

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Camping des Gayeulles – Géré par Citédia Services – 01/07/2026

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Ces conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations du client et du Camping des Gayeulles, géré par Citédia Services, dans le cadre de la réservation d'un séjour. La réservation d'un séjour au Camping des Gayeulles implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente (CGV), quel que soit le mode de réservation (en ligne, sur place, par téléphone ou par courrier). Les présentes CGV prévalent sur tout autre document, sauf accord écrit exprès contraire de la part du camping des Gayeulles. Le client reconnaît avoir reçu, préalablement à la conclusion du contrat, l'ensemble des informations légales prévues à l'article L.221-5 et aux articles L.111-1 à L.111-7 du Code de la consommation, incluant notamment les caractéristiques essentielles des services, le prix total et les frais annexes, les coordonnées du camping, les garanties légales et contractuelles, les modalités de résiliation et la possibilité de recourir à une médiation. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation et toute mise à jour ultérieure ne s'applique pas rétroactivement. La langue du contrat est le français.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'ADMISSION ET DE SEJOUR

L'accès au camping est soumis à l'autorisation du gestionnaire ou de son représentant et le séjour devient effectif uniquement après enregistrement à la réception.

Le camping peut refuser l'accès ou interrompre le séjour d'un client en cas de :

- Comportement perturbant l'ordre public, la sécurité ou la tranquillité des lieux ;
- Non-respect du règlement intérieur, consignes de sécurité ou instructions du personnel ;
- Violence, menace, intimidation, harcèlement envers le personnel ou les autres clients ;
- Consommation ou possession de substances illicites ;
- Organisation d'activités illégales ou perturbant l'ordre public ;
- Non-conformité des véhicules ou présence d'animaux interdits ;
- Dégradations volontaires ou usage abusif des installations ;
- Refus de respecter les mesures sanitaires ou consignes de sécurité.

Procédure : sauf danger immédiat, le client est averti par écrit ou verbalement et invité à se conformer aux consignes. En cas de danger immédiat, le camping peut interrompre le séjour sans préavis et alerter les autorités compétentes.

Conséquences : aucun remboursement du séjour non consommé, le camping ne peut être tenu responsable des incidents liés au comportement du client.

Ces mesures visent à garantir la sécurité et la sérénité du personnel et de tous nos campeurs.

ARTICLE 3 : USAGE TOURISTIQUE ET DUREE DE SEJOUR

Conformément à l'article D.331-1-1 du Code du tourisme, l'élection de domicile sur le terrain de camping est strictement interdite. Les emplacements nus et les hébergements locatifs sont réservés à un usage exclusivement touristique et de loisirs.

Durée maximale de séjour

La durée maximale de séjour est fixée à 90 nuits par an et par personne pour l'ensemble des emplacements et des hébergements locatifs. Pour les emplacements dits de passage (petits et grands emplacements tente sans véhicule, ainsi que les Cabanétapes), la durée maximale est limitée à 6 nuits consécutives. Toute demande de dépassement de

durée sera à effectuer par écrit au camping qui se réserve le droit de l'accepter ou de la refuser.

Justification de domicile

Le client doit être en mesure de justifier à tout moment d'un domicile principal situé en dehors de l'établissement, entendu comme sa résidence principale, c'est-à-dire le lieu où il réside habituellement et où se situent ses intérêts personnels et professionnels.

Sont acceptés comme justificatifs :

- les quittances de loyer nominatives du mois précédent le jour de l'arrivée pour les locataires, • le dernier avis de taxe foncière accompagné d'une facture EDF, gaz ou téléphone du mois précédent le jour de l'arrivée pour les propriétaires.

Ne sont pas acceptées les attestations d'hébergement à titre gratuit sauf décision exceptionnelle du gestionnaire ou de son représentant, après étude du dossier. En cas de non-présentation du justificatif de domicile, le client est averti et invité à régulariser sa situation dans les meilleurs délais. À défaut de régularisation le jour suivant, le camping se réserve le droit de refuser l'accès, de résilier le contrat de plein droit et de demander le départ immédiat du campeur, tout en alertant les autorités compétentes si nécessaire. Aucun remboursement n'est dû pour les nuits non consommées en raison du manquement du client. Le camping et son personnel ne sauraient être tenus responsables des conséquences liées au manquement du client.

ARTICLE 4 : TARIFS ET PRESTATIONS

Les tarifs sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. Ils peuvent varier selon la période, la durée, le type d'hébergement ou la politique tarifaire du camping.

Les prix affichés au moment de la réservation sont fermes et définitifs pour celle-ci. Le camping applique une politique de tarification dynamique susceptible d'entraîner des variations de prix selon la période, la demande ou la disponibilité. Ces fluctuations n'ont toutefois aucun effet sur les réservations déjà confirmées. Les offres promotionnelles, remises ou avantages commerciaux sont valables uniquement pour la réservation et la période indiquées. Elles ne sont ni rétroactives, ni cumulables avec d'autres réductions, sauf mention expresse contraire. Le camping se réserve le droit de modifier, suspendre ou annuler, à tout moment et sans préavis, toute offre promotionnelle pour les réservations futures.

Les prestations optionnelles sont clairement présentées avant paiement. Elles sont facturées selon le tarif en vigueur et doivent être réglées selon les modalités précisées lors de la réservation. Le client reconnaît avoir pris connaissance du prix total du séjour, incluant toutes les prestations réservées, avant la confirmation de la réservation. Toute modification du séjour susceptible d'entraîner un changement tarifaire sera signalée et validée par écrit avant application.

En cas de modification du taux de TVA ou d'autres taxes obligatoires, le prix du séjour pourra être ajusté proportionnellement à la facturation.

ARTICLE 5 : CONDITIONS DE RESERVATION

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, la vente de prestations d'hébergement à date déterminée ou selon une périodicité définie n'est pas soumise au délai de rétractation de 14 jours.

Le client reconnaît expressément que la réservation entraîne l'exigibilité de l'acompte et engage son obligation de paiement selon les conditions définies ci-dessous. Une réservation ne lie le camping que s'il l'a acceptée, ce qu'il est libre de faire ou de refuser, en fonction de la disponibilité, et, d'une façon générale, de toutes circonstances de nature à nuire à l'exécution de la réservation effectuée. La réservation ne garantit que les dates de location, ainsi que le modèle d'emplacement(s)/locatif(s) souhaité(s).

Le tarif de location est établi sur la base du nombre de nuits réservées. Il comprend :

- la mise à disposition de l'emplacement ou de l'hébergement choisi, conformément au forfait sélectionné ;
- le nombre de personnes prévu selon la capacité du modèle ou de l'emplacement réservé ;
- les services associés tels que la fourniture d'eau et d'électricité
- l'accès au véhicule, aux services de la réception et aux installations communes disponibles pendant le séjour ;
- ainsi que la taxe de séjour fixée à 0,50 € par nuit et par personne majeure (à partir de 18 ans).

En cas de consommation excessive d'eau ou d'électricité, le Camping des Gayeulles se réserve le droit de facturer au client le montant correspondant au surcoût constaté.

Toute réservation est personnelle et nominative et ne peut être cédée ou sous-louée sans accord écrit du Camping des Gayeulles. En passant réservation, le client atteste être une personne physique majeure, agissant pour ses besoins personnels. Il reconnaît avoir la pleine capacité à s'engager au titre des présentes Conditions Générales de Vente et à respecter toutes ses obligations contractuelles lors de toute transaction effectuée. Pour des raisons comptables, fiscales et techniques, il est précisé qu'une seule facture soldée peut être émise par séjour, et ce, même lorsque plusieurs personnes partagent le même hébergement ou la même réservation. Aucune facture distincte ou fractionnée ne pourra être délivrée pour une même prestation de séjour. Si plusieurs occupants souhaitent une traçabilité de leur paiement, le client titulaire de la réservation) reste le seul interlocuteur contractuel et bénéficiaire de la facture émise. Les co-occupants peuvent, le cas échéant, demander une attestation de participation ou de présence, sans valeur comptable, sur demande spécifique.

Paiement de l'acompte

La réservation devient ferme après le versement de l'acompte de 30%, lequel engage les deux parties à honorer leurs obligations respectives. Cet acompte constitue une avance ferme et sera déduit du solde du séjour si le client maintient sa réservation. La réservation est validée par le camping après réception de l'acompte et confirmation écrite (courriel ou courrier).

Paiement du solde

Le solde est exigible 2 jours avant l'arrivée pour les emplacements nus et 7 jours avant l'arrivée pour les hébergements locatifs. En cas de non-paiement dans les délais, le camping enverra un rappel écrit. À défaut de régularisation sous 24h, le camping pourra annuler la réservation et conserver l'acompte. Le camping se réserve le droit de refuser l'accès au séjour en cas de non-paiement du solde, sans remboursement des sommes déjà versées.

Modes de paiement

Le paiement implique l'acceptation expresse des tarifs et conditions en vigueur au moment de la réservation. Le camping décline toute responsabilité en cas de problème technique ou bancaire indépendant de sa volonté, dès lors que les moyens de paiement disponibles ont été correctement utilisés. Toutes les transactions sont traitées via un système sécurisé conforme aux standards PCI DSS et conformes au Code monétaire et financier (articles L.132-2 et suivants).

Le Camping des Gayeulles accepte les moyens de paiement suivants :

- Cartes bancaires : Visa, MasterCard, CB. Les paiements par carte sont débités immédiatement après validation. Le client déclare être le titulaire légal de la carte utilisée.
- Chèques et chèques-vacances ANCV : à envoyer en recommandé si la réservation est effectuée plus de 30 jours avant l'arrivée. Les chèques ne sont pas acceptés pour le règlement du solde sur place. ANCV Connect est également accepté.

- Espèces : jusqu'à 1 000 € pour les résidents fiscaux français et jusqu'à 15 000 € pour les non-résidents, conformément au Code monétaire et financier. Pour des raisons de sécurité et de gestion de caisse, les billets d'un montant supérieur à 50 € (ou 100 € selon votre choix) peuvent être refusés.

ARTICLE 5 BIS : CONDITIONS POUR LES CLIENTS SPÉCIFIQUES

Peut être considéré comme client spécifique : une association, une collectivité ou une entreprise.

Procédure de réservation

1. Demande initiale (devis)

Toute demande de devis doit être adressée par courriel à camping-rennes@citedia.com. Le devis détaille les hébergements, prestations et tarifs. Il est envoyé à titre indicatif et n'engage pas la disponibilité des emplacements ou hébergements.

2. Pré-réservation (option de séjour)

À la demande du client, le camping peut poser une option pour bloquer les hébergements ou emplacements pour une durée déterminée. Cette option ne constitue pas une réservation définitive et peut expirer si les documents requis pour valider la réservation ne sont pas reçus dans le délai indiqué.

3. Confirmation de réservation

Le séjour devient une réservation définitive après réception d'un bon de commande, et/ou du devis et de nos CGV signés. Le règlement pourra ensuite être effectué à réception de la facture finale, établie après le départ, payable dans un délai de 30 jours.

4. Expiration de l'option

Si les documents requis ou le paiement ne sont pas reçus, l'option de séjour est automatiquement annulée.

ARTICLE 6 : ARRIVÉE ET DÉPART

En application de l'article R. 611-35 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, le gestionnaire est tenu de faire remplir et signer par le client de nationalité étrangère, y compris pour les ressortissants de l'Union Européenne, une fiche de police mentionnant : le nom et les prénoms ; la date et le lieu de naissance ; la nationalité ; le domicile habituel. Les enfants âgés de moins de 15 ans peuvent figurer sur la fiche de l'un des parents. Il est ainsi demandé au client de fournir une pièce d'identité en cours de validité dès son arrivée.

Heures d'arrivée et de départ

- Emplacements : Arrivée entre 14h et 23h / départ avant 13h
- Locatifs : arrivée entre 15h et 23h / départ avant 10h

Les clients sont invités à informer la réception de leur départ au plus tard la veille. Tout départ effectué après l'heure prévue et sans accord préalable du Camping des Gayeulles entraînera la facturation d'une nuit supplémentaire.

Arrivée tardive

Le camping considère qu'une arrivée est tardive lorsque le client se présente après l'heure de fermeture de la réception. Une borne d'accueil autonome, située à proximité de la réception, est disponible jusqu'à 23h00 pour effectuer l'enregistrement. Le client s'engage à respecter l'emplacement qui lui est attribué par la borne. Le paiement des prestations via la borne s'effectue exclusivement par carte bancaire.

- Pour les locatifs, la réservation préalable est obligatoire. La borne ne permet pas de gérer les arrivées spontanées sans réservation pour ce type d'hébergement.
- Pour les emplacements, la borne peut être utilisée soit avec réservation, afin de valider l'accès et d'obtenir le numéro d'emplacement attribué, soit sans réservation, sous réserve de disponibilité.

ARTICLE 7 : DEPOT DE GARANTIE ET ETAT DES LIEUX POUR LES LOCATIFS

Dépôt de garantie

Le dépôt de garantie est destiné à couvrir les frais de remise en état des dégradations, pertes, vols ou manquements constatés à la sortie du client. Sont notamment considérés comme dégradations : tout dommage matériel ou permanent causé aux équipements, revêtements, mobiliers ou installations (y compris traces d'urine) ; toute imprégnation d'odeur de tabac à l'intérieur du locatif ; toute casse, perte ou vol (y compris linge de lit, linge de bain et badge d'accès) ; tout état de propreté manifestement non conforme à celui constaté lors de la mise à disposition. Le dépôt de garantie ne constitue pas une limite de responsabilité : si les frais de remise en état excèdent le montant du dépôt, le client demeure redevable du solde.

Montant et modalités de versement

Un dépôt de garantie est exigé pour toute réservation de locatif : 200 € pour les Citylodges ; 40 € pour les Cabanétapes. Ce dépôt est versé au plus tard le jour de l'arrivée et avant la remise des clés ou badges d'accès, exclusivement par carte bancaire.

Deux modalités sont proposées

Option 1 - dépôt via Swikly : le client reçoit avant son arrivée une demande de dépôt de garantie via la plateforme sécurisée Swikly. Ce dépôt n'est pas débité et n'affecte pas le plafond de la carte. Les conditions générales de Swikly s'appliquent et sont consultables sur www.swikly.com.

Option 2 – une préautorisation bancaire du montant de la caution est effectuée sur la carte bancaire du client via le terminal du camping. Cette préautorisation constitue une réserve de paiement et peut temporairement réduire le plafond de la carte. Elle est automatiquement levée dans un délai maximal de 30 jours. A titre indicatif, selon les banques, la libération du montant préautorisé peut intervenir dans un délai de 24 heure à 7 jours ouvrables.

État des lieux d'entrée

Conformément aux articles 1728 et 1729 du Code civil, le client doit user des lieux loués paisiblement et raisonnablement. Toute anomalie, dégradation, absence d'équipement ou dysfonctionnement doit être signalé au plus tard avant 10h le jour suivant l'arrivée. Passé ce délai, le logement, ses équipements et son inventaire sont réputés remis en bon état, et aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte. Le Camping des Gayeulles se réserve le droit d'intervenir sur les emplacements ou dans les locatifs occupés pour réaliser entretien, réparations ou améliorations techniques avec accord préalable.

État des lieux de sortie

Les hébergements doivent être restitués dans un état d'entretien et de propreté identique à celui constaté à l'arrivée. Pour toute location de citylodge, le client a la possibilité de souscrire à une prestation complémentaire payante appelée « ménage de fin de séjour ». Celle-ci ne couvre pas : le lavage et le rangement de la vaisselle, le vidage du réfrigérateur-congélateur, le dépôt des poubelles dans les conteneurs prévus à cet effet, qui doivent être réalisés par le client. Le départ s'effectue en remettant les clés ou badges d'accès à la réception (ou dans la boîte aux lettres prévue à cet effet) après avoir fermé portes et fenêtres. L'état des lieux et le contrôle de propreté sont effectués après le départ du client.

Retenue / Restitution du dépôt de garantie

Il est rappelé que les locatifs sont non-fumeurs. Une retenue pourra être appliquée pour couvrir les frais de désodorisation et de nettoyage approfondi nécessaires, sur présentation de justificatifs internes. Toute carte d'accès (et porte carte) manquante ou endommagée sera facturée au coût réel du remplacement, sur justificatif. En cas de clé perdue ou cassée, un remplacement complet de la serrure sera effectué, incluant la reproduction de 3 clés, facturé au client, sur

présentation de justificatifs disponibles (photos, rapports internes ou factures de remplacement).

Le dépôt de garantie est libéré, par levée de préautorisation, dans un délai de 10 jours ouvrables après le départ du client, sauf cas nécessitant une expertise complémentaire dans le cas de dégradations constatées. En cas de retenue partielle ou totale, le client reçoit une notification écrite et motivée accompagnée, le cas échéant, des justificatifs correspondants (photos, factures, constats).

Location et prêt de matériel

Pour tout prêt ou location de matériel (kit bébé, barbecue, adaptateur etc.), un dépôt de garantie spécifique pourra être exigé, dont le montant varie selon le type de matériel.

Ce dépôt suit les mêmes règles de gestion, de retenue et de restitution que celles prévues pour les locatifs.

ARTICLE 8 : MODIFICATION, ANNULATION OU INTERRUPTION DE SEJOUR PAR LE CLIENT

Distinction entre modification de dates et report de séjour

Une modification de dates correspond à changement des dates à l'intérieur de la période initialement réservée, sans annuler le séjour initial, pouvant entraîner un séjour plus court ou plus long. Un report de séjour est un déplacement du séjour à une nouvelle période en dehors de la période initialement réservée, considéré comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation.

Modification du séjour

Toute modification du séjour (dates, type d'emplacement ou d'hébergement) doit être demandée par écrit à l'adresse : camping-rennes@citedia.com. Le camping s'efforcera de répondre favorablement à toute demande, dans la limite des disponibilités et sans obligation de succès. Les modifications peuvent entraîner un ajustement tarifaire proportionné au type d'emplacement ou d'hébergement réservé. La modification n'est effective qu'après l'acceptation expresse par le client du nouveau tarif et des conditions associées. En cas de séjour raccourci, les hébergements libérés seront immédiatement remis en vente par le camping. Les modalités de remboursement éventuellement applicables sont précisées dans le tableau ci-après.

Annulation et report de séjour

Toute annulation ou report doit être communiqué par écrit au camping. À défaut, le client reste tenu du paiement intégral du séjour. Les prestations annexes non utilisées à l'initiative du client ne sont pas remboursables.

Non-présentation

En cas de non-présentation du client à la date d'arrivée prévue, et sans notification préalable communiquée à l'établissement indiquant un report ou une modification de séjour, le locatif ou l'emplacement réservé sera considéré comme libéré et pourra être attribué à un autre client le jour suivant la date d'arrivée initialement prévue. Le client demeure responsable du paiement intégral des prestations réservées. La garantie annulation éventuellement souscrite par le client ne couvre pas les non-présentations. Seules les annulations effectuées dans les délais et conditions prévues par la garantie peuvent donner lieu à remboursement.

Interruption de séjour

En cas d'interruption du séjour pour l'un des motifs prévus par la garantie, le remboursement sera effectué au prorata temporis de la durée non consommée.

La garantie annulation est une faculté commerciale optionnelle proposée par le camping, permettant, sur justificatif, un

remboursement total ou partiel des sommes versées selon les cas prévus ci-dessous. Celle-ci ne se substitue pas à un contrat d'assurance voyage.

Toute réservation, à partir de 4 hébergements ou de 7 personnes pour des emplacements, est considérée comme une réservation de groupe et donc sous soumise aux délais spécifiés ci-dessous.

Emplacements nus

Situation	Délai avant arrivée	Sans garantie annulation	Avec garantie annulation
Annulation, report ou modification (séjour raccourci)	Jusqu'à J-3 Pour les groupes : Jusqu'à J-15	L'acompte de 30% correspondant au séjour initialement réservé est dû et reste acquis au camping	Remboursement sans condition
Annulation, report ou modification (séjour raccourci)	De J-2 au jour J Pour les groupes : De J-14 au jour J	Le solde intégral du séjour initialement réservé est dû et reste acquis au camping	Remboursement sous conditions*
Interruption de séjour	—	Le solde intégral du séjour initialement réservé est dû et reste acquis au camping	Remboursement sous conditions*

Hébergements locatifs

Situation	Délai avant arrivée	Sans garantie annulation	Avec garantie annulation
Annulation, report ou modification (séjour raccourci)	Jusqu'à J-8 Pour les groupes : jusqu'à J-30	L'acompte de 30% correspondant au séjour initialement réservé est dû et reste acquis au camping	Remboursement sans condition
Annulation, report ou modification (séjour raccourci)	De J-7 au jour J Pour les groupes : De J-29 au jour J	Le solde intégral du séjour initialement réservé est dû et reste acquis au camping	Remboursement sous conditions*
Interruption de séjour	—	Le solde intégral du séjour initialement réservé est dû et reste acquis au camping	Remboursement sous conditions*

*Remboursement sous conditions : remboursement accordé uniquement si le client respecte les dispositions de l'article relatif à la garantie annulation et fournit les justificatifs requis.

ARTICLE 9 : MODIFICATION, ANNULATION, REFUS OU INTERRUPTION DE SEJOUR PAR LE CAMPING

Modification ou annulation du fait du camping

Si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (hors cas de force majeure), le camping se trouve dans l'obligation de modifier ou d'annuler les prestations initialement prévues au contrat, il s'engage à en informer le client par écrit (courriel ou courrier) dans les meilleurs délais et à proposer une prestation équivalente ou de substitution (la prestation équivalente s'entendant en termes de catégorie, capacité d'accueil et niveau de confort similaire). Le client dispose alors du choix : soit d'accepter la modification ou le report proposé ; soit de résilier le contrat sans pénalité et d'obtenir le remboursement intégral des sommes déjà versées dans un délai maximum de 2 semaines (la date de notification écrite fait foi pour le calcul du délai de remboursement), conformément à l'article L.214-1 du Code de la consommation. Aucune indemnité complémentaire ne pourra être exigée sauf en cas de faute prouvée du camping.

Refus ou interruption de séjour du fait du camping

Le camping se réserve le droit de refuser ou d'interrompre toute réservation en cas de litige antérieur lié au non-respect des présentes CGV ou du règlement intérieur. Toute décision est basée sur des faits objectifs et vérifiables (rapports du personnel, avertissements écrits, preuves documentées).

ARTICLE 10 : GARANTIE ANNULATION

Objet de la garantie

Le Camping des Gayeulles propose une garantie annulation à titre commercial, destinée à protéger le client contre les conséquences financières d'une annulation, modification ou interruption de séjour pour motifs légitimes. Cette garantie est un engagement propre à l'établissement et ne constitue en aucun cas un contrat d'assurance, ni n'est délivrée par un organisme assureur. La garantie peut être ajoutée à toute réservation au plus tard le jour suivant la confirmation du séjour.

Modalités de souscription

La garantie peut être ajoutée à toute réservation au plus tard le jour suivant la confirmation du séjour. Le montant correspond à 4 % du coût total du séjour et reste acquis au camping, même en cas de remboursement partiel ou total du séjour.

Conditions d'application

La garantie permet au client, dans certaines situations exceptionnelles et indépendantes de sa volonté, d'obtenir un remboursement total ou partiel des sommes versées pour le séjour, à l'exclusion du montant de la garantie elle-même. Les motifs éligibles incluent notamment :

- Accident grave, maladie ou hospitalisation du client, de son conjoint, d'une personne mentionnée au contrat, ou de leurs ascendants ou descendants directs ;
- Décès du client, de son conjoint, d'une personne spécifiée dans le contrat de location, ou d'un membre de leur famille proche (ascendants, descendants, frères, sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux ou nièces) ;
- Maladie non connue au moment de la réservation, affectant l'une des personnes mentionnées au contrat ;
- Convocation administrative, judiciaire, militaire ou en tant que juré d'assises d'une personne spécifiée dans le contrat de location ;
- Licenciement économique, mutation professionnelle ou cessation d'activité de l'entreprise dont une personne spécifiée dans le contrat est dirigeante ;
- Modification des congés par l'employeur d'une personne spécifiée dans le contrat, pour un motif légitime ou exceptionnel. En cas de modification des congés par l'employeur d'une personne figurant sur le contrat de

réservation, pour un motif légitime ou exceptionnel, le client devra fournir une attestation écrite de l'employeur. Cette attestation doit dater d'une période comprise entre la confirmation de la réservation et le début effectif du séjour. Cette disposition ne s'applique pas aux chefs d'entreprise, professions libérales, travailleurs indépendants, artisans et intermittents du spectacle.

- Convocation à un examen de rattrapage dans le cadre d'études supérieures, si celui-ci se tient pendant la période initialement réservée ; la convocation devra dater d'une période comprise entre la confirmation de la réservation et le début effectif du séjour.
- Sinistre grave affectant les locaux professionnels ou privés du client ou d'une personne spécifiée au contrat, rendant leur présence indispensable sur place ;
- Dommage matériel important au véhicule du client ou d'une personne spécifiée au contrat dans les 48 heures précédant l'arrivée prévue, empêchant tout déplacement ;
- Annulation du moyen de transport (train, avion, bateau...) en raison d'un événement de force majeure tel qu'intempéries, grèves ou catastrophes naturelles. (Sous présentation d'un justificatif de la compagnie de transport)

Procédure de remboursement

Le client doit informer le camping par écrit et fournir les justificatifs nécessaires dans les délais prévus par les articles relatifs à l'annulation ou modification de séjour. Le remboursement, si applicable, sera effectué dans un délai maximal de 7 jours calendaires après validation du dossier complet.

ARTICLE 11 : ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

Le client doit obligatoirement être couvert par une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels ou matériels pouvant survenir pendant le séjour. Une attestation d'assurance pourra être exigée avant l'entrée dans les lieux. Le Camping des Gayeulles décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation des locaux ou équipements ; pour les dommages résultant d'événements naturels, catastrophes, force majeure ou incidents imputables au client.

ARTICLE 12 : PERTE, VOL ET DEGRADATION

Le client est informé que le séjour en camping n'est pas soumis aux obligations de sécurité des hôteliers prévues aux articles 1952 et suivants du Code civil. Par conséquent, Citédia Services décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration des effets personnels du client ; vol, perte ou détérioration des véhicules ou équipements du client ; dommages subis sur les emplacements, dans les locatifs ou dans les espaces communs. Le stationnement sur le parking extérieur se fait aux risques et périls du client. Il est recommandé de souscrire une assurance personnelle adaptée couvrant ces risques.

ARTICLE 13 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le site www.camping-rennes.com et l'ensemble de ses contenus (photographies, textes, dessins, logos, études, modèles, prototypes, etc.) sont la propriété exclusive de Citédia Services et de ses partenaires et sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction, diffusion ou exploitation sans autorisation écrite préalable constitue une contrefaçon et engage la responsabilité civile et pénale du contrevenant.

ARTICLE 14 : DROIT A L'IMAGE

Le client autorise Citédia Services à le photographier ou filmer pendant son séjour et à exploiter ces images à des fins de promotion du

camping, sur tous supports (site internet, brochures, réseaux sociaux). Cette autorisation est donnée de manière libre, spécifique et éclairée, pour la durée nécessaire à la promotion du camping. Le client peut retirer son consentement à tout moment par écrit. Pour les mineurs, cette autorisation doit être donnée par le parent ou tuteur légal.

ARTICLE 15 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Citédia Services, en qualité de responsable du traitement, collecte et traite les données personnelles de ses clients conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite "Informatique et Libertés") et au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD). Les informations collectées sont destinées au Camping des Gayeulles, responsable de traitement, ainsi qu'à ses prestataires, à des fins de traitement des réservations, de gestion de compte client, de statistiques et de prospection commerciale. Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités ci-dessous, sur la base du consentement du client et/ou d'une obligation légale (notamment d'archivage des contrats électroniques). Les données collectées sont traitées pour les finalités suivantes : exécution du contrat et fourniture des services souscrits ; gestion de la relation client (suivi, facturation, assistance, réclamations, etc.) ; prospection commerciale, sous réserve du consentement préalable du client ; respect des obligations légales et réglementaires applicables à Citédia Services. Les catégories de données susceptibles d'être collectées incluent :

- Données d'identification : nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone ; immatriculation,
- Données de paiement (traitées via des prestataires sécurisés)
- Données issues d'enquêtes de satisfaction ou de communications commerciales.

Les données sont conservées uniquement pour la durée strictement nécessaire aux finalités poursuivies :

- Exécution du contrat : 5 ans à compter de la fin du contrat ;
- Gestion de la relation client : pendant toute la durée de la relation contractuelle ;
- Prospection commerciale : 3 ans à compter du dernier contact
- Obligations légales (comptabilité, fiscalité, archivage) : jusqu'à 10 ans.

Certaines données peuvent être transmises à des prestataires strictement sélectionnés, dans le cadre des finalités suivantes :

- Guestsuite : réalisation d'enquêtes de satisfaction ;
- Swikly : gestion des dépôts de garantie en ligne.
- Plateformes de réservation et distributeurs : traitement des réservations et gestion des séjours.

Ces prestataires agissent en tant que sous-traitants de Citédia Services et s'engagent à respecter la confidentialité et la sécurité des données conformément au RGPD. Les transactions bancaires sont traitées via des prestataires certifiés et aucune donnée bancaire n'est conservée par Citédia Services au-delà du temps strictement nécessaire à la transaction.

Les locaux et espaces communs du Camping des Gayeulles sont placés sous vidéosurveillance, dans le but d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Les images sont conservées pour une durée conforme à la réglementation en vigueur et accessibles uniquement au personnel habilité.

Conformément à la réglementation applicable, chaque client dispose des droits suivants sur ses données personnelles : droit d'accès, de rectification et d'effacement ; droit d'opposition et de limitation du traitement ; droit à la portabilité des données ; droit de retirer son consentement à tout moment pour les traitements fondés sur celui-ci. Pour exercer ces droits, le client peut adresser sa demande à :

 dpo@citedia.com  02 99 36 91 22

 Ou par courrier postal à l'adresse du siège de Citédia Services : 37 bd solferino 35000 Rennes. En cas de difficulté, le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de Avenir CONSO : Accueil- Avenir Conso Médiation de la consommation ;
- soit par courrier adressé à Avenir CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain- 75007 PARIS.

CAMPING DES GAYEULLES – CITEDIA SERVICES – SAEML
37 Bd Solférino, 35000 Rennes
Téléphone : 02 99 36 91 22
Email : camping-rennes@citedia.com
Capital social : 1 224 000,00 €
N°SIRET : 310 679 055 00056
R.C.S. Rennes 310 679 055
Code NAF 9004Z
Code TVA FR 6731067805

REGLEMENT INTERIEUR

INSTALLATION

L'hébergement de plein air et le matériel y afférant doivent être installés à l'emplacement indiqué conformément aux directives données par le gestionnaire ou son représentant. Pendant le séjour, il est formellement interdit de changer d'emplacement sans en avertir la réception, ni de dormir « à la belle étoile ». Les attelages à doubles essieux ne sont pas autorisés sur le camping. En ce qui concerne le stockage de matériel sur un terrain non occupé (garage mort), il est nécessaire d'obtenir l'accord du camping et de respecter l'emplacement indiqué pour cette utilisation.

Les séjours en tente sont autorisés d'avril à fin octobre. Les tentes doivent être installées uniquement sur les emplacements spécifiquement prévus à cet effet. Sur les emplacements non stabilisés tente/ voiture, seuls les petits véhicules de moins de 6 mètres sont autorisés.

Il est important de noter que les blocs sanitaires sont fermés durant la période hivernale (les dates varient selon les années merci de vous renseigner directement sur le site internet du camping des Gayeulles). Les emplacements stabilisés avec eau et électricité restent toutefois accessibles toute l'année pour les véhicules autonomes.

L'emplacement ou le locatif utilisé durant le séjour doit être maintenu et restitué dans l'état initial, tel que le campeur l'a trouvé en arrivant. Toute installation fixe ou construction est interdite sur l'ensemble du terrain, y compris dans les parties communes. De plus, il est interdit d'installer son propre équipement électroménager (comme une télévision, un climatiseur, une machine à laver, etc.).

BRUIT ET SILENCE

À l'intérieur du camping, nous demandons à nos clients de respecter un silence complet de 23h à 7h. Il est important d'éviter tout bruit ou conversation pouvant déranger les voisins, les appareils sonores doivent être réglés de manière appropriée. De plus, veuillez faire preuve de discrétion lors de la fermeture des portières et des coffres. Il est crucial de noter que tout comportement perturbateur ou toute nuisance sonore, à n'importe quelle heure de la journée ou de la nuit, peut entraîner la résiliation immédiate du contrat sans remboursement. Si nécessaire, le camping peut faire appel aux autorités locales pour maintenir la tranquillité de l'établissement.

En ce qui concerne l'environnement extérieur, le camping ne peut être tenu responsable des événements extérieurs susceptibles de causer des nuisances sonores. En cas de gêne persistante, le camping peut faire appel aux forces de l'ordre, sans garantie de résultat. Il est important de souligner que de telles nuisances extérieures ne donnent droit, en aucune circonstance, à un remboursement total ou partiel des frais d'hébergement.

VISITEURS

Les visiteurs peuvent être autorisés à entrer dans le terrain de camping après avoir obtenu l'approbation du gestionnaire ou de son représentant, sous la responsabilité des campeurs qui les accueillent. Les visiteurs ont accès aux services et aux installations du camping, mais des frais peuvent s'appliquer pour leur utilisation. Les tarifs correspondants sont affichés à l'entrée du camping et à la réception. En revanche, les véhicules des visiteurs sont priés de rester à l'extérieur de l'enceinte du camping.

SECURITE

Par souci de sécurité, tous nos clients en séjour sont déclarés auprès de notre service de sécurité 24h/24, 7j/7, basé en centre-ville (Citédia Sécurité).

En cas d'urgence ou de difficultés liées au séjour, une ligne directe est disponible en façade de la réception. Chaque barrière est également équipée d'un interphone relié au service C-PARK, celui-ci peut ouvrir la barrière à distance après avoir vérifié l'identité du conducteur.

Il est important de noter qu'un défibrillateur est installé en face de l'entrée de la réception.

Dans un souci de prévention incendie, il est formellement interdit d'allumer des feux ou d'utiliser des barbecues à charbon. Des espaces de barbecues collectifs sont disponibles à proximité, dans le parc des Gayeulles. Les réchauds autorisés, d'une capacité maximale de 450 g, doivent être maintenus en bon état de fonctionnement et utilisés en toute sécurité. En cas de besoin, des extincteurs sont accessibles, et une trousse de premiers secours est disponible à la réception.

CIRCULATION ET STATIONNEMENT

La circulation des véhicules est autorisée entre 6h et 23h de début avril à fin octobre. De novembre à fin mars, la circulation est autorisée 24h/24. Il est important de noter que le code de la route est applicable à l'intérieur du camping, avec une limitation de vitesse à 10 km/h pour les véhicules. Le camping n'autorise qu'un seul véhicule par emplacement. Les véhicules doivent être stationnés sur le parking de l'hébergement ou sur la partie stabilisée de l'emplacement loué. Le stationnement ne doit pas perturber la circulation ni l'arrivée de nouveaux résidents. Par conséquent, il est strictement interdit de garer votre véhicule sur un emplacement qui n'est pas occupé ou dans les allées du camping. Le stationnement est strictement interdit sur les pelouses, sauf sur les emplacements du forfait « tente et voiture » et des cabanétapes. Entre début novembre et fin mars, les véhicules devront se stationner sur les parties stabilisées en cas de pluie.

VEHICULE ELECTRIQUE

Nous tenons à souligner que nos emplacements et hébergements ne sont pas conçus pour permettre la recharge de véhicules électriques. Cette pratique présente des risques potentiels, tels que des courts-circuits ou encore des incendies, qui pourraient mettre en danger la sécurité des occupants de l'hébergement ou de l'emplacement, ainsi que celle de l'ensemble de notre clientèle.

Par conséquent, il est strictement interdit de procéder à la recharge de la batterie d'un véhicule électrique ou hybride en utilisant les prises électriques disponibles sur notre camping.

TENUE ET ASPECT DES INSTALLATIONS

Chacun est tenu de s'abstenir de toute action qui pourrait nuire à la propreté, à l'hygiène ou à l'aspect du terrain de camping et de ses installations, notamment sanitaires.

En accord avec notre engagement envers la préservation de l'environnement, le camping des Gayeulles, titulaire du label Clef Verte, rappelle l'interdiction de déverser des eaux usées sur le sol ou dans les caniveaux. Les déchets ménagers, tous types de déchets, ainsi que les papiers, doivent être déposés dans les poubelles à l'entrée du camping, en respectant les consignes de tri en vigueur, et ne doivent en aucun cas être laissés au sol. Des composteurs sont également mis à votre disposition dans le camping.

Le lavage des véhicules est strictement interdit dans l'enceinte du camping. La vidange des eaux noires est également interdite directement sur les emplacements ; deux zones spécifiques sont prévues à cet effet à l'intérieur du camping. Nous rappelons également l'importance de limiter le gaspillage des ressources telles que l'eau et l'électricité, dans un souci de préservation durable.

Situé dans un parc boisé d'environ 100 hectares, il est primordial de respecter la faune et la flore locale, ainsi que les plantations et décorations florales dans l'enceinte du camping. Planter des clous dans les arbres, couper des branches, ou réaliser des plantations est formellement interdit. De même, l'utilisation de moyens personnels pour délimiter un emplacement ou creuser le sol est prohibée. En cas de dommages causés à la végétation, aux clôtures, au terrain ou aux installations du camping, la personne responsable de ces dommages devra assumer les coûts de réparation. L'étendage du linge est autorisé près des emplacements jusqu'à 23 heures, à condition d'être discret et de ne pas perturber les autres campeurs, mais il ne doit pas être effectué à partir des arbres.

JEUX

Aucun jeu violent ou gênant ne peut être organisé à proximité des installations. Les enfants doivent toujours être sous la surveillance de leurs représentants légaux.

RECLAMATIONS

Les réclamations sont à effectuer à la réception sur le formulaire prévu à cet effet. Elles doivent être datées et signées par le client et un représentant du camping, et préciser clairement les événements concernés.

INFRACTION AU REGLEMENT INTERIEUR

En cas de non-respect des règles énoncées dans ce règlement intérieur, le camping se réserve le droit d'adresser par oral ou par écrit, s'il le juge nécessaire, des avertissements afin de faire cesser les troubles. En cas de violation sérieuse ou répétée de ce règlement intérieur, et après que le camping ait clairement indiqué au client de se conformer à ces règles, le camping se réserve le droit de résilier le contrat. En cas d'infraction pénale, le camping peut faire appel aux autorités compétentes.

Dans cas d'une résiliation du contrat du client pour manquement au règlement intérieur ou non-respect de ses obligations relatives aux conditions générales de vente, le Camping des Gayeulles se réserve le droit de sortir par ses propres moyens tout véhicule appartenant au client et de faire appel aux services de fourrière.

MINEURS

Pour des raisons de sécurité et de responsabilité, les personnes mineures non accompagnées de leurs parents ou administrateurs légaux ne sont pas admises à séjourner au camping. Les personnes mineures sont placées sous l'entière responsabilité de leurs représentants légaux pendant toute la durée du séjour. Il est formellement interdit de les laisser seules et sans surveillance dans l'enceinte du camping.

Veuillez noter que le Camping des Gayeulles se réserve le droit de refuser l'accès à tout emplacement ou logement qui aurait été réservé en méconnaissance de cette règle. De plus, en cas de découverte ultérieure qu'un emplacement est occupé par un mineur de moins de 18 ans non accompagné, le camping se réserve le droit d'annuler la réservation et de mettre fin au séjour de manière immédiate.

ANIMAUX

Les chats et les chiens sont acceptés, moyennant le paiement d'un supplément, à l'exception des chiens de catégorie 1 et 2 qui sont strictement interdits dans l'enceinte du camping. Dans les Citylodges, seuls les chiens sont acceptés dans la limite d'un chien par hébergement. En ce qui concerne les Cabanétapes, les animaux ne sont pas autorisés. Les chiens et chats doivent être identifiés et vaccinés contre la rage (présentation du carnet de santé obligatoire). En aucun

cas, ils ne doivent rester sur le camping en l'absence de leurs maîtres qui en sont civilement responsables. Les animaux doivent être tenus en laisse lorsqu'ils se trouvent dans le camping, et leurs déjections doivent être faites à l'extérieur du camping dans les zones prévues à cet effet, dans le parc des Gayeulles.

CAMPING DES GAYEULLES – CITEDIA SERVICES – SAEML

37 Bd Solférino, 35000 Rennes

Téléphone : 02 99 36 91 22

Email : camping-rennes@citedia.com