CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions de vente, régies par la loi française, ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles l’agence SOGEREL DESTINATIONS, EURL au capital de 121 959 €, Immatriculée au RCS de Narbonne B 419882113,à ATOUT France sous le Nr IM011110002, caution bancaire par Groupama Banque, assuré en responsabilité Civile par Groupama Mediterranée contrat n°51312119/0001, commercialise les prestations d’hébergement figurant dans sa brochure ou sur ses sites internet www,sogereldestinations,com [www.vacances-gruissan.com](http://www.vacances-gruissan.com/), [www.camping-la-pinede-enchantee.com](http://www.camping-la-pinede-enchantee.com/) [www.appart-agathea.com](http://www.appart-agathea.com/) [www.leschaletsdemurdesologne.com](http://www.leschaletsdemurdesologne.com) , le tout dans le respect du code du tourisme, Article R211 3-11.

**Ces conditions régissent les ventes de séjour et sont valables au moment où la commande est passée. Le fait de réserver implique l’adhésion complète à nos conditions générales.**

Pour effectuer une réservation, le client doit être majeur et capable. L’agence se réserve le droit de refuser les mineurs non accompagnés de leurs parents ou d’un tuteur légal.

Le devis proforma ainsi que les conditions générales de vente forment le contrat de réservation et constitue l’intégralité des relations contractuelles entre les parties.

**Prix du séjour :**

Tous les prix sont exprimés en Euros, toutes taxes comprises, hors taxes de séjour et frais de dossier.

Le tarif applicable au séjour est celui en vigueur le jour de la réservation. Les offres spéciales proposées par l’agence postérieurement à la date de réservation ne sont pas rétroactives.

Les tarifs en formule hôtelière sont indiqués sur une base minimum de 2 Personnes auquel on ajoute un supplément par personne supplémentaire.

Les tarifs en formule locative sont indiqués à l’unité locative.

Les tarifs hôteliers sont exprimés par jour par personne, base demi-pension (concerne les hôtels à Rosas)

Les prix comprennent : la mise à disposition de l’hébergement selon la formule choisie, les énergies (eau, électricité et gaz sauf les recharges des planchas à gaz au Camping La Pinède Enchantée ainsi que les forfait Energie à Village Giardini di Altea), l’accès aux services tels que décrits au catalogue, l’accueil à l’arrivée et l’état des lieux au départ,

Les prix ne comprennent pas : les frais de dossier, les taxes de séjour, le ménage final et le linge de maison (sauf mentions ou formules contraires), la caution.

**Contacts pour la réservation :**

Par téléphone : 04 68 90 27 00

Par courriel : resa@sogerel.fr

A l’agence : Rue du Sampan – L’Oustal des Mers – 11430 GRUISSAN

 **Modalités de réservation :**

- Le client choisit sa destination, son type d’hébergement, ses dates de séjour, ses prestations additionnelles (assurance-annulation et responsabilité civile du locataire, confort hôtelier, petit-déjeuner etc),

- Le conseiller lui confirme la réservation et son prix par l’envoi d’un courriel ou d’un courrier postal comprenant la demande d’acompte, le devis proforma récapitulant les prestations réservées ainsi qu’un formulaire de réservation A réception du courrier, le client est tenu de s’assurer que tous les éléments sont conformes à sa demande.

- Le client valide sa commande en retournant le formulaire de réservation complété et signé, après avoir pris connaissance et accepté les conditions de vente, accompagné de son acompte

- Dans le cas de réservation par courrier ou téléphone et de règlement immédiat par carte bancaire, la réservation, sauf incident de paiement, est validée immédiatement et est réputée définitive et non remboursable.

- Dans le cas d’un paiement par chèque, chèques vacances ou virement bancaire, le client dispose d’une option valable 7 jours. Pour les réservations à court terme (moins de 14 jours avant l’arrivée) les options sont valables 72h.

- Dès enregistrement du paiement, le client reçoit une confirmation par courriel ou par voie postale. Celle-ci constitue l’accord conclu entre le client et l’agence.

- Un bon d’échange (ou voucher) est transmis lors du paiement du solde, au plus tard 14 jours avant l’arrivée. Ce document atteste que votre séjour est soldé et vous donne les informations nécessaires à votre arrivée.

- Si le solde ne parvient pas dans les délais impartis (soit au plus tard 14 jours avant l’arrivée), la réservation peut être annulée et entraîner les pénalités prévues (paragraphe Annulation de séjour)

- Facture acquittée : Les factures sont émises après l’arrivée des clients sur place. A la demande du client, une facture acquittée lui sera adressée par courriel ou par courrier postal.

**Moyens de paiement :**

Le paiement peut s’effectuer par :

* Carte bancaire (Visa ou Mastercard)
* Chèque à l’ordre de SOGEREL DESTINATIONS envoyé à : SOGEREL DESTINATIONS, Rue du Sampan - L’Oustal des Mers, 11430 GRUISSAN
* Chèques Vacances ANCV papier:

\*uniquement pour les réservations dont l'arrivée est prévue dans plus de 14jours

\*dûment remplis, ou une pénalité de 15€ s'appliquera

\*adressés en recommandé à SOGEREL DESTINATIONS Rue du Sampan – L’Oustal des Mers, 11430 GRUISSAN

* Chèques Vacances ANCV Connect: un lien vous sera envoyé par email
* Virement bancaire, en précisant le n° client et le nom de la réservation :
* Banque : CIC NARBONNE IBAN : FR76 1005 7191 5700 0967 8140 179 BIC : CMCIFRPP

 **Droit de rétractation :**

En vertu des dispositions de l’article L 221-28 12° du Code de la Consommation, l’Agence informe le client que la vente de prestations de services Hébergement fournies à une date précise, ou selon une périodicité déterminée, n’est pas soumise aux dispositions relatives au délai de rétractation de 14 jours.

**Modifications de réservation :**

Par le client **:**

Le Client peut demander la modification de son séjour pour une autre date ou un autre type d’hébergement, au plus tard 14 jours avant l’arrivée, moyennant des frais de modification de 15 Euros.

Par l’Agence :

L’Agence pourra être amenée à modifier le séjour avant son début : le client sera informé de la nouvelle proposition dans les meilleurs délais par téléphone et confirmé par courrier électronique ou postal.

Le Client peut :

Refuser la nouvelle proposition : dans ce cas l’Agence remboursera l’intégralité des sommes versées

Accepter la nouvelle proposition : si le séjour est moins cher, l’Agence remboursera la différence au client. Si le séjour est plus cher, l’Agence prendra à sa charge la différence.

**Annulation de séjour** :
Par le client **:**

- De la date de réservation à 14 jours avant le début du séjour : 25% du montant du séjour

- De 13 à 8 jours avant le début du séjour : 75% du montant du séjour

- 7 jours et moins avant le début du séjour :100% du montant du séjour.

En cas d’interruption de séjour ou de départ anticipé, le client ne pourra prétendre à être remboursé. Les frais de dossier et d’assurance ne sont pas remboursés, même si vous avez souscrit une assurance.

L’annulation devra impérativement être faite par téléphone et confirmée par écrit (courriel ou recommandé postal). A défaut, celle-ci ne pourra être prise en compte et le client devra verser l’intégralité du prix du séjour.

Si le client a souscrit l’assurance-annulation responsabilité civile du locataire proposé par l’Agence, celle-ci se charge de transmettre l’ensemble des pièces à la compagnie.

Par l’Agence **:**

L’Agence se réserve le droit d’annuler le séjour du client avant son départ, pour quelque motif que ce soit. Dans ce cas, le montant versé par le client lui sera remboursé, majoré de l’indemnité égale à la pénalité que le client aurait supportée si l’annulation était intervenue de son fait.

Si l’annulation du client ou de l’agence avant le début du séjour est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au site d’accueil ou à la destination et ayant des conséquences importantes sur l’exécution du contrat, le montant du séjour (hors assurance) sera intégralement remboursé mais aucune indemnité complémentaire ne sera due par l’agence.

**Conditions de séjour :**

**Remise des clés**

Les arrivées se font l’après-midi et les départs le matin : l’Agence attire l’attention de ses clients sur le fait que les arrivées et les départs doivent se faire obligatoirement aux jours et heures d’ouverture de l’accueil, comme indiqué sur le bon d’échange (voucher) qui lui est transmis lors du paiement du solde.

Si le client n’est pas en mesure de se présenter dans les délais impartis, il est impératif de prévenir l’accueil afin de convenir de la démarche à suivre.

Aucun remboursement, même partiel, ne sera concédé par l’Agence en cas d’arrivée en dehors des horaires autorisés ou postérieurement à la date prévue.

**Inventaire / Etat de Propreté**

Il appartient au client de faire un état des lieux (matériel et propreté de la location) dans les 2h après son arrivée (ou le lendemain matin, en cas d’arrivée tardive) et de signaler tout manquement à l’accueil. Aucune réclamation ne sera admise postérieurement.

**Ménage final**

Il demeure à la charge du client, faute de quoi, une indemnité d’un minimum de 50 euros sera exigée (se référer aux informations écrites sur les bons d’échange). Chaque client doit rendre le logement en parfait état de propreté (poubelle vidée, vaisselle lavée et rangée selon les informations du guide d’accueil, four et réfrigérateur nettoyés, couvertures pliées, meubles en place, sol balayé et nettoyé.... Liste non exhaustive) comme il lui a été livré lors de son arrivée et validé avec un membre de notre équipe. Le client peut réserver auprès de l’accueil la prestation “ ménage final “ au plus tard le mardi précédent son départ, s’il souhaite se décharger de cette tâche. Nous rappelons que la désinfection sanitaire n’est pas un ménage final, mais un traitement particulier des sanitaires entre chaque prestation.

Le ménage final est inclus dans le tarif en formule hôtelière.

**Capacité d’Accueil des locations**

Pour des raisons de sécurité, d’assurance et de confort (manque de production d’eau, espace...), il est interdit de dépasser le nombre d’occupants prévu dans les logements (bébé y compris). Le gestionnaire de l’établissement refusera toute personne au-delà de la capacité prévue.

**Règlement intérieur**

Le client s’engage à respecter et faire respecter par les occupants de l’hébergement le règlement intérieur de l’établissement.

En cas de non-respect de ces règlements ou d’attitude contraire à la quiétude et à la bienséance de l’établissement par un ou les occupants de la location, l’établissement, après mise en demeure sans effet ou immédiatement selon la gravité des faits, pourra demander au client ou à ses co-occupants de quitter l’établissement. Cette situation n’ouvrira pas droit à remboursement même partiel du séjour.

**Accueil des animaux**

Les chiens (sauf catégorie 1 et 2) sont acceptés dans les établissements (sauf mentions contraires dans le descriptif). Ils sont généralement limités à un animal par location.

Ils doivent être tenus en laisse dans les parties communes et ne pas rester seul dans la location.

Les chiens devront être tatoués ou pucés, à jour de leur vaccination. Le client devra être assuré en responsabilité civile.

Un supplément, variable selon les établissements, sera demandé sur place pour l’accueil de l’animal.

**Taxe de séjour**

Perçue sur place pour le compte de la municipalité, elle varie en fonction des stations. Son montant est donné à titre indicatif sur les bons d’échange, sous réserve de modification par la mairie.

**Caution / Dépôt de garantie**

Une caution d’un minimum de 300 Euros par appartement (réglable par carte de crédit Eurocard/Mastercard, Visa ou espèces). Elle est restituée après règlement des prestations consommées sur place, déduction faite des indemnités retenues pour d’éventuels dégâts et restitution des clés.

**Vols, pertes et dégradations**

Les clients sont tenus de s’assurer contre les risques inhérents à l’occupation du logement réservé, à savoir : vols, pertes ou dégradations des objets personnels, ainsi que les dégradations qu’ils pourraient occasionner dans le bien loué, de même que les dégâts qu’ils pourraient provoquer dans l’établissement du fait de leur négligence. Votre assurance personnelle “ Habitation - responsabilité civile “ peut couvrir ces risques, nous vous demandons de le vérifier auprès de votre assureur et de présenter un justificatif lors de votre arrivée (référence du contrat). De même, nos établissements offrant les services d’une location temporaire et non ceux d’un hôtel au sens de l’article 1952 du Code Civil, la responsabilité des établissements ne peut être engagée en cas de vols ou disparition des biens appartenant aux clients (appartements, véhicule...).

**Perturbations locales**

L’Agence ne pourrait être tenu pour responsable des nuisances extérieures qui viendraient perturber, interrompre ou empêcher le bon déroulement du séjour, notamment en cas de défaut d’alimentation en électricité, gaz ou eau (grève, pénurie d’eau due à la sécheresse, inondation...) ; de réduction, report ou suppression des activités et services proposés par les stations (prestations saisonnières, grève, fermeture définitive, conditions atmosphériques...) ; d’environnement bruyant (stations animées, piscine, chantier voisin, circulation dense, problèmes de voisinage...). Il est utile de rappeler que le littoral français, et les zones touristiques en général, sont constamment en voie de développement et connaissent une forte affluence en haute saison. Par conséquent, la qualité de l’environnement peut s’en ressentir et un certain nombre de nuisances peuvent découler de cette situation.

**Image**Vous autorisez l’agence à vous photographier, vous enregistrer ou vous filmer pendant votre séjour et à exploiter lesdites images, sons, vidéos et enregistrements sur tous supports (en particulier sur les sites ou pages internet : dont Facebook et Instagram, sur les supports de présentation et de promotion et sur les guides de voyage ou touristiques). Cette autorisation vaut tant pour vous que pour les personnes hébergées avec vous. Elle a pour seul but d’assurer la promotion et l’animation de l’établissement et ne pourra en aucune façon porter atteinte à votre réputation. Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour tous pays et pour une durée de 5 ans.

**Réclamations**

Toute réclamation ou anomalie doit être signalée, dans un premier temps, sur place afin que l’exploitant puisse remédier au manquement ou le constater. Si toutefois le problème n’a pu être réglé sur place, le client doit contacter l’Agence dans les plus brefs délais. Aucune réclamation ne pourra être recevable si le client ne l’a pas déjà signalé sur place et si elle ne fait pas l’objet d’un courrier dans les 15 jours suivants le séjour.

**Médiation**

Après avoir contacté le vendeur et à défaut d'une réponse satisfaisante de sa part dans une délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV) dont les coordonnées sont les suivantes : MTV, Médiation Tourisme, BP 80303, 75823 PARIS CEDEX 17, et dont les modalités de saisie sont disponibles sur le site www.mtv.travel.

**Protection des données personnelles**

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 Janvier 1978 telle que modifiée et au Règlement général sur la protection des données 2016/679, le Client est informé que les données à caractère personnel signalées comme étant obligatoires et recueillies dans le cadre de l’enregistrement de la réservation sont nécessaires à l’exécution du séjour.

Les destinataires des données à caractère personnel sont : les personnels en charge de la réservation et les personnels ou partenaires en charge de l’accueil des clients.

L’Agence s’engage à ne conserver vos données personnelles que pour la durée nécessaire à la bonne exécution du contrat.

Le client peut à tout moment exercer ses droits d’accès, de rectification, de suppression des données ainsi que de limitation et d’opposition au traitement et à la portabilité des données personnelles.

Pour ce faire, il faut en faire la demande à l’adresse électronique suivante contact@sogerel.fr

ou par voie postale : SOGEREL DESTINATIONS - CS 10100- Rue du Sampan- 11430 GRUISSAN