CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Artículo 1 Ámbito de aplicación de las Condiciones Generales de Venta

Las presentes condiciones generales, facilitadas al Cliente, forman un conjunto contractual y constituyen la totalidad de las relaciones contractuales entre el Camping y sus Clientes.

Este conjunto regula la venta de estancias por parte del Camping y es aplicable en el momento de efectuar la reserva, con exclusión de cualesquiera otras condiciones.

El Camping se reserva el derecho de modificar sus condiciones generales en cualquier momento. No obstante, la versión aplicable al Cliente será la que este haya aceptado en el momento de realizar la reserva.

Artículo 2 Aceptación de las Condiciones Generales de Venta

Se considera que el Cliente acepta las presentes Condiciones Generales de Venta sin reservas, de conformidad con el artículo 1126 del Código Civil francés (Code civil). Por tanto, se informa al Cliente de que, al marcar la casilla «Declaro haber leído las Condiciones Generales de Venta» al realizar la reserva por internet, o al recibir el correo electrónico de confirmación de la reserva al que se adjuntan las presentes condiciones, manifiesta su consentimiento específico, libre e informado, especialmente en lo relativo al uso de datos personales. Esta aceptación sin reservas se aplica tanto al Cliente como a todas las personas que participen en la estancia. Las presentes Condiciones Generales de Venta también están disponibles en el sitio web del Camping y en su Recepción.

Artículo 3 Reservas

3.1 Condiciones de reserva

Modalidades de reserva – El Cliente puede realizar su reserva por internet, por teléfono o en el Camping.

Confirmación de la reserva – Toda solicitud de reserva se considera definitiva desde el momento en que el Camping la acepta. Este tiene plena libertad para rechazarla en función de la disponibilidad, por motivos legítimos relacionados con la seguridad o el orden público, por incumplimiento del reglamento interno, por impagos correspondientes a una estancia anterior o por cualquier circunstancia que pueda perjudicar la estancia prevista.

La aceptación de la reserva se formaliza exclusivamente mediante una confirmación enviada por correo electrónico o postal, o entregada en mano.

Para que la reserva quede confirmada, deberá acompañarse también de un pago que incluya:

- Un anticipo de entre el 30 % y el 100 % del importe total de la estancia, en función de la fecha de reserva;
- Los gastos de gestión de la reserva;
- La eventual prima del seguro de cancelación e interrupción de la estancia.

Firma electrónica aplicable a la venta por internet – La comunicación por internet del número de tarjeta bancaria del Cliente y la validación final de la reserva constituirán prueba de su conformidad con la exigibilidad de los importes adeudados por la reserva, así como su firma y aceptación expresa de todas las operaciones realizadas.

Capacidad y participantes en la estancia – La reserva es nominativa. El Cliente debe ser mayor de 18 años, participar en la estancia reservada y facilitar los apellidos, nombres y fechas de nacimiento de todos los participantes, incluidos los menores y los recién nacidos.
El Camping se reserva el derecho de rechazar a cualquier persona que no haya sido indicada al realizar la reserva. Cualquier información incorrecta puede dar lugar a la cancelación de la estancia.
Dado el carácter nominativo de la reserva, esta no podrá cederse ni subarrendarse total o parcialmente sin el consentimiento previo, expreso y por escrito del Camping.
Por motivos de seguridad y de seguro, deberá respetarse estrictamente la ocupación máxima prevista para cada tipo de alojamiento o parcela, según la descripción del folleto y del sitio web. El Camping rechazará a cualquier persona que exceda dicha capacidad, incluidos los recién nacidos, salvo los eventuales visitantes invitados por el Cliente para pasar el día.

Grupos – El Camping ofrece estancias de carácter familiar y sus alojamientos están especialmente diseñados para ello. El Camping se reserva el derecho de rechazar cualquier reserva que no se ajuste a sus capacidades de acogida y alojamiento.

El Camping considera reserva de grupo toda reserva o conjunto de reservas de 5 o más alojamientos de alquiler o parcelas realizadas por la misma persona física o por distintas personas físicas que se conozcan y viajen juntas por el mismo motivo, en las mismas fechas y al mismo Camping. Toda solicitud de reserva de grupo deberá enviarse por correo electrónico a callcenter@cielavillage.com o realizarse por teléfono en el +33 (0)4.22.54.73.55 (tarifa de llamada local según el operador), indicando que se trata de una solicitud de reserva de grupo. El Camping se reserva el derecho de estudiar la solicitud antes de aceptarla o rechazarla.

3.2 Información importante

Admisión de menores – Por razones evidentes de seguridad (piscina, evacuación del Camping en caso de alerta, etc.) y de salud (hospitalización, etc.), no se admiten menores que no estén acompañados de sus representantes legales en el sentido del artículo 389 del Código Civil francés. Además, el Camping no está autorizado, en el sentido del Decreto francés n.º 2002-883, de 3 de mayo de 2002, para organizar estancias colectivas o individuales fuera del domicilio familiar de menores de 18 años que no estén acompañados de uno de sus representantes legales. Los menores acompañados de sus representantes legales estarán bajo la exclusiva responsabilidad de estos y no deberán permanecer sin vigilancia en ningún lugar del Camping, incluido el parque acuático.

Carácter no contractual de los materiales de comunicación – Cualquier documento distinto de estas Condiciones Generales de Venta, en particular catálogos, folletos, publicidad y documentos informativos, tiene un valor meramente informativo y orientativo, sin carácter contractual. Los planos y fotografías de los alojamientos de alquiler se facilitan únicamente a título ilustrativo. La distribución y las características de las habitaciones pueden variar de un modelo a otro. Para conocer la composición exacta de cada alojamiento de alquiler, debe consultarse la descripción escrita de su distribución y equipamiento en la sección de alojamientos del sitio web del Camping.

Instalaciones y actividades del Camping – Algunas actividades e instalaciones incluidas en la descripción y ofrecidas por el Camping, directamente o a través de proveedores, como el wifi o determinados elementos del parque acuático, pueden suprimirse, especialmente por razones meteorológicas o en caso de fuerza mayor, o no estar en funcionamiento, en particular al principio y al final de la temporada. El Camping no podrá ser considerado responsable por ello. El Camping informará al Cliente de las eventuales obras, incidencias o modificaciones que se lleven a cabo durante la estancia.

Artículo 4 Precios

Los precios aplicables son los indicados en el momento de realizar la reserva por teléfono, por internet o en el Camping. Pueden variar a lo largo de la temporada y se expresan en euros, IVA incluido.

Cualquier modificación posterior del tipo de IVA aplicable que se produzca entre la fijación de los precios y la facturación de la estancia dará lugar a una modificación proporcional del precio con impuestos incluidos, lo que el Cliente acepta sin reservas.

El precio incluye:

- El alquiler de la parcela o del alojamiento de alquiler equipado, según la descripción del folleto y de los sitios web;
- El consumo de agua, gas y electricidad, excluida cualquier recarga de vehículos eléctricos mediante la toma doméstica de la parcela;
- El acceso al Camping, a sus equipamientos e instalaciones y a sus actividades de animación, según la descripción del folleto y de los sitios web, salvo los conceptos indicados a continuación;
- Una plaza de aparcamiento para un coche por unidad alquilada (la plaza de aparcamiento no se encuentra necesariamente en la parcela alquilada).

El precio no incluye:

- Los gastos de gestión;
- Las distintas tasas e impuestos;
- Las actividades de pago ofrecidas por el Camping, que deberán abonarse en el establecimiento;
- Los suplementos, como los gastos de limpieza;
- Las fianzas;
- La garantía de una parcela concreta;
- El seguro de cancelación e interrupción de la estancia;
- El equipamiento opcional.

Artículo 5 Condiciones y medios de pago

5.1 Condiciones de pago

El importe íntegro de la estancia será exigible:

- 30 días antes del inicio de la estancia;
- O de forma inmediata para cualquier reserva realizada con menos de 30 días de antelación al inicio de la estancia.

En caso de no recibir el pago íntegro en la fecha acordada, el Camping podrá considerar que el Cliente ha cancelado su reserva y conservar los importes que ya se hayan abonado.

Para los grupos, las condiciones de pago se especifican en el contrato enviado al realizar la reserva.

5.2 Medios de pago

Los medios de pago aceptados por el Camping para el anticipo y/o la totalidad de la estancia varían según la fecha del pago:

- Si el pago se realiza al menos 30 días antes de la fecha de llegada: podrá efectuarse mediante tarjeta bancaria, transferencia, vales vacacionales Chèques-Vacances (enviados por correo certificado con acuse de recibo), Chèques-Vacances Connect o cheque en euros (enviado por correo certificado con acuse de recibo).
- Si el pago se realiza entre 29 y 15 días antes de la fecha de llegada: podrá efectuarse mediante tarjeta bancaria, transferencia o Chèques-Vacances Connect.
- Si el pago se realiza entre 14 días antes de la llegada y la víspera de esta: podrá efectuarse mediante tarjeta bancaria o transferencia, con justificante de transferencia.
- Para los pagos en el establecimiento: el Cliente podrá pagar mediante tarjeta bancaria, en efectivo o con vales vacacionales Chèques-Vacances. No se aceptan cheques en el Camping.

5.3 Precisiones sobre los pagos con tarjeta bancaria

Se aceptan tarjetas de las redes Carte Bleue, Visa y Eurocard/Mastercard. No se acepta American Express.
El importe de la operación se cargará inmediatamente en la tarjeta bancaria del Cliente tras verificar sus datos. De conformidad con el artículo L.132-2 del Código Monetario y Financiero francés (Code monétaire et financier), el compromiso de pago contraído mediante una tarjeta de pago es irrevocable. Al comunicar los datos de su tarjeta bancaria por internet o por teléfono, el Cliente autoriza al Camping a cargar en ella el importe del anticipo o la totalidad de la estancia. A tal efecto, el Cliente confirma que es el titular de la tarjeta que se va a cargar y que el nombre que figura en ella es efectivamente el suyo. En caso de uso fraudulento de la tarjeta, se ruega al Cliente que contacte con nuestro servicio de reservas en el 04.22.54.73.55 (tarifa de llamada local según el operador) en cuanto lo detecte.

Artículo 6 Servicios y gastos no incluidos en el precio

6.1. Gastos de gestión

Los gastos de gestión se devengan por cada expediente de reserva nominativo. El Camping fija su importe en el momento de la reserva. Son exigibles al realizar la reserva y no son reembolsables.

6.2. Tasa turística y contribución medioambiental

La tasa turística se recauda por cuenta de los municipios y debe abonarse en determinados campings. Su importe, calculado por persona y día, varía según el destino y puede modificarse a lo largo del año.

Se aplica una contribución medioambiental a cada estancia para apoyar las medidas de conservación del medio ambiente y de gestión sostenible del establecimiento. Esta contribución es exigible a toda persona mayor de 4 años que se aloje en él. Se factura por persona y noche, de acuerdo con la tarifa vigente comunicada al realizar la reserva.

6.3. Actividades de pago ofrecidas por el Camping que se abonan en el establecimiento

Algunas actividades ofrecidas por el Camping o por uno de sus proveedores son opcionales y de pago. Se precisa que el acceso al parque acuático del Camping no es una actividad de pago.

6.4. Gastos de limpieza

Le informamos de que la limpieza no está incluida en el precio del alquiler.

El Cliente puede solicitar que el Camping realice la limpieza de salida mediante el pago de una tarifa fija que varía según la categoría del mobil-home. La solicitud deberá realizarse al menos 48 horas antes de la salida. Los gastos de limpieza no incluyen el lavado de la vajilla, la limpieza de las planchas o barbacoas de gas ni la de los utensilios de cocina. La basura también deberá retirarse.

Si las planchas o barbacoas de gas utilizadas no están suficientemente limpias al salir, se descontará de la fianza un importe fijo de 50 € para cubrir los gastos de limpieza en un plazo máximo de 48 horas.

6.5. Fianza

Para cualquier estancia en el Camping, se solicitará una fianza, a más tardar el día de llegada: 100 € para las parcelas en las que se alquile una nevera y/o una plancha, así como para las parcelas con sanitarios privados, y 250 € para los alojamientos de alquiler.

La fianza podrá abonarse mediante tarjeta bancaria o en efectivo. Se devolverá íntegramente el día de salida en el caso de las fianzas en efectivo, o en un plazo máximo de quince días, siempre que el control de limpieza y el estado del equipamiento sean satisfactorios.

En caso contrario, la fianza se retendrá total o parcialmente, en proporción a los daños. Los daños que superen el importe de la fianza correrán a cargo del Cliente, una vez descontada esta.

Si la fianza se ha abonado en efectivo y el Cliente desea que se le devuelva el importe inmediatamente después de su salida, deberá concertar una cita, a más tardar la víspera de su salida, para realizar una inspección del estado del alojamiento.

Cualquier daño detectado en las instalaciones o en el equipamiento puesto a disposición del Cliente podrá dar lugar a una retención sobre la fianza abonada al realizar la reserva.

El importe retenido corresponderá a los gastos necesarios para el acondicionamiento, la reparación o, cuando resulte necesario, la sustitución de los elementos dañados. El importe podrá justificarse mediante cualquier documento que acredite el coste, como un presupuesto, una factura o un justificante de reparación o sustitución.

6.6. Garantía de una parcela concreta y opción de parcela preferente

El Camping asigna las parcelas en función de la disponibilidad para optimizar la planificación de la ocupación. Esta asignación puede modificarse en cualquier momento antes de la entrega efectiva de las llaves. Solo se garantizan la ubicación, las fechas y el tipo de alojamiento, salvo que el Cliente elija la opción «Parcela preferente». Si la parcela de su elección está disponible o desea alojarse junto a otra parcela, se le asignará a cambio del pago de una tarifa fija de 30 €.

El Camping no podrá ser considerado responsable si el Cliente no indica la categoría correcta de su equipo de acampada y sus dimensiones al realizar la reserva y la parcela asignada resulta inadecuada. Solo se permite una unidad de acampada motorizada por parcela.

6.7. Seguro de cancelación e interrupción de la estancia

Se ofrece al Cliente un seguro opcional de cancelación e interrupción de la estancia. Solo podrá contratarse al realizar la reserva y será suscrito directamente por la Sociedad con: Gritchen Affinity, sociedad de correduría de seguros. DOMICILIO SOCIAL: 27 Rue Charles Durand - CS 70139 - 18021 BOURGES Cedex - Francia.

La prima no es reembolsable en caso de cancelación. Todas las coberturas se detallan en las Condiciones Generales del Seguro y en el documento de información sobre el producto de seguro, disponibles antes de la celebración del Contrato y también en www.cielavillage.com.

6.8. Prohibición de recargar vehículos eléctricos mediante la toma doméstica de la parcela

Algunos campings de Ciela Village disponen de puntos de recarga de pago para vehículos eléctricos con el fin de facilitar su estancia. Sin embargo, queda estrictamente prohibido recargar vehículos eléctricos mediante las tomas domésticas de las parcelas del Camping. La instalación eléctrica del Camping está destinada al correcto funcionamiento de los alojamientos y de las instalaciones, y no es en absoluto adecuada para recargar los vehículos de los Clientes. Si el Cliente incumple esta prohibición, se dejará una primera advertencia en su vehículo. Por cada nueva recarga posterior a esta advertencia, se retendrá de su fianza un importe fijo de 150 €, IVA incluido.

6.9. Equipamiento opcional

El Camping ofrece equipamiento opcional, como kits para bebés, neveras, ropa de cama, toallas y barbacoas. El kit para bebés se ofrece gratuitamente, previa reserva antes de la llegada y sujeto a disponibilidad. El resto del equipamiento se ofrece a petición, con suplemento y sujeto a disponibilidad. No obstante, algunos elementos están incluidos en las categorías Privilège, Prestige y Exception, según la descripción del alojamiento reservado.

Artículo 7 Ventajas de colaboradores y ofertas promocionales

7.1 Las ofertas promocionales están sujetas a condiciones y no pueden acumularse entre sí, salvo indicación en contrario. Las ventajas de colaboradores y las ofertas promocionales no pueden

aplicarse a una reserva que ya se haya abonado total o parcialmente. Por ello, es posible que distintos Clientes hayan pagado precios diferentes por una misma estancia. Los Clientes que hayan pagado el precio más alto no podrán obtener en ningún caso el reembolso de la diferencia entre el precio abonado y el precio promocional. Para beneficiarse de una ventaja de colaborador, el Cliente deberá acreditar su derecho a ella de acuerdo con las condiciones previstas con el proveedor. La persona que tenga derecho a la ventaja de colaborador deberá ser también el titular de la reserva. El Camping comprobará si la oferta es aplicable. En caso de fraude, se reclamará al Cliente el importe del descuento.

7.2 Las ofertas promocionales están vinculadas a las condiciones de la reserva inicial, como las fechas, la duración, el tipo de alojamiento y el número de participantes. Cualquier modificación solicitada por el Cliente, especialmente un cambio de categoría de alojamiento, de fechas o de duración de la estancia, puede dar lugar a la pérdida total o parcial de la ventaja o de la oferta si dejan de cumplirse sus condiciones. La estancia modificada se facturará entonces a la tarifa vigente en la fecha de la modificación, sujeta a disponibilidad. El Camping informará al Cliente de las consecuencias de la modificación antes de confirmarla, y esta solo será efectiva con su conformidad.

Artículo 8 Derecho de desistimiento

Se informa al Cliente de que, en aplicación del artículo L.121-20-4 del Código de Consumo francés (Code de la consommation), la venta de servicios de alojamiento que se prestan en una fecha o durante un período determinados no está sujeta a las disposiciones relativas al plazo de desistimiento aplicable a la venta a distancia. Por tanto, las estancias vendidas por el Camping no están sujetas a ningún derecho de desistimiento. Esta excepción no se aplica, sin embargo, a los seguros que se hayan contratado, para los que rige un plazo de 14 días de conformidad con las disposiciones legales y dentro de su ámbito de aplicación.

Artículo 9 Modificación de la reserva o de la estancia

Toda solicitud de modificación deberá dirigirse al Camping al menos 10 días antes de la fecha de inicio de la estancia, por correo electrónico a callcenter@cielavillage.com.

Toda solicitud de modificación estará sujeta a la aceptación previa del Camping. En caso de aceptación, la modificación solo podrá referirse a la temporada en curso.

- Para las solicitudes recibidas con 30 días o más de antelación al inicio de la estancia, podrán modificarse las fechas, la categoría de alojamiento o los suplementos en función de la disponibilidad. Si cambia el saldo pendiente, los eventuales importes adicionales deberán abonarse antes de llegar al Camping. Cuando los cambios reduzcan el saldo pendiente, se reembolsará la diferencia.
- Entre 30 y 10 días antes del inicio de la estancia, ambos inclusive: las modificaciones de fechas o de tipo de alojamiento se realizarán en función de la disponibilidad. No obstante, si el saldo resultante es inferior al importe inicial de la estancia, no se efectuará ningún reembolso.
- Con menos de 10 días de antelación al inicio de la estancia: no se modificarán las fechas ni el tipo de alojamiento. Si se añaden suplementos a la estancia, deberán abonarse de inmediato.

La cancelación de suplementos (animal, ropa de cama y toallas, limpieza, plancha, nevera, participantes) se realizará sin gastos mientras no se haya abonado el saldo de la estancia. Si la cancelación se produce después de abonar el saldo, los suplementos se reembolsarán hasta 10 días antes de la llegada al Camping. Transcurrido este plazo, no se concederá ningún reembolso.

El Camping procurará atender la solicitud en función de la disponibilidad y de las tarifas aplicables. Si la modificación no es posible o no se acepta, el Cliente deberá disfrutar de la estancia en las condiciones inicialmente previstas o cancelarla.

Artículo 10 Cancelación de la estancia fuera del ámbito del seguro de cancelación e interrupción

10.1 Cancelación por parte del Camping

Salvo en caso de fuerza mayor, la estancia se reembolsará íntegramente. Esta cancelación no dará lugar en ningún caso al pago de una indemnización por daños y perjuicios.

10.2 Cancelación por parte del Cliente

Corresponde al Cliente avisar al Camping mediante carta certificada con acuse de recibo enviada a su dirección, o mediante correo electrónico con acuse de recibo a callcenter@cielavillage.com.

La fecha de recepción de la cancelación determinará los eventuales gastos de cancelación.

En ausencia de una comunicación escrita que cumpla las condiciones anteriores, el Cliente estará obligado a abonar la totalidad de los importes adeudados por la reserva.

Los gastos de cancelación aplicables son los siguientes:

- Toda reserva o prerreserva realizada antes del 31 de diciembre de 2026 podrá cancelarse sin gastos hasta esa misma fecha.
- Desde el 1 de enero de 2027 hasta el 61.º día anterior a la estancia, inclusive: se facturará el 10 % del importe base de la reserva, más los gastos accesorios (gastos de gestión y prima del seguro).
- Entre el 60.º y el 31.º día anteriores a la estancia, ambos inclusive: se facturará el 30% del importe base de la reserva, más los gastos accesorios (gastos de gestión y prima del seguro).
- Entre el 30.º y el 16.º día anteriores a la estancia, ambos inclusive: se facturará 50% del importe base de la reserva, más los gastos accesorios (gastos de gestión y prima del seguro).
- Con menos de 15 días de antelación a la estancia, en caso de no presentarse o de interrumpir la estancia: se facturará la totalidad de los importes adeudados por la reserva.

Se precisa que, cualquiera que sea la fecha de cancelación posterior al 31 de diciembre de 2026, los gastos de gestión y la eventual prima del seguro de cancelación e interrupción no son reembolsables.

El Camping ofrece un seguro opcional de cancelación e interrupción de la estancia, de pago, a través de su colaborador Gritchen Affinity, sociedad de correduría de seguros. DOMICILIO SOCIAL: 27 Rue Charles Durand - CS 70139 - 18021 BOURGES Cedex - Francia.

Para los grupos, las condiciones de cancelación se especifican en el contrato enviado al realizar la reserva.

Artículo 11 Desarrollo de la estancia

11.1 Horarios de llegada y salida

Parcelas sin alojamiento de alquiler – Las llegadas se realizan a partir de las 12:00 y las salidas antes de las 11:00. Alojamientos de alquiler – Los alojamientos están disponibles a partir de las 16:00 y deben quedar libres antes de las 10:00 del día de salida.

Si el Cliente no puede respetar los horarios de llegada, deberá ponerse inmediatamente en contacto con la Recepción para intentar encontrar una solución. Si el Cliente no se presenta en las 24 horas siguientes a la fecha prevista de llegada y no ha enviado al Camping una comunicación escrita con fecha acreditable, el Camping se reserva el derecho de volver a ofrecer el alojamiento o la parcela para su reserva.

No se realizará ningún reembolso ni compensación. No se aplicará ninguna reducción por llegada tardía o salida anticipada.

En caso de retraso en la devolución de las llaves o en la liberación de la parcela, se facturará una noche adicional.

11.2 Duración de la estancia

La duración mínima de la estancia puede variar según el camping en el que se aloje el Cliente, el tipo de parcela o alojamiento y el período de la estancia.

La estancia mínima en alojamientos de alquiler es de 2 noches durante todo el período de apertura del Camping.

11.3 Registro de entrada y salida

Registro de entrada – A la llegada, la Recepción comprueba el saldo del Cliente. Este deberá haber abonado la totalidad del saldo, presentar un documento oficial de identidad válido y constituir la fianza en las condiciones establecidas anteriormente. Una vez registrada su llegada, la Recepción le entregará, entre otros elementos, las llaves del alojamiento de alquiler, la eventual tarjeta de acceso al Camping, la información reglamentaria y las pulseras obligatorias. Corresponde al Cliente comprobar el estado del alojamiento a su llegada y comunicar cualquier falta de conformidad a la Recepción del Camping o a través de la aplicación Ciela Village. La comunicación deberá realizarse en las 24 horas siguientes a la llegada al Camping.

Registro de salida – Corresponde al Cliente devolver el alojamiento en perfecto estado de limpieza antes de las 10:00. En caso contrario, podrán retenerse gastos de acondicionamiento equivalentes a la tarifa fija de limpieza. Asimismo, cualquier objeto roto, perdido o dañado durante la estancia podrá facturarse al Cliente. La fianza se devolverá en un plazo máximo de 15 días después de la salida del Camping.

El Cliente puede utilizar las instalaciones del Camping desde el día de llegada hasta el día de salida, respetando los horarios de apertura y las condiciones de acceso aplicables.

11.4 Reglamento interno

Durante la estancia, el Cliente se compromete a respetar el reglamento interno del Camping, disponible o expuesto en la Recepción. Estas normas se aplican a todas las personas que se alojen con él o estén bajo su responsabilidad.

Salvo disposición contraria del reglamento interno o autorización expresa del Camping, está prohibido instalar una tienda de campaña en las parcelas de los alojamientos de alquiler.

En caso de incumplimiento manifiesto de este reglamento, la Dirección del establecimiento podrá imponer sanciones que pueden llegar a la resolución del contrato, especialmente en caso de conducta perturbadora contraria a la calma y tranquilidad del lugar, comportamiento violento o expresiones insultantes, racistas o amenazantes contra otros Clientes, el personal del Camping o sus colaboradores o proveedores. Se informa al Cliente de que también se le podrá denegar el acceso al alojamiento.

11.5 Animales

Se admiten dos animales domésticos por alojamiento de alquiler o parcela, siempre que se comuniquen al realizar la reserva o al llegar al establecimiento. Se aplicará un suplemento por día y por animal.

Los animales domésticos no pueden circular libremente y deben llevar correa, incluso en la parcela alquilada. No se admiten en la zona acuática, en el parque infantil ni en los bloques sanitarios. El Cliente debe recoger sus excrementos y su comportamiento no debe perturbar la tranquilidad de los demás Clientes. Se solicita al Cliente que no deje a su perro solo. La admisión de animales está sujeta a dos condiciones: vacunación antirrábica vigente para los Clientes que no residan en Francia e identificación mediante tatuaje o microchip, acreditada con una tarjeta expedida por la Société Centrale Canine. El Cliente deberá llevar la cartilla sanitaria del animal. No se aceptan animales peligrosos o agresivos, incluidos los perros de las categorías 1 y 2 según la clasificación francesa, ni animales exóticos.

11.6 Molestias por ruido

De conformidad con el reglamento interno del Camping y la normativa aplicable, y para preservar la tranquilidad de los demás huéspedes, se prohíben estrictamente las molestias por ruido dentro del Camping. Si el Cliente incumple esta prohibición y, tras una primera advertencia verbal y una segunda advertencia escrita entregada en mano, no corrige su conducta, podrá ser expulsado del Camping y se le podrá prohibir alojarse en él en el futuro.

11.7 Visitantes de día

Todo visitante invitado por el Cliente deberá comunicarse y registrarse en la Recepción del Camping. Los visitantes podrán acceder gratuitamente al establecimiento, pero no al parque acuático. Sus vehículos no podrán entrar en el Camping y deberán permanecer en el aparcamiento común. El Camping se reserva el derecho de denegarles el acceso a sus servicios. Los visitantes deberán respetar el reglamento del Camping y llevar la pulsera obligatoria.

Artículo 12 Responsabilidad

La actividad de los campings no está comprendida en el régimen de responsabilidad de los hoteleros previsto en el artículo 1952 del Código Civil francés. Por tanto, el Camping no podrá ser considerado responsable de la pérdida, el robo o el deterioro de efectos personales, ya sea dentro del Camping, en los aparcamientos o en los locales de uso colectivo, como los espacios para bicicletas o los sanitarios. Se precisa que el estacionamiento se realiza por cuenta y riesgo del Cliente. Este deberá contratar un seguro de responsabilidad civil y, en su caso, consultar con su aseguradora habitual para ampliar las coberturas de su seguro multirriesgo del hogar al alojamiento ocupado durante la estancia.

En todas las fases de acceso a los Sitios Web, del proceso de reserva y de los servicios posteriores, la Sociedad está sujeta únicamente a una obligación de medios (obligation de moyens). Aunque el Camping se esfuerza por mantener un servicio operativo, no puede garantizar la continuidad del acceso a sus Sitios Web y, por tanto, declina toda responsabilidad por los daños directos y/o indirectos derivados de la imposibilidad de acceder a ellos, total o parcialmente, o del uso del servicio por un internauta. El Camping no podrá ser considerado responsable penal o civilmente de las consecuencias de un uso inadecuado o no autorizado de los Sitios Web o de sus contenidos por parte de los usuarios o de cualquier tercero.

El Camping no podrá ser considerado responsable de las fotografías facilitadas por terceros que hayan declarado ser titulares de sus derechos, ni de la información falsa, engañosa o errónea facilitada por terceros e incluida en catálogos o en los Sitios Web sobre los Campings, en particular fotografías de presentación, descripciones, actividades, opciones de ocio, servicios y fechas de funcionamiento.

El Camping no podrá ser considerado responsable del incumplimiento o del cumplimiento defectuoso del contrato en caso de culpa del Cliente, fuerza mayor o actuación imprevisible e inevitable de un tercero ajeno a la prestación de los servicios previstos en el contrato. En cualquier caso, si se declara la responsabilidad del Camping por cualquier motivo, la eventual indemnización quedará limitada al importe de la estancia.

Artículo 13 Reclamaciones

El Cliente deberá comunicar cualquier reclamación al Camping durante su estancia para que este pueda subsanar o constatar la falta de conformidad. Si no se ha podido subsanar en el establecimiento, el Cliente podrá dirigir una reclamación escrita al Servicio de Atención al Cliente para que intente resolverla. Para poder estudiar la reclamación de la mejor manera posible, se solicita al Cliente que facilite cuanto antes todos los elementos de prueba de los que disponga, especialmente fotografías y vídeos, salvo que la falta de conformidad haya sido constatada en el establecimiento por el Camping. Toda reclamación relativa a la estancia deberá enviarse por correo postal a la dirección del Camping o por correo electrónico a callcenter@cielavillage.com o a la dirección de correo electrónico del Camping.

No se tendrá en cuenta ninguna reclamación relativa a un incidente que no haya sido comunicado al Responsable del Camping durante la estancia.

Artículo 14 Protección de datos personales

Para obtener información sobre el tratamiento de los datos personales, consulte: https://cielavillage.fr/politique-de-confidentialite/

Artículo 15 Autorización para el uso de imágenes

Durante su estancia, el Cliente y las personas alojadas con él (en adelante, las «Personas Alojadas») podrán ser fotografiados o filmados en el Camping en el marco de tomas de grupo (en adelante, las «Imágenes»), lo que el Cliente acepta en su propio nombre y en el de las Personas Alojadas. Asimismo, el Cliente autoriza, en su propio nombre y en el de las Personas Alojadas, al Camping y a la sociedad SAS CIELA VILLAGE, encargada de la gestión y promoción del Camping y del conjunto de campings CIELA VILLAGE, a difundir las Imágenes en sus redes sociales durante un plazo máximo de 5 años a partir de la aceptación de estas Condiciones Generales de Venta.

En cualquier caso, se entiende que el Cliente y las Personas Alojadas:

- Podrán revocar las autorizaciones anteriores comunicándolo por escrito a la Recepción del Camping durante su estancia;
- Tras la publicación en redes sociales de Imágenes en las que aparezcan, podrán solicitar su eliminación enviando un correo electrónico a dpo@cielavillage.com;
- No percibirán ninguna remuneración por la difusión de las Imágenes prevista en este artículo 15.

Artículo 16 Ley aplicable jurisdicción competente y mediación

Las presentes Condiciones Generales de Venta se rigen por el derecho francés.

En caso de litigio en el que intervenga un consumidor, de conformidad con el artículo R.631-3 del Código de Consumo francés, este podrá acudir al órgano jurisdiccional del lugar en el que residía en el momento de la celebración del contrato o al del lugar en el que residía cuando se produjo el hecho causante del daño.

Tras haber acudido al Servicio de Atención al Cliente del Camping según el procedimiento de reclamación previsto, el Cliente consumidor podrá recurrir gratuitamente a un mediador de consumo en un plazo máximo de un año a partir de su reclamación escrita enviada al explotador por carta certificada con acuse de recibo. El mediador competente es BAYONNE MEDIATION.

Para acudir al mediador, el consumidor deberá presentar su solicitud:

- Por escrito a: BAYONNE MEDIATION – 32 rue du Hameau, 64200 BIARRITZ;
- Por correo electrónico a: consommation@bayonne-mediation.com;
- O cumplimentando el formulario en línea titulado «Saisir le médiateur» (Acudir al mediador) en http://www.bayonne-mediation.com.

En aplicación del artículo 1368 del Código Civil francés, se acuerda expresamente que los datos conservados en el sistema de información de la Sociedad y/o de sus colaboradores tendrán valor probatorio. La información registrada y conservada en soporte informático o electrónico, si la Sociedad la aporta como prueba en cualquier procedimiento judicial o de otra naturaleza, será admisible, válida y oponible entre las partes.

Artículo 17 Nulidad parcial de las Condiciones Generales de Venta

Si alguna cláusula de estas Condiciones Generales de Venta quedara sin efecto por un cambio legislativo o reglamentario o por una resolución judicial, ello no afectaría en ningún caso a la validez ni al cumplimiento de las restantes Condiciones Generales de Venta.