

Conditions générales de vente

Article 1 - Identité et coordonnées

New Deal CE (NDCE)

SARL au capital de 56 752euros, enregistré au RCS de Toulouse sous le numéro 818509804, domiciliée 10 place Alfonse Jourdain 31000 Toulouse

NAF : 7912Z

TVA Intracommunautaire : FR32818509804

Tel : 05 49 03 09 87

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : Licence n° IM031220002 délivrée par Atout France

Garantie financière : APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS, FRANCE

Article 2 - Modalités générales

2.1 - Acceptation des conditions générales

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et des conditions particulières sur le portail de réservation et les avoir acceptées sans réserve avant de passer commande. Celles-ci font partie intégrante de tout contrat conclu entre NDCE et le client consommateur.

A ce titre, tout client reconnaît avoir la capacité juridique de contracter, préalable nécessaire à l'acceptation des conditions de vente décrites ci-après.

2.2 - Objet

Les présentes conditions générales de vente établissent les conditions contractuelles exclusivement applicables à tout contrat portant sur l'achat d'une prestation de séjour conclu par un acheteur ayant la qualité de consommateur, via l'un des portails de réservation partenaires de NDCE.

2.3 - Dispositions contractuelles

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales de vente.

2.4 - Modification des CGV

Le vendeur se réserve la faculté de modifier ses conditions générales de vente à tout moment.

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande passée par l'acheteur.

2.5 - Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

Article 3 - Caractère définitif de la réservation

3.1 Validation des réservations

Toutes les commandes entrant dans le champ d'application des présentes sont effectuées sur l'un de nos portails de réservation partenaires et sont précédées de l'acceptation expresse des présentes.

Toute commande validée par l'acheteur vaut engagement ferme et définitif.

3.2 - Modification de la réservation

Modification par le client - Les commandes étant définitives et irrévocables, toute demande de modification faite par l'acheteur est soumise à l'acceptation du vendeur. Dans cette hypothèse, la modification de la commande par le client pourra donner lieu à l'application de frais de modification dont le montant variera en fonction de la nature de la modification demandée.

Toute demande de modification doit être adressée à l'adresse email : contact@ce-campingdirect.com

Modification par le vendeur - Le vendeur s'oblige à fournir une prestation de séjour conforme à celle commandée. En cas d'incapacité à fournir la prestation commandée, le vendeur propose au consommateur, qui doit donner son accord, la fourniture d'une prestation équivalente susceptible de remplacer celle initialement commandée ou, à défaut, un bon d'achat du montant de la commande utilisable pour toute prochaine commande.

Le désaccord du client entraîne l'annulation de la commande et le remboursement intégral du client.

En dehors du remboursement du prix de la prestation indisponible, le vendeur n'est tenu à aucune indemnité d'annulation, sauf si l'inexécution du contrat lui est personnellement imputable.

3.3 – Confirmation de commande

Une confirmation de commande, équivalente à un bon d'échange, est adressée au client par email dès qu'il a payé son séjour en totalité. Cette confirmation de commande présente toutes les caractéristiques du séjour réservé par le client et doit être présentée par le client à l'établissement dans lequel le séjour a été réservé.

Article 4 - Caractéristiques essentielles des prestations

Le client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance des caractéristiques essentielles des services et prestations qu'il désire commander en consultant les informations précontractuelles qui lui ont été communiquées par le vendeur avant toute commande, au moyen du site Internet correspondant au portail de réservation sur lequel le client réalise sa commande.

Les photographies et les graphismes figurant sur le site Internet ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne saurait constituer un engagement contractuel de l'entreprise garantissant une similitude parfaite entre le service commandé et le service représenté.

Il peut advenir que certaines activités proposées par les établissements touristiques et indiquées dans le descriptif consultable sur le portail de réservation soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, ou si les activités ne sont proposées qu'à une certaine période de l'année, ou lorsque le nombre de participants minimum requis pour l'activité n'est pas atteint. Ces annulations ne sauraient engager la responsabilité de NDCE ni entraîner un quelconque dédommagement.

Article 5 - Prix

5.1 - Prix de vente

Le prix de vente des prestations de séjour est celui en vigueur au jour de la passation de la commande et comprend uniquement l'hébergement.

Sauf prestations complémentaires explicitement incluses dans la réservation et clairement indiquée au moment de la réservation en ligne, les prix n'incluent pas, notamment, les activités et prestations payantes proposées par l'établissement dans lequel le séjour a été réservé, le transport, les repas.

En cas de prix promotionnel, le vendeur s'engage à appliquer ce prix à toute commande passée durant la période de la publicité faite pour la promotion.

Il est expressément entendu entre les Parties que des frais de traitement de dossier peuvent s'ajouter à chaque réservation et sont indiqués au moment de la réservation.

En cas d'erreur manifeste sur le prix publié, tel qu'un prix dérisoire par comparaison avec la moyenne des prix constatés sur le même séjour à la même période, le client est informé que le contrat est réputé nul et qu'il sera remboursé de son acompte ou du prix total réglé sans indemnité, peu importe la date à laquelle NDCE constate l'erreur, à moins que le client accepte le nouveau prix réel normalement applicable et communiqué par NDCE.

5.2 - Modification du prix

Le vendeur se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment, notamment en cas d'augmentation des coûts, étant entendu que, en cas d'augmentation des prix postérieure à la commande, seul le prix fixé au jour de cette commande sera applicable au client.

5.3 - Paiement du prix - Exigibilité

Toute réservation fait l'objet du paiement de la totalité de la ou des prestation(s) ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 60 jours avant le début de la ou des prestation(s) tel qu'indiqué dans le contrat de voyage.

Concernant les réservations effectuées à plus de 60 jours avant le début du séjour, le client consommateur peut choisir le paiement comptant ou le paiement par acompte.

Concernant les réservations effectuées à moins de 60 jours avant le début du séjour, le client consommateur peut uniquement choisir le paiement comptant.

Lorsque le client procède à un paiement par acompte, il verse au moment de sa réservation un acompte de 30% du montant de l'hébergement incluant les éventuelles options souscrites ainsi que la totalité des éventuels frais de dossier et d'assurance annulation. Le solde est ensuite réglé 60 jours avant le début du séjour.

Article 6 - Modalités de paiement

6.1 - Modes de paiement

Le paiement s'effectue :

- Par carte bancaire : sur les portails de réservation partenaires via un système sécurisé entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau.

Les moyens de paiement décrits ci-dessus sont proposés sous réserve de disponibilité de ces modes de paiement sur les portails de réservations des partenaires.

D'autres modes de paiement pourront être proposés en fonction des portails de réservation sur lesquels la réservation est effectuée.

6.2 - Retard de paiement

Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure préalable, d'un intérêt au taux légal.

6.3 - Défaut de paiement

Le vendeur se réserve le droit, lorsque le prix convenu n'est pas payé à l'échéance, soit de demander l'exécution du paiement, soit de résoudre le contrat par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception et de conserver, à titre d'indemnité, l'acompte versé à la commande.

Article 7 – Conditions de séjour – Dépôt de caution – Règlement intérieur

Le client devra se conformer au règlement intérieur des établissements dans lesquels il séjourne, et dont il pourra prendre connaissance à son arrivée sur les lieux. Il s'engage notamment à verser l'éventuel dépôt de garantie que l'établissement dans lequel il séjourne est en mesure de lui demander.

Certaines dispositions des règlements intérieurs sont précisées dans le descriptif de chaque prestation proposée. Le client s'engage à vérifier que le séjour commandé correspond bien à ses besoins et sa situation personnelle, notamment au regard de l'acceptation des animaux, des conditions d'accessibilité ou de la capacité d'accueil de l'hébergement choisi. A ce titre, le client reconnaît expressément qu'il fait son affaire personnelle de toute conséquence pouvant résulter d'une inadéquation entre ses demandes et ce que prévoit le règlement intérieur de l'établissement.

Toute question ou litige survenant en lien avec l'application du règlement intérieur doit être adressé au gérant de l'établissement qui assume seul la responsabilité liée.

De la même manière, le client fait son affaire de vérifier la liste des formalités administratives éventuellement nécessaires pour entrer dans un autre pays que la France. A ce titre, les conséquences du défaut des documents et formalités nécessaires sera supporté entièrement par le client sans que celui-ci puisse prétendre à une quelconque indemnité de la part de NDCE.

Les établissements d'hôtellerie de plein air de type terrains de camping ne sont pas habilités, au sens du décret n°2002-883 du 3 mai 2002 relatif à la protection des mineurs à l'occasion des vacances scolaires, des congés professionnels et des loisirs, à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de l'un de leurs administrateurs légaux.

Le client reconnaît être informé qu'il est interdit de dépasser la capacité d'occupation maximale prévue par type d'hébergement.

Article 8a - Conditions d'annulation

Toute demande d'annulation de réservation par le client doit être adressée par courrier recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : New Deal CE 10 place Alfonse Jourdain 31000 Toulouse, ou par email à l'adresse : contact@ce-campingdirect.com

L'annulation de la réservation par le client entraîne la retenue des frais suivants :

Annulation entre J-60 et J-46	30% du prix TTC du séjour
Annulation entre J-45 et J-30	50% du prix TTC du séjour
Annulation entre J-29 et J-15	75% du prix TTC du séjour
Annulation à moins de 14 jours avant le début du séjour ou non présentation	100% du prix TTC du séjour

Il est expressément entendu que, en cas d'annulation du client et en toute hypothèse, des frais d'annulation de 50€ TTC sont susceptibles d'être appliqués. Les éventuels frais de traitement de dossier et la prime de l'assurance annulation ne seront pas remboursés au client.

Le client dispose de la faculté de souscrire à une assurance annulation disponible au moment de la réservation du client.

Après souscription, si le client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il dispose de la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre. Pour cela, le client doit adresser sa demande par email à l'adresse suivante : contact@ce-campingdirect.com

Article 8b - Conditions de modification

Toute demande de modification de réservation par le client doit être adressée par email à l'adresse : contact@ce-campingdirect.com. Si la demande intervient à + de 60 jours, 50€ TTC sont appliqués. En revanche toute demande de modification à - de 60 jours de l'arrivée peut être soumise aux conditions d'annulation de l'article 8a ci-dessus. Le montant de la prime de l'assurance annulation pourra être ajusté si le montant du nouveau séjour est supérieur au montant du séjour avant modification.

Article 9a - Interruption du séjour – non-présentation – arrivée tardive – départ anticipé

Tout séjour interrompu, par le client ou l'un des participants, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement. De la même manière, si le client renonce, au cours du séjour à une ou plusieurs des prestations/options commandées, il ne saurait exiger une quelconque diminution du prix de la part de NDCE.

En cas d'arrivée tardive ou de départ anticipé du client au regard des dates et heures indiquées sur le mail de confirmation de commande, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

En cas de non-présentation dans un délai de 24 heures à compter de l'heure d'arrivée prévue sur le mail de confirmation de commande et sans que l'établissement du séjour n'ait été prévenu, le vendeur se réserve le droit de remettre le séjour à la vente.

Article 9b – Clients ayant souscrit à l'assurance annulation et interruption de séjour

Il est possible de souscrire une assurance annulation du séjour au moment de la réservation – son prix : 4,5% du montant de la location avec un minimum de 15€ facturé. L'assurance annulation intervient en cas de maladie grave y compris COVID, accident grave ou décès, complications dues à l'état de grossesse, greffe d'organe, dommages graves à votre véhicule, licenciement économique... que comprend la garantie : [cliquez-ici](#).

Article 10 – Cession de la réservation

Conformément aux articles L.211-11 du Code du tourisme, le client pourra céder son contrat à un tiers, à condition d'en informer NDCE par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les nom et adresse du ou des cessionnaires et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour profiter du séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Article 11 – Responsabilité

NDCE est responsable de plein droit de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat, conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme. A ce titre, NDCE est tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 du Code du tourisme.

Toutefois, NDCE pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité découlant des opérations conclues avec ses clients en rapportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à des cas exceptionnels et inévitables tel qu'un cas de force majeure.

En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du tourisme trouveront à s'appliquer. A défaut et sauf préjudices corporels, dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Les Parties reconnaissent expressément que NDCE n'est pas responsable de l'exécution de prestations achetées sur place par le client ou les participants au voyage et non prévues dans le contrat de voyage.

De la même manière, NDCE ou l'établissement touristique d'accueil n'étant pas des hôteliers, ces derniers ne pourront en aucun cas être tenus responsables des pertes ou des vols d'objets personnels, blessures ou dommages pouvant survenir aux clients ou à leurs biens pendant le séjour.

Article 12 - Force majeure

Le client et NDCE ne seront pas responsables pour tout défaut ou retard dans l'exécution de leurs obligations contractuelles causée par des raisons indépendantes de leur volonté, telles que, sans être exhaustif, des incendies, inondations, épidémies, famines, tremblements de terre, ouragans et autres catastrophes naturelles ou encore de la réglementation ou des actes de toute autorité ou d'un acte civil ou militaire de toute autorité d'autoréglementation, de guerres, de terrorisme, d'émeutes, de troubles civils, de sabotage, de vol ou d'autres actes criminels de tiers.

Article 13 - Traitement de données à caractère personnel

NDCE collecte et traite les données à caractère personnel, en qualité de responsable du traitement, dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Les catégories de données à caractère personnel collectées sont les suivantes :

- données du formulaire de réservation (données de contact et d'état civil) liés au(x) client(s) et les éventuels accompagnants
- données bancaires du(es) client(s).

Le traitement est basé sur l'existence du contrat de voyage. La finalité principale de ce traitement est de gérer les réservations effectuées par le client.

NDCE est également susceptible d'utiliser les données collectées, sur la base du consentement ou de l'intérêt légitime, pour les finalités secondaires suivantes :

- amélioration des prestations proposés ;
- suivi de la relation clientèle et recueil d'avis client ;
- solicitation commerciale réalisée par NDCE pour des produits ou services analogues.

Les données collectées sont communiquées aux établissements touristiques, partenaires et prestataires de NDCE dans les conditions suivantes :

- les données collectées dans le cadre du traitement des commandes et de l'exécution des prestations réservées sont transmises aux établissements touristiques auprès desquels les réservations sont réalisées ;
- certaines données collectées sont transmises aux sociétés prestataires qui ont, par exemple, la charge du traitement des cartes bancaires, étant entendu que ces sociétés sont contractuellement tenues de protéger toutes les données à caractère personnel qui leur sont transmises.

Dans le cadre de la gestion des réservations, NDCE pourra être amenée à transmettre des données personnelles aux partenaires auprès desquels les réservations ont été faites qui seraient situés en dehors de l'Union européenne. Seules les données dont la transmission est nécessaire pour assurer la prise en compte et bonne gestion desdites réservations seront transmises dans ce cadre.

Conformément à la réglementation applicable, le client, ainsi que les autres participants, peuvent exercer les droits suivants sur les données à caractère personnel le concernant, dans les conditions et limites prévues par le règlement :

- droit d'accès, de rectification, d'opposition et d'effacement ;
- droit de limitation du traitement;
- droit à la portabilité des données;
- droit pour le client de définir ses directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Ces droits s'exercent par courrier auquel doit être joint une copie de la pièce d'identité à l'adresse suivante : SARL NEW DEAL CE – 10 Place Alfonse Jourdain 31000 TOULOUSE

Le client est informé qu'il peut introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en France).

Les données d'identification du client sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle. Les données de contact (tel que l'adresse email) du client sont conservées pendant une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Les données nécessaires au respect d'une obligation légale sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment celles prévues par le Code de commerce, le Code civil et le Code de la consommation).

Article 14 - Règlement des litiges

14.1 - Réclamation

Toute réclamation doit être adressée en premier lieu, à l'établissement dans lequel le client a séjourné.

Dans l'hypothèse où le client n'a pas trouvé satisfaction auprès de l'établissement dans lequel il a séjourné, il dispose de la possibilité d'adresser sa réclamation par email à l'adresse contact@ce-campingdirect.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard trente (30) jours après la fin du séjour, au service clientèle de NDCE dont l'adresse suit :

New Deal CE – 10 Place Alfonse Jourdain, 31000 TOULOUSE

Une copie de la réclamation peut être adressée par le client à l'établissement dans lequel il a séjourné.

Aucune réclamation ne pourra être adressée par téléphone sans qu'une réclamation écrite ait été préalablement réalisée.

14.2 - Médiation

En cas de litige, le client s'adresse en priorité à l'établissement puis au service client de NDCE en cas d'insatisfaction tel que mentionné à l'article 14.1.

Après avoir saisi le service clientèle et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

14.3 - Clause attributive de compétence

Tout litige non résolu relatif à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat sera porté devant le tribunal du lieu du domicile du défendeur ou celui du lieu de l'exécution de la prestation.

Article 15 - Archivage et preuve

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par NDCE pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

Les registres informatisés de NDCE seront considérés par toutes les parties concernées comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

Article 16 - Langue et loi applicables

La langue du contrat est la langue française. La loi applicable au contrat est la loi française.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR DES CONTRATS PORTANT SUR UN SERVICE DE VOYAGE AUTRE QU'UN FORFAIT OU UN TITRE DE TRANSPORT SEUL

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le Code du tourisme.

NDCE sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, NDCE dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par le Code de tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant. En cas d'urgence, le client peut appeler NDCE au 05 49 03 09 87.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. NDCE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les clients peuvent prendre contact avec cet organisme, APST - 15 Avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France ; 01 44 09 25 35 ; info@apst.travel, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de NDCE.

Le Code du tourisme peut être consulté à l'adresse :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073>