CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION — WELCOME

Version du 14/03/2024

1. Objet et acceptation

Les présentes Conditions Générales définissent les modalités de réservation, de paiement et d'utilisation des campings et aires exploités au moyen du système Welcome.

Toute réservation et tout paiement impliquent l'acceptation sans réserve des présentes conditions ainsi que du règlement intérieur du site.

Le fonctionnement des sites Welcome repose sur une gestion largement automatisée permettant notamment la réservation, le paiement et l'accès au camping à toute heure, avec l'assistance d'une hotline en cas de difficulté.

2. Réservation et paiement

La réservation peut être effectuée depuis la borne d'accueil ou à distance, notamment depuis un téléphone, une tablette ou un ordinateur.

Elle devient définitive après encaissement du montant demandé. Le client reçoit alors par SMS et/ou par courrier électronique les informations nécessaires à son séjour : numéro d'emplacement et, selon les équipements du site, code d'accès véhicule, sanitaires ou portillon piéton.

Une facture peut être adressée sur demande par courrier électronique.

Un emplacement réservé est garanti disponible à partir de 17 heures le jour de l'arrivée. Une arrivée plus tôt est généralement possible, mais l'emplacement peut encore être occupé par le client précédent, dont le séjour peut se poursuivre jusqu'à 16 heures.

3. Durée du séjour et notion de nuitée

Une nuitée correspond à une période de séjour commencée avant minuit et se terminant après minuit.

Ainsi, une arrivée à 23 heures suivie d'un départ à 8 heures constitue une nuitée. De même, une occupation commencée le matin et se terminant dans l'après-midi reste rattachée à la journée de séjour concernée conformément aux horaires indiqués lors de la réservation.

Sauf disposition particulière affichée sur le site, l'emplacement doit être libéré au plus tard à 16 heures le dernier jour réservé.

4. Emplacement attribué

Le client doit impérativement occuper l'emplacement qui lui a été attribué.

Un emplacement physiquement libre n'est pas nécessairement disponible : il peut être réservé à un autre client devant arriver ultérieurement.

Lorsqu'elle est proposée sur la borne, la fonction de changement d'emplacement peut être utilisée sous réserve des disponibilités réelles enregistrées par le système.

En période de forte occupation, aucun changement ne peut être garanti.

5. Prolongation du séjour

Toute prolongation doit être enregistrée et payée avant la fin du séjour initial.

Une prolongation est possible uniquement en fonction des réservations déjà enregistrées. Le fait d'occuper un emplacement ne confère aucun droit à le conserver au-delà de la période réservée.

Une prolongation peut donc nécessiter un changement d'emplacement.

Lorsque le camping dispose de nombreuses places libres, la hotline peut exceptionnellement aider le client à trouver la solution la plus simple.

6. Accès des véhicules

Le principe est simple :

1 réservation = 1 véhicule = 1 emplacement = 1 code d'accès

Il est strictement interdit de faire entrer deux véhicules successivement avec le même code (« petit train »).

Deux camping-cars ou fourgons voyageant ensemble doivent chacun disposer de leur propre réservation. Ils peuvent demander à être placés à proximité ou, avec l'accord préalable de l'exploitant, partager exceptionnellement un même emplacement lorsque sa configuration le permet, sans réduction tarifaire.

Une petite tente complémentaire est autorisée sur l'emplacement occupé par le véhicule lorsque la configuration du camping le permet.

Pour certaines situations exceptionnelles, notamment liées au handicap, un code d'accès provisoire peut être délivré par la hotline.

7. Barrières et sécurité des accès

Les entrées et sorties sont automatisées.

Lorsque les équipements comportent une signalisation lumineuse, le feu rouge ou vert fait foi pour autoriser ou interdire le franchissement.

Le client doit attendre l'autorisation avant de s'engager et respecter les distances nécessaires avec le véhicule qui le précède.

En cas de difficulté, de mauvaise manipulation ou de blocage, le client ne doit pas forcer l'équipement et doit contacter la hotline.

8. Sorties provisoires et sortie définitive

Pendant la durée de son séjour, le client peut entrer et sortir du camping conformément aux modalités indiquées sur le site.

Lors du dernier jour, certaines installations peuvent demander au client d'indiquer s'il effectue une sortie provisoire ou sa sortie définitive.

La validation d'une sortie définitive peut mettre fin aux droits d'accès associés au séjour. En cas d'erreur, le client doit contacter la hotline.

9. Électricité

Lorsque le site le permet, l'électricité peut être proposée en option.

Selon le camping, plusieurs formules peuvent être proposées, notamment :

- une alimentation continue 24 h/24 jusqu'à la sortie définitive ;
- une alimentation économique 12 h/24, fonctionnant alternativement pendant 3 heures puis étant interrompue pendant 3 heures.

Le raccordement nécessite une prise ou un adaptateur européen P17 conforme.

Lorsque le branchement dispose d'une protection individuelle accessible, le client peut réenclencher lui-même son disjoncteur après avoir supprimé la cause éventuelle de la coupure.

L'utilisation d'équipements présentant un danger, une consommation manifestement excessive ou provoquant des déclenchements répétés peut entraîner la suspension de l'alimentation.

10. Annulation

Toute demande d'annulation doit être formulée avant 16h00 le jour prévu de l'arrivée, par téléphone auprès de la hotline, puis confirmée par courrier électronique à l'adresse communiquée.

Les nuitées non consommées donnent lieu, selon la demande formulée lors de l'annulation :

- soit à leur remboursement intégral ;
- soit à l'émission d'un avoir, utilisable lors d'un prochain séjour Welcome.

Toute réservation non annulée dans ces conditions est réputée consommée.

11. Visiteurs et animaux

Les visiteurs sont admis sans supplément dans le respect du règlement intérieur et de la tranquillité des autres occupants.

Les animaux domestiques sont acceptés sans supplément dans la limite de deux animaux par emplacement.

Les chiens de catégorie 1 sont interdits. Les chiens de catégorie 2 sont admis dans le respect de la réglementation applicable, notamment avec les équipements de sécurité obligatoires.

Les animaux doivent rester sous la responsabilité permanente de leur propriétaire.

12. Aire de services

Lorsque le site dispose d'une aire de services, celle-ci permet notamment la vidange des cassettes sanitaires et le remplissage des réservoirs en eau potable.

Le robinet basse pression éventuellement installé pour le rinçage des cassettes est exclusivement réservé à cet usage et ne doit jamais être utilisé pour remplir un réservoir d'eau potable. A l'inverse, l'usage des robinets haute pression destinés au remplissage est rigoureusement interdit pour rincer la cassette.

Chaque utilisateur doit laisser l'installation propre après son passage.

13. Wi-Fi

Lorsque le Wi-Fi est proposé, il constitue un service complémentaire.

Les capacités du réseau et le nombre de connexions simultanées étant limités, aucun débit minimum ne peut être garanti.

Les usages fortement consommateurs de bande passante, notamment le streaming vidéo, peuvent dégrader le service pour l'ensemble des utilisateurs, particulièrement en période de forte fréquentation.

14. Vidéosurveillance

Pour assurer la sécurité des personnes et des biens ainsi que le bon fonctionnement des installations, certaines parties du camping peuvent être placées sous vidéosurveillance.

Les images sont traitées conformément à la réglementation applicable et peuvent notamment permettre de comprendre un incident ou d'assister un client rencontrant une difficulté avec un équipement automatisé.

Les informations réglementaires relatives au responsable du traitement, à la durée de conservation des images et à l'exercice des droits sont affichées sur le site concerné.

15. Responsabilité du client

Chaque client demeure responsable de son véhicule, de ses équipements, de ses effets personnels, des personnes qui l'accompagnent et des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Il doit respecter les installations, les autres occupants et les consignes de sécurité.

Toute tentative de contournement des dispositifs de contrôle d'accès, toute transmission abusive d'un code personnel ou toute dégradation volontaire peut entraîner l'interruption du séjour sans préjudice des sommes restant dues et des éventuels dommages et intérêts.

16. Assistance — Hotline Welcome

L'automatisation du camping n'exclut pas l'assistance humaine.

En cas de problème d'accès, d'erreur de manipulation, de difficulté avec un emplacement ou avec un équipement automatisé, le client peut contacter la hotline Welcome, dont le numéro est affiché sur le site et communiqué avec les informations de séjour.

Certaines opérations techniques peuvent être réalisées à distance afin de débloquer rapidement une situation.

La hotline est disponible sous 30 minutes maximum de 8h à 22h tous les jours.

17. Règlement intérieur

Les présentes CGV sont complétées par le règlement intérieur affiché ou accessible sur le site.

Celui-ci précise notamment les règles relatives au calme, à la circulation, à l'utilisation des sanitaires, à la propreté, à la gestion des déchets et au comportement des occupants.

Le non-respect grave ou répété de ces règles peut entraîner l'exclusion du camping.