CONDICIONES GENERALES DE VENTA UCPA CAMPINGS

PREÁMBULO

Las presentes condiciones generales de venta rigen las relaciones contractuales relativas a la reserva de estancias en los campings explotados por el grupo UCPA.

Definen las condiciones en las que los Clientes reservan y se alojan en los campings correspondientes, así como los derechos y obligaciones respectivos de las partes.

Cada estancia se reserva en un camping UCPA identificado en el momento de la reserva. Los datos de contacto del camping correspondiente figuran en la
confirmación de reserva y en la factura correspondiente.

Las fotografías e ilustraciones que figuran en los soportes comerciales tienen un valor ilustrativo y no contractual.

Únicamente la información que figura en la confirmación de reserva y en las
presentes CGV tiene valor contractual.

Las presentes CGV están disponibles en los sitios web de los campings.

1. Condiciones de reserva y de acceso al Camping

La reserva se hace efectiva tras la aceptación de las CGV durante la reserva en línea y tras la recepción del anticipo o del precio total de la estancia.
Las reservas de alojamientos de alquiler requieren un mínimo de 1 a 2 noches según el camping.

De conformidad con el artículo L. 221-28 del Código de Consumo francés, el plazo de desistimiento de 14 días no puede ejercerse para los servicios vinculados al alojamiento.

La tasa turística, recaudada por cuenta de los municipios, no está incluida en las tarifas.
Su importe varía según el destino y puede modificarse a lo largo del año.

El Camping ofrece dos tipos de Estancia:
- Estancias en Parcela (instalación personal del Cliente: en particular tiendas, caravanas o autocaravanas). El número total de personas presentes en una Parcela no puede superar las seis, salvo indicación contraria.

- Estancias en Alojamiento de alquiler (alojamiento equipado puesto a disposición del Cliente). La capacidad máxima de cada Alojamiento de alquiler se indica en el momento de la reserva y debe respetarse.
En los alojamientos de alquiler está estrictamente prohibido fumar (cigarrillo, cigarrillo electrónico y cualquier otro producto para fumar o vapear). En caso de incumplimiento de esta prohibición constatado durante la inspección de salida (olor persistente, marcas, colillas), se aplicará un importe fijo de limpieza y desodorización de 95 €, que podrá facturarse.

Los alojamientos de alquiler reservados están disponibles el día de llegada a partir de las 17:00 h y deben quedar libres el día de salida antes de las 10:00 h. Estos horarios pueden variar según el camping.

Las llegadas tardías deberán comunicarse al Camping por motivos de organización. El Cliente será informado entonces de las modalidades de la llegada tardía.

Todo retraso en la llegada del que el camping no haya sido avisado se considerará una cancelación por parte del Cliente y permitirá a la Dirección del camping volver a poner la parcela a disposición en un plazo de 24 horas. No se efectuará ningún reembolso.

El Cliente firmante del presente contrato, celebrado por una duración determinada, no podrá en ningún caso invocar derecho alguno a permanecer en el lugar al término de la estancia, salvo nueva reserva de una parcela en el camping.

El Camping no acepta menores que no estén acompañados por una persona mayor de edad.
El Camping se reserva el derecho de denegar el acceso a la parcela que se hubiera reservado incumpliendo esta norma a favor de menores de 18 años no acompañados por sus representantes legales que se presenten en la recepción del Camping, y de proceder a la cancelación inmediata de la estancia.

Por otra parte, el Camping no depende de un Centro de Vacaciones y de Ocio (Centre de Vacances et de Loisirs) en el sentido del decreto francés n.º 2002-883, de 3 de mayo de 2002, y no está adaptado para garantizar la acogida colectiva o individual, fuera del domicilio familiar, de menores de 18 años no acompañados por sus representantes legales.

2. Tarifas y condiciones de pago de las prestaciones del Camping

Las descripciones, la definición de las temporadas de alquiler y los períodos y duraciones de alquiler figuran en la hoja de tarifas y en el sitio web.

Las tarifas de nuestro folleto comercial se expresan en euros, IVA incluido al tipo vigente en el momento de su impresión.

Cualquier cambio o modificación del tipo impositivo, así como cualquier variación de las tasas aplicables a su estancia, como la tasa turística, en la fecha de facturación podrá repercutirse en el precio de su estancia.

Cesión y subarriendo:
Toda reserva es nominativa; no puede cederse ni subarrendarse salvo acuerdo previo del Camping.

Evolución de las tarifas:
Las tarifas indicadas pueden variar. El camping se reserva el derecho de modificar las tarifas en cualquier momento. Las estancias se facturarán sobre la base de las tarifas vigentes el día de la reserva, sujeto a disponibilidad.
El Camping no podrá en ningún caso ser considerado responsable de una diferencia de coste entre dos estancias reservadas para el mismo período.
Las ofertas y promociones no son retroactivas ni acumulables entre sí.

Las tarifas indicadas se expresan en euros, IVA incluido al tipo vigente en la fecha de reserva de la estancia. El precio total de la estancia incluye el precio de alquiler de la parcela o del alojamiento de alquiler, las prestaciones adicionales elegidas, los gastos de reserva y, en su caso, el seguro de cancelación. Este precio total se indica antes de que el Cliente valide la reserva de su estancia, tanto si la reserva se realiza en el sitio web como a través de otro canal de reserva. Cualquier cambio o modificación del tipo impositivo, así como cualquier variación de las tasas aplicables a la estancia, en la fecha de facturación podrá repercutirse en el precio de la estancia.

a. Pago de la estancia:

- Para los alojamientos de alquiler:

Para toda reserva efectuada más de 30 días antes del inicio de la estancia, un anticipo del 30 % del importe de las prestaciones reservadas deberá ser abonado en el momento de la reserva.

El saldo de la estancia será exigible 30 días antes de la fecha de inicio de la estancia.

A falta de pago en estos plazos, la reserva se considerará cancelada.

Para toda reserva de alojamiento de alquiler efectuada menos de 30 días antes de la fecha de inicio de la estancia, se solicitará el pago íntegro en el momento de la reserva.

- Para las parcelas sin alojamiento, tiendas y autocaravanas:

Se exige un anticipo del 30 % en el momento de la reserva.

Para las estancias en Parcela de 1 o 2 noches, se exige el pago íntegro en el momento de la reserva.

Para las estancias en Parcela de más de 2 noches, el saldo deberá abonarse el día de la llegada.

- Saldo de su estancia

El pago de su estancia puede efectuarse con tarjeta bancaria (se aceptan las tarjetas de las redes Carte Bleue, Visa y Eurocard/MasterCard), mediante cheques de vacaciones franceses «chèques-vacances» (ANCV) (enviados por correo certificado con acuse de recibo), en efectivo en euros y mediante cheque en euros hasta 30 días antes de la llegada al Camping.

b. Depósito de garantía:

Para los alojamientos de alquiler, se solicita a la llegada al Camping un depósito de garantía, cuyo importe figura en las tarifas. Podrá solicitarse una preautorización de su tarjeta bancaria o un cheque de fianza, según el camping/destino y las modalidades establecidas por el camping.

Este se devolverá íntegramente el día de la salida o, a más tardar, ocho días después de una inspección de salida satisfactoria.

En caso contrario, el depósito de garantía será retenido.

El día de la salida se realizará una inspección del alojamiento. Se efectuará sobre la base del inventario realizado por el Cliente el día de la llegada. Se entregará al Cliente un inventario que deberá comprobar en el momento de instalarse. El Cliente comunicará cualquier anomalía a la recepción del Camping en las 24 horas siguientes a su llegada.

Los desperfectos que superen el importe abonado como depósito de garantía correrán a cargo del Cliente, una vez imputado el depósito de garantía.

3. Cancelación y modificación de las reservas

En caso de cancelación por parte del Cliente o del Camping de una estancia pagada con

«chèques-vacances» (ANCV), no podrá efectuarse ningún reembolso; el importe percibido se ofrecerá en forma de vale para una próxima reserva.

a. Modificación de su reserva

Toda solicitud de cambio constituye una modificación de la estancia.

Previa solicitud, el Cliente puede pedir la modificación de su estancia (fechas, destino, tipo de alojamiento o de parcela), en función de la disponibilidad y de las posibilidades de acogida.
El Cliente puede solicitar la modificación de su reserva una sola vez por temporada y, como máximo, 14 días antes de la fecha de inicio de la estancia.

No se aceptará ningún aplazamiento a la temporada siguiente.

- Se aplicarán gastos administrativos de modificación de estancia de 25 (veinticinco) euros para un alojamiento de alquiler.
- En caso de que el importe de la nueva estancia sea superior, el Cliente deberá abonar la diferencia entre las dos reservas.

En caso de que el importe de la nueva estancia sea inferior al de la estancia inicial, no se efectuará ningún reembolso y se aplicarán los gastos administrativos de modificación de estancia definidos anteriormente.

Se llama la atención del Cliente sobre el hecho de que, en caso de modificación de la estancia, no podrá beneficiarse de las promociones posteriores a su reserva inicial. Dará fe la fecha de la primera reserva.

En caso de que el Camping no pueda acceder a la solicitud de modificación del Cliente, se mantendrá la estancia inicial salvo cancelación por parte del Cliente, en cuyo caso se aplicarán los gastos de cancelación correspondientes.

b. Prestaciones no utilizadas

Toda estancia interrumpida o acortada, así como la no presentación (llegada tardía, salida anticipada) por causa del Cliente, no dará lugar a ningún reembolso.

c. Cancelación por parte del camping

En caso de cancelación por parte del camping, salvo en caso de fuerza mayor, la estancia se reembolsará íntegramente.

No obstante, esta cancelación no dará lugar al pago de daños y perjuicios.

d. Cancelación por parte del Cliente

Toda solicitud de cancelación debe enviarse por escrito, a la mayor brevedad, a los datos de contacto indicados en el momento de la reserva o en el Sitio Web; se tomará la fecha de recepción como fecha de referencia.

La cancelación de la reserva por parte del Cliente dará lugar al cobro de gastos de cancelación por reserva según el baremo que figura a continuación.

En todos los casos, los gastos de gestión no se devuelven y el importe del seguro, si se ha contratado, no es reembolsable.
La cancelación de la reserva por parte del Cliente dará lugar al cobro de gastos de cancelación por reserva según el baremo siguiente:

Más de 60 días	*10 % del precio total*
De 60 a 31 días	*30 % del precio total*
De 30 a 15 días	*75 % del precio total*
De 14 días a no presentación	*100 % del precio total*

Toda estancia acortada, así como toda prestación abandonada voluntariamente por un Cliente, dará lugar al cobro de gastos de cancelación del 100 % del precio de la estancia acortada o abandonada.

4. Responsabilidad

El Camping declina toda responsabilidad en caso de robo o deterioro de objetos personales en el Camping.

Le informamos de que el alquiler en un camping no entra en el ámbito de la responsabilidad de los hoteleros. En consecuencia, el camping no podrá ser considerado responsable en caso de pérdida, robo o deterioro de efectos personales en las parcelas, tanto en los alojamientos de alquiler y las parcelas sin alojamiento como en los aparcamientos o los locales comunes.

Se recuerda asimismo que los aparcamientos no están vigilados.

5. Reclamaciones

El equipo del Camping está a disposición de los Clientes durante su estancia para responder a sus preguntas, resolver las posibles incidencias detectadas y permitirles disfrutar plenamente de su estancia. Conviene ponerse en contacto con el equipo para cualquier solicitud.

Cualquier reclamación relativa a la falta de conformidad de las prestaciones con los compromisos contractuales debe comunicarse por escrito (carta certificada con acuse de recibo, correo electrónico) al gestor del Camping en los 30 días siguientes al final de la estancia.

En caso de desacuerdo con la respuesta dada o de ausencia de respuesta dos meses después del envío de su reclamación, y de conformidad con los artículos L.616-1 y R.616-1 del Código de Consumo francés, el Cliente puede presentar gratuitamente una solicitud de mediación ante el servicio de mediación MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT:

- bien a través de su sitio web: https://www.medconsodev.eu
- bien por correo postal, a la dirección: CNPM MEDIATION CONSOMMATION Centre d'Affaires Stéphanois SAS IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE 3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

adjuntando copia de la primera reclamación escrita enviada al Camping, así como de la respuesta recibida.

6. La tasa turística

La tasa turística, recaudada por cuenta de los municipios, no está incluida en la tarifa del alojamiento. Su importe, fijado por persona y por día, varía según el destino.
Se abona en el momento de la reserva, sobre la base del importe vigente. Dado que este importe puede variar a lo largo del año, podrá efectuarse un ajuste (complemento o reembolso) a su llegada si la tarifa aplicable ha cambiado.

7. Datos personales

De conformidad con la legislación europea vigente y, en particular, en el marco del Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679, de 26 de abril de 2016), el camping, en calidad de responsable del tratamiento, recoge datos de carácter personal.

La información recogida sobre usted es objeto de un tratamiento realizado por el Camping y por sus socios comerciales y proveedores situados en la Unión Europea.

La información que se le solicita es necesaria para que nuestros servicios puedan tramitar su reserva. Sus respuestas son obligatorias; la falta de respuesta hace imposible su inscripción.

El tratamiento tiene también como finalidad el tratamiento estadístico, la prospección y la realización de operaciones de marketing con su consentimiento previo, así como en el marco del respeto de los intereses legítimos del Grupo UCPA, a lo que usted consiente al aceptar las condiciones generales de venta.

En el marco de la recogida de sus datos telefónicos, el Camping le informa de su derecho a inscribirse en una lista de oposición a la prospección telefónica

Los Datos se conservan durante el tiempo necesario para los fines de su tratamiento y posteriormente se archivan de conformidad con las disposiciones legales vigentes, sin perjuicio de los tratamientos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones legales contables, fiscales y sociales que le son propias.

Usted dispone de un derecho de acceso, rectificación, portabilidad, oposición, supresión de sus datos y/o limitación del tratamiento.

Usted tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento enviando su solicitud por correo postal, a la atención del DPO, a la siguiente dirección: UCPA – DPO – 21, rue de Stalingrad 94110 Arcueil o por correo electrónico a dpo@ucpa.asso.fr.

Asimismo, tiene la posibilidad de presentar una reclamación ante la autoridad de control competente.

Por motivos de seguridad, pueden instalarse sistemas de videovigilancia en el camping, respetando la legislación aplicable.

8. Seguro de CANCELACIÓN

Si desea contratar la oferta Assur'Camping, le invitamos a comprobar que no es ya beneficiario de una garantía que cubra alguno de los siniestros garantizados por el nuevo contrato.

Si justifica una garantía anterior para los riesgos cubiertos por el seguro contratado, tiene la posibilidad de renunciar sin gastos a este o estos seguros en un plazo de 14 días a partir de su contratación, siempre que no se haya iniciado el paquete ni se haya hecho uso de ninguna garantía.

En esta situación, usted puede ejercer su derecho de renuncia mediante carta o cualquier soporte duradero dirigido a la aseguradora del nuevo contrato, acompañado de un documento que justifique que ya dispone de una garantía para uno de los siniestros cubiertos por el nuevo contrato. La aseguradora está obligada a reembolsarle la prima abonada en un plazo de 30 días a partir de su renuncia. Si desea renunciar a su contrato pero no cumple las condiciones anteriores, consulte las modalidades de renuncia en su contrato.

Si ha contratado garantías complementarias (cancelación, interrupción de programa, asistencia, etc.) y desea beneficiarse de ellas, le corresponde realizar las gestiones ante su aseguradora.

La garantía de cancelación opcional permite al Cliente obtener el reembolso de las cantidades retenidas por el Camping, de conformidad con las condiciones de cancelación indicadas en nuestras condiciones generales de venta, cuando el Cliente deba cancelar la totalidad o parte de su estancia por motivos de enfermedad o accidente.

Las modalidades de cobertura de Assur'Camping se detallan en las condiciones generales del seguro, disponibles y entregadas en el momento de la reserva y de la contratación de este seguro complementario.

¡Atención! La garantía de cancelación opcional debe contratarse obligatoriamente en el momento de la reserva. Solo es válida para una inscripción en el Camping y no es reembolsable.

9. Reglamento interno

Todo Cliente y visitante está obligado a cumplir el reglamento interno expuesto en el camping y disponible en el sitio web.

El Camping se reserva el derecho de expulsar del camping a cualquier Cliente que cometa actos de violencia verbal o física, en particular relacionados con violencias sexuales y sexistas, o cualquier infracción penal durante la estancia. Sin perjuicio de las acciones que pudiera ejercer, el camping se reserva asimismo el derecho de adoptar cualquier medida oportuna respecto de dicho Cliente, en particular su expulsión definitiva del camping y la cancelación de todas sus estancias con fechas de salida posteriores. No se deberá ninguna indemnización por este concepto. Cada Cliente debe cumplir las normas para el buen desarrollo de la estancia.
De manera general, el camping desaconseja encarecidamente traer objetos de valor o dejarlos en los alojamientos de alquiler, las parcelas sin alojamiento, las tiendas y las autocaravanas. El Camping declina toda responsabilidad en caso de robo o daño de objetos que no le hayan sido confiados.

10. Visitantes externos al camping

Los visitantes externos al Camping deben presentarse en la recepción. Los vehículos se estacionarán fuera del Camping. Los visitantes no podrán acceder a las instalaciones situadas dentro del camping.

11. Animales

Los perros de las categorías 1 y 2 están terminantemente prohibidos. Se aceptarán animales domésticos previa presentación de un certificado de vacunación antirrábica y, en el caso de los perros categorizados, de un certificado de aptitud para su tenencia.

Los animales deben ir atados con correa y, en su caso, con bozal. Se pasearán fuera del recinto del camping.

Contacto Assur Camping **Centro de Atención al Cliente** de lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 h 05 34 45 31 62 - serviceclient@xplorassur.com Preguntas sobre las garantías, modificación y cancelación de la contratación, certificado de seguro **Servicio de indemnización específico** martes y jueves, de 14:00 a 17:00 h 05 34 45 31 50 - gestionucpa@xplorassur.com Preguntas sobre los siniestros, seguimiento de expedientes, justificantes pendientes	**¿Desea presentar una reclamación?** Su reclamación debe enviarse por carta certificada con acuse de recibo, acompañada de los justificantes e indicando el número de reserva, bien a la dirección postal: UCPA - Pôle Relation Client Réclamation 21-37 rue de Stalingrad CS 30517 – 94741 ARCUEIL CEDEX (Francia), dando fe el matasellos de correos. Bien por correo electrónico: reclamation@ucpa.asso.fr Toda reclamación posterior a la salida debe enviarse en el plazo imperativo de treinta días después de la fecha de regreso. Transcurrido este plazo, no podrá tenerse en cuenta ninguna comunicación.
Wellness Sport Camping UCPA Ax-Les-Thermes Le Malazéou - RN20 - 09110 Ax-Les-Thermes +33 (0)5 61 64 69 14 - hello-ax-les-thermes@wellness-sport-camping.com Sitio web: axlesthermes.wellness-sport-camping.com	Wellness Sport Camping es una marca del grupo asociativo UCPA – la SAS La Vacance gestiona los Wellness Sport Camping UCPA por cuenta de la Asociación UCPA. Domicilio social de la SAS La Vacance: 9 chemin de la Mainette 65510 Loudenvielle - RCS Tarbes - Siret: 42115427900028 - N.º de IVA: FR19421154279 - APE: 5530 Z - Garantía financiera: Caisse d'Epargne Midi Pyrénées 10 avenue Maxwell 31023 Toulouse - Seguro de responsabilidad civil profesional: ALLIANZ IARD, 87 rue de Richelieu 75002 Paris.