en compte.
- Si la modification demandée par le client ne peut être pas acceptée par le camping (pas de disponibilités, pas de possibilités ou délai de 15 jours dépassé...), le client devra soit effectuer son séjour dans les conditions initiales de réservation, soit l'annuler selon les conditions d'annulation.
- Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante.
- Toute demande d'augmentation de la durée 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.

### 2. Prestations non utilisées

En cas de séjour interrompu ou abrégé pour l'une des raisons suivantes :

- Fermeture administrative du camping
  - Fermeture des frontières par décision administrative
  - Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres par décision administrative ne permettant pas de venir au camping
- Un bon à valoir, d'un montant équivalent aux nuits non consommées et valable pendant deux ans, sera émis par le camping. Si le client refuse ce bon, il pourra demander un remboursement du montant correspondant, déduction faite du coût de la garantie annulation, le cas échéant.

### 3. Annulation du fait du camping Yelloh! Village

En cas d'annulation du fait du camping Yelloh! Village, sauf en cas de force majeure, des sommes versées pour la réservation seront totalement remboursées. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

### 4. Annulation du fait du campeur

En cas d'annulation du fait du campeur, les conditions d'annulation et de remboursement sont les suivantes. Toute demande d'annulation devra obligatoirement être communiquée par courrier à l'adresse postale du camping Yelloh! Village ou par e-mail. Les annulations transmises par téléphone ne pourront pas être prises en compte. Toute annulation entraîne la résiliation de la réservation et le camping se réserve le droit de proposer à nouveau l'hébergement à la location.

#### a. En cas d'annulation de la part du campeur sans souscription à la garantie annulation

Pour l'une des raisons suivantes et ce jusqu'à sa date d'arrivée :

- Fermeture des frontières par décision administrative
  - Fermeture administrative du camping
  - Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres par décision administrative ne permettant pas de venir au camping
- Un bon à valoir, d'un montant correspondant à l'intégralité des sommes versées, valable deux ans, sera émis par le camping. En cas de refus de la part du client de ce bon à valoir, il sera remboursé, sur demande, du montant correspondant.

Pour toutes autres raisons et pour tous nos campings à l'exception des campings Les Balaises Son Bou, Le Campoloro et Perla di Mare\* :

- **Cas1** - Annulation jusqu'à 16 (seize) jours avant le début de séjour. Une somme de 25% du montant total du séjour sera conservé par le camping au titre des frais d'annulation. Les sommes versées, déduites du montant des frais d'annulation, seront remboursées. Si le paiement a été effectué en partie ou en totalité avec un bon à valoir, se reporter aux conditions spécifiques figurant sur ce bon à valoir.
- **Cas2** : Annulation entre J-15 et J-8 avant le début du séjour. Une somme de 50% du montant total du séjour sera conservée par le camping au titre des frais d'annulation. Les sommes versées, déduites du montant des frais d'annulation, feront l'objet d'un bon à valoir. Ce bon à valoir est non remboursable, non cessible, utilisable uniquement dans le camping où le séjour a été annulé et a une durée de validité de deux ans. Il est non renouvelable y compris en cas de nouvelle annulation.
- **Cas3** : Annulation entre J-7 et J-0 avant le début du séjour. La totalité des sommes versées, soit la totalité du montant du séjour, est conservée par le camping. Aucun remboursement ne sera effectué. Si le client ne se présente pas au camping dans les deux jours suivants le début de la date de son séjour et sans en avoir informé le camping par courrier ou par e-mail au préalable, la réservation sera considérée comme annulée par le client. Le camping se réserve donc le droit de proposer à nouveau l'hébergement à la location.

*\*pour les campings Son Bou, Campoloro et Perla di Mare*

- *Annulation jusqu'à 30 (trente) jours avant le début du séjour : I bY gca a Y de 25% du montant htH du séjour sera conservé par le camping à titre de frais d'annulation. Les sommes versées, déduites dYgZUgXlIbbi UHcib, seront remboursées. Si le paiement a été effectué en partie ou en totalité avec un bon à valoir, se reporter aux conditions spécifiques figurant sur ce bon à valoir.*
- *Annulation moins de 30 (trente) jours avant le début du séjour : Toutes les sommes versées seront conservées par le camping.*

En cas d'annulation du séjour, le montant réglé en Chèques Vacances ne peut faire l'objet d'un aucun remboursement conformément à l'article L.121-14 I. du Code monétaire et financier. Dans ce cas, un bon à valoir non remboursable d'une durée de validité de 2 ans, non renouvelable y compris en cas de nouvelle annulation et utilisable dans le camping où le séjour a été annulé sera établi du montant des sommes versées en Chèque vacances, déduction faite éventuellement des frais d'annulation, selon les conditions indiquées ci-dessus.

#### b. En cas d'annulation de la part du campeur avec une souscription à la garantie annulation

Les sommes versées sont couvertes par la garantie selon les conditions générales d'annulation. Si le motif n'est pas couvert par la garantie annulation ou si le dossier est refusé par la garantie, les conditions générales de vente du paragraphe 4. a. s'appliquent et le coût de la garantie annulation sera déduit des sommes versées en cas d'annulation.

## VOTRE SÉJOUR

### 1. Arrivée

- Selon les villages et les périodes, les jours d'arrivée sont variables (se reporter aux conditions particulières de chaque village).
- Hébergements locatifs : le jour de votre arrivée dans le Yelloh! Village, vous serez accueilli à partir de 17h00, et à la remise des clefs de votre location, une caution vous sera demandée selon les campings.

### 2. Pendant votre séjour

Il appartient au campeur de s'assurer : le campeur est responsable de la surveillance de ses objets personnels (vélos, etc.). Le village décline toute responsabilité en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du campeur.

Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur. Seules les personnes nominativement inscrites dans le contrat de réservation sont autorisées à accéder à l'établissement et à ses infrastructures.

Toute personne n'apparaissant pas dans le contrat de réservation doit préalablement obtenir l'autorisation spécifique de la réception. Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite.

## 3. Départ

- Hébergements locatifs : au jour du départ indiqué sur votre contrat, l'hébergement locatif doit être libéré avant 10 heures du matin. L'hébergement sera rendu en parfait état de propreté, et l'inventaire pourra être vérifié, tout objet cassé ou détérioré sera à votre charge, ainsi que la remise en état des lieux si cela s'avérait nécessaire. La caution vous sera restituée en fin de séjour déduction faite des indemnités retenues, sur factures justificatives, pour les éventuels dégâts constatés par l'état des lieux de sortie. La retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci.
- Dans le cas où l'hébergement n'aurait pas été nettoyé avant votre départ, un forfait nettoyage d'une valeur minimale de 95€ TTC vous sera demandé.
- Pour tout départ retardé, sauf option « Départ tardif » proposée et souscrite auprès du camping, il pourra vous être facturée une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

## ANIMAUX

Les animaux sont acceptés dans certains Yelloh! Village (exceptés les chiens de la 1ère et 2ème catégorie) moyennant une redevance payable lors de votre réservation. Lorsqu'ils sont autorisés, ils doivent être tenus en laisse en permanence. Ils sont interdits aux abords des piscines, dans les commerces alimentaires et dans les bâtiments. Le carnet de vaccination pour les chiens et les chats doit être à jour.

## IMAGE

Vous autorisez Yelloh! Village, ainsi que toute personne que Yelloh! Village souhaiterait se substituer, à vous photographier, vous enregistrer ou vous filmer pendant votre séjour chez Yelloh! Village et à exploiter les dites images, sons, vidéos et enregistrements sur tous supports (en particulier sur les sites ou pages Internet Yelloh! Village - dont Facebook et Instagram - sur les supports de présentation et de promotion Yelloh! Village et sur les guides de voyage ou touristiques). Cette autorisation vaut tant pour vous que pour les personnes hébergées avec vous. Elle a pour seul but d'assurer la promotion et l'animation des établissements et du réseau Yelloh!

Village et ne pourra en aucune façon porter atteinte à votre réputation. Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour tous pays et pour une durée de 5 ans.

## LITIGE

En cas de constat d'un défaut de conformité ou d'anomalie concernant le locatif ou l'emplacement attribué, le client est tenu d'en informer la réception dans un délai maximum de 24 heures.

Toute réclamation éventuelle concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels peut être signalée par courrier ou e-mail au gestionnaire du village concerné ou à Yelloh! Village.

## MÉDIATION

Dans le cadre d'un litige avec un des établissements de notre groupement, vous avez la possibilité de nous contacter de la manière suivante :

- Envoi d'un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception au gestionnaire du village concerné
- Envoi d'une copie de ce courrier au service clients à customerservice@yellohvillage.com ou par courrier à YELLOH! VILLAGE - BP68 - 7 chemin du môle - 30220 AIGUES MORTES

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicité et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C-49 rue de Ponthieu - 75 008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14 - Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php Mail : litiges@cm2c.net>

## RESPONSABILITÉDEYELLOH!VILLAGE

Yelloh! Village s'efforce d'assurer au mieux la mise à jour des informations diffusées sur le site internet de Yelloh! Village concernant les sites d'accueil, et notamment les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement. Toutefois, ces informations étant pour partie fournies par des partenaires ou par des tiers, Yelloh! Village ne peut garantir qu'elles soient en permanence exactes, à jour et exhaustives. Yelloh! Village n'est, à ce titre, tenu qu'à une obligation de moyens.

Pour toutes questions, précisions ou demandes de renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à contacter Yelloh! Village.

## INFORMATIQUEETLIBERTÉ

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations seront considérées par Yelloh! Village comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de Yelloh! Village, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de Yelloh! Village en fonction de vos centres d'intérêts. Conformément à la loi informatique et des libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela il suffit de nous en faire la demande par courrier à l'adresse suivante en nous indiquant vos nom, prénom et adresse :

YELLOH! VILLAGE - BP 68

F - 30220 AIGUES-MORTES

N° SIRET : 432 366 839 00038

Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IM030110015

En application de l'article L.223-2 du code de la consommation, nous vous rappelons que, si vous ne souhaitez plus faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par le biais du site Internet [btlcello.gouv.fr](http://btlcello.gouv.fr). Cette liste s'impose à tous les professionnels avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours d'exécution.