

## Informations pratiques et conditions de vente

L'inscription à l'un des séjours proposés implique obligatoirement l'acceptation de ces conditions de vente par les parties contractantes.

### 1/ Nos prestations

#### L'EMPLACEMENT NU

Il s'agit d'un emplacement pour votre tente, votre caravane ou camping car. Votre séjour est calculé à partir d'un forfait de base qui comprend l'emplacement, la ou les personnes prévues suivant le forfait, votre installation camping/caravaning, votre véhicule sur l'emplacement ou au parking et l'accès aux infrastructures d'accueil, animations et sanitaires. Les frais annexes (personne supplémentaire, adulte ou enfant, électricité 10 ampères si nécessaire...), ne sont pas compris dans le forfait et s'ajouteront à ce dernier.

#### Tous les séjours sont gratuits pour les enfants de moins de 2 ans.

Du 01 avril au 30 juin et du 01 septembre au 27 octobre, l'emplacement nu, tente ou caravane, se réserve pour 4 nuits minimum, arrivée à partir de 13 h et départ avant 12 h.

Du 01 juillet au 31 août, l'emplacement nu, tente ou caravane, se réserve pour 7 nuits minimum, arrivée à partir de 13 h et départ avant 12 h. Une prolongation peut s'effectuer sur place si disponibilités.

Le forfait randonneur, lorsqu'il est renseigné, correspond au séjour d'une personne piétonne ou à vélo, logeant dans une petite "canadienne" ou "tente igloo", pour quelques nuits, à l'occasion d'un parcours itinérant.

#### L'HEBERGEMENT LOCATIF

Du 19 mars au 30 juin et du 01 septembre au 30 septembre, l'hébergement se réserve obligatoirement pour 2 nuits minimum tous les jours de la semaine. Les arrivées se font de 16h à 19h30 et les départs de 8h00 à 10h.

Du 01 juillet au 31 août l'hébergement se réserve obligatoirement pour 7 nuits minimum à compter du samedi ou du mercredi. Les arrivées se font de 16h à 20h30 et les départs de 8h00 à 10h. Nos prix comprennent les personnes (suivant la capacité de l'hébergement), eau, gaz, électricité, leur(s) véhicule(s) (1 par location ou 2 pour les 31m<sup>2</sup> et 40m<sup>2</sup>) et l'accès aux infrastructures d'accueil, animations et sanitaires. Entièrement équipé, seuls les draps et le linge de maison ne sont pas fournis ; néanmoins, vous pouvez en acheter (jetable) sur place. Votre hébergement devra être remis en l'état lors de votre départ. (cf: Dépôt de Garantie. Vos souhaits pour un emplacement ou un habitat précis sur le camping ne peuvent être satisfaits qu'en fonction de nos possibilités d'accueil à votre arrivée.

#### SUPPLEMENTS

Quelle que soit la formule adoptée, espace accueil ou hébergement locatif, des frais complémentaires seront facturés pour les véhicules supplémentaires (voiture, remorque, moto, bateau...) lorsque ceux-ci peuvent être autorisés, les tentes supplémentaires, les animaux, les visiteurs...

**Nos prix TTC n'incluent pas la taxe de séjour, collectée pour le compte de la municipalité. La taxe et tout autre supplément (animal, véhicule supplémentaire...) sont à régler au camping lors de l'arrivée.**

### 2/ Règlement du séjour

#### MODES DE PAIEMENT ACCEPTES

Au titre de l'acompte comme au titre du solde, vous pouvez honorer votre réservation ou votre séjour par les modes de paiement suivants : chèque bancaire et chèque postal français, chèque vacances, mandat postal ou cash, carte bancaire.

#### MODALITES DE REGLEMENT

Toute demande de réservation ferme émanant de l'acheteur doit être formulée par écrit et accompagnée du règlement d'un acompte comprenant 20% des frais de séjour, et la cotisation pour l'assurance annulation (si souscrite). Cette réservation n'a de valeur contractuelle qu'à réception, par l'acheteur, d'une confirmation d'inscription émise par le camping de la cité.

#### Le solde du séjour est à régler au plus tard 30 jours avant le début du séjour.

Dans le cas où le solde d'un séjour n'est pas parvenu dans les délais indiqués précédemment, celui-ci est considéré comme annulé et nos conditions d'annulation décrites ci-après s'appliquent.

### 3/ Réservation de dernière minute

Toute réservation effectuée dans un délai inférieur à 30 jours avant la date de départ doit être **payée intégralement et par carte bancaire uniquement.**

Toute réservation honorée par un autre mode de paiement ne sera confirmée qu'à réception de celui-ci dans la mesure où le séjour est toujours disponible.

### 4/ Modification de séjour

Vous avez la possibilité de modifier dates, ou formules de séjour une fois (dans la limite de nos disponibilités et sans application de frais). Cette modification doit être signalée par courrier. Toutes les sommes déjà imputées sur votre dossier en cours seront transférées sur votre nouvelle réservation.

## 5/ Arrivée retardée, départ anticipé

En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé, par rapport aux dates mentionnées sur votre bon de réservation, la totalité du séjour réservé restera due. Vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement pour la part de séjour non effectuée du fait de votre arrivée tardive ou de votre départ anticipé.

## 6/ Non présentation sur le terrain de camping

En cas de non présentation sur le terrain de camping dans un délai de 48 h à compter du début de votre séjour et sans justificatif et/ ou nouvelle de votre arrivée, nous disposerons de votre espace accueil ou de votre hébergement locatif. Nous retenons alors les frais en application de nos conditions d'annulation.

## 7/ Annulation

Du fait de l'acheteur :

Toute annulation doit être notifiée par courrier, laquelle prendra effet à compter de la date de réception du courrier. Ce courrier doit être adressé :

- au camping directement

Pour l'annulation d'un espace accueil, quelle que soit la date de réception, la totalité des sommes dues à la réservation est retenue.

Pour l'annulation d'un hébergement locatif :

- plus de 30 jours avant votre arrivée, l'intégralité des sommes dues au moment de la réservation reste acquise au camping de la cité.
- moins de 30 jours avant votre arrivée, le montant total de la location, et de la cotisation d'assurance sont conservés.

Pour obtenir un éventuel dédommagement, nous vous invitons à souscrire une assurance annulation - interruption de séjour.

Du fait du prestataire :

### Avant le départ

Lorsqu'une annulation intervient du fait du prestataire, alors que le séjour a fait l'objet d'une réservation ferme et ou d'une confirmation de séjour, pour des motifs de cas de force majeure, climatiques, événements entraînant la destruction totale ou partielle, fermeture administrative totale ou partielle, retard de travaux dû aux intempéries et autres, mise hors d'usage des éléments essentiels au fonctionnement du camping, risque sur le plan sécuritaire, faits exogènes ou si le camping est jugé impropre à l'ouverture par la direction, le client sera averti par lettre recommandée et par mail s'il en dispose, puis remboursé intégralement à concurrence des sommes versées.

Tous les autres frais sont exclus et leur demande de remboursement ne sera pas prise en compte.

### Pendant le séjour

Lorsque le séjour est interrompu du fait du prestataire pour des cas de force majeure, climatiques, intempéries, fermeture administrative totale ou partielle, mise hors d'usage des éléments essentiels au fonctionnement de l'établissement, risque sur le plan sécuritaire, faits exogènes...la direction du site établit un courrier qui sera remis en main propre au client attestant que son séjour a été écourté.

Le client sera remboursé prorata temporis du séjour non consommé.

Tous les autres frais sont exclus et leur demande de remboursement ne sera pas prise en compte.

## 8/ Dépôt de garantie

Pour les hébergements locatifs, un dépôt de garantie de **300€** et de **50€** vous est demandé à votre arrivée lequel vous sera restitué en fin de séjour et au plus tard sous huitaine à compter de votre départ par courrier.

Cette somme pourra rester acquise en tout ou partie au camping de la cité dans le cas de détérioration de l'hébergement et de son contenu et/ou de matériel sur le camping. Nous nous réservons également le droit de déduire la somme de 50 euros pour pallier les frais de ménage si celui-ci n'a pas été effectué lors du départ.

## 9/ Assurance

Les campeurs bénéficient pendant leur séjour de la garantie de responsabilité civile de L'EPIC du camping de la cité de Carcassonne pour tous dommages corporels ou matériels dont le camping aurait été reconnu responsable à leur égard. A l'arrivée sur le camping, il appartient aux campeurs-caravaniers de présenter une assurance en cours de validité, pour leur caravane, leur tente et/ou leur matériel, les garantissant en particulier en matière de responsabilité civile. A défaut de sa présentation, cette assurance devra être souscrite sur place. Nous déclinons toute responsabilité en cas de vol et détérioration des objets personnels. Notre responsabilité civile ne couvre pas les vols ou dégradations des tentes, caravanes et leur contenu. Par ailleurs, la mairie de Carcassonne ne pourra être tenue pour responsable des dégâts provoqués par des forces extérieures, telles que tempêtes, orages, tornades... incontrôlables par nos équipes. Il est rappelé également que les parkings ne sont pas gardés et que le stationnement se fait donc aux risques et périls de l'utilisateur.

## 10/ Mineurs

Les mineurs non accompagnés de leurs parents ne sont pas acceptés sur les campings (emplacements nus et hébergements).

## 11/ Animaux

Les chiens et chats, excepté les chiens de 1ère et 2ème catégorie, sont autorisés sur le camping, un seul animal par habitat. Nous vous recommandons de vous le faire confirmer lors de votre réservation.

Un seul animal par inscription peut être accueilli. Nous exigeons, pour les chiens, qu'ils soient tenus en laisse dans l'enceinte du terrain. Veuillez à respecter l'hygiène et l'environnement du site d'accueil, des toutounettes sont à votre disposition sur l'ensemble du camping. Le carnet de santé doit être présenté à votre arrivée au camping ; **Vaccination antirabique et certificat de tatouage obligatoires !**

## 12/ Bons vacances ou subvention employeur

La commune ne dispose d'aucun agrément ministériel délivré habituellement aux associations. (Il ne présente pas les caractéristiques "gîtes, Maison, campings familiaux"). C'est pourquoi les bons vacances ne peuvent être acceptés comme mode de paiement. Veuillez prendre conseil auprès de votre Caisse d'Allocations Familiales pour savoir si vous pouvez prétendre à leur remboursement. Pour ces mêmes motifs, nous vous invitons à vous rapprocher de vos Services d'Action Sociale ou Comité d'Entreprise avant votre inscription, pour connaître leurs conditions d'attribution de subvention "vacances".

## 13/ Réclamations

Toute réclamation éventuelle, faisant suite à un séjour sur l'un de nos campings, devra être formulée par écrit, et envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 20 jours suivant votre séjour, à l'adresse suivante : **Hôtel de Ville  
Direction des services industriels et commerciaux – 11000 CARCASSONNE**

## 14/ Assurance annulation de réservation avec interruption de séjour

**Le camping de la cité vous propose une double assurance auprès de SART ASSURANCES.**

MECANISME DU CONTRAT :

Remboursement :

**Pour les séjours locatif**

- annulation plus de 30 jours avant le début de la location : 20 % du montant de la location,
- annulation 30 jours ou moins avant le début de la location : 100 % du montant de la location,
- en cas de dédit : la somme que l'assuré serait obligé de verser contractuellement au prestataire, dans les limites indiquées ci-dessus.

**1 - L'ASSURANCE ANNULATION** prend en charge les frais indiqués ci-dessus dans les cas suivants :

- Accident grave, maladie grave, ou décès atteignant l'assuré, son conjoint ou concubin, leurs ascendants, descendants, gendres ou belles-filles, frères, sœurs, beaux-frères, belles sœurs. La gravité de l'accident ou de la maladie devra être constatée par une autorité médicale.
- Dommmages matériels causés par un accident, un incendie, une explosion ou un événement naturel entraînant des dommages importants aux biens mobiliers, aux locaux professionnels ou d'habitation principale, occupés par l'assuré et nécessitant sa présence urgente et impérieuse en vue d'effectuer les actes conservatoires nécessaires,
- Licenciement économique de l'assuré, de son conjoint ou concubin assuré par ce même contrat, à condition de ne pas avoir connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription de cette garantie.
- La modification ou la suppression de la période de congés payés accordée initialement par l'employeur. La garantie est accordée aux collaborateurs salariés ayant plus d'un an d'ancienneté dans l'entreprise au moment de la souscription du contrat à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des responsables et représentants légaux d'entreprise ainsi que les intermittents du spectacle (franchise de 20% du montant de l'indemnité de l'assureur);
- Les complications imprévisibles d'un état de grossesse, fausse-couche, accouchement, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites avant le 7ème mois.
- Au cours du trajet nécessaire pour entrer en jouissance de la location :
  - accident de la circulation impliquant l'assuré
  - le vol du véhicule de l'assuré

Dans les 30 jours qui précèdent l'entrée en jouissance de la location :

- l'accident de la circulation, de tentative de vol entraînant l'immobilisation du véhicule de l'assuré et l'impossibilité pour le garagiste de réaliser les réparations avant la date du départ,
- le vol total du véhicule de l'assuré.

En cas :

- d'accident de la circulation, de tentative de vol entraînant l'immobilisation du véhicule par impossibilité de remise en état par le garagiste avant la date du départ,
- de vol du véhicule de l'assuré.

L'assuré a le choix de l'indemnité :

- soit 100% du montant de la location (formule demi-pension ou pension complète)
- soit louer un véhicule de remplacement pour se rendre sur le lieu du séjour :

l'indemnité s'élèvera au maximum à 80% du montant de la location de l'hébergement.

La garantie de l'assuré prend effet dès son inscription au séjour et cesse lors de son départ du camping ou du Village de Vacances à l'issue de son séjour.

## 2 - INTERRUPTION DE SEJOUR

Cette assurance garantit à l'assuré, s'il en fait la demande, le remboursement des jours facturés et non remboursés par le souscripteur ou par l'organisme chargé des prestations. En cas de rapatriement médicalisé ou d'hospitalisation de plus de 5 jours intervenant au cours du séjour (garanti par l'assurance "auto" de l'assuré), un séjour de remplacement sera accordé à l'assuré dans les conditions suivantes :- un séjour de même formule, de même durée à prendre sur le même site dans les 13 mois qui suivent la survenance de l'événement garanti. La garantie de l'assuré

Camping de la cité – Chemin Bernard Délicieux - 11000 Carcassonne FRANCE

Tél : 04.68.10.01.00 Fax : 04.68.47.33.13

[campingdelacite@carcassonne.fr](mailto:campingdelacite@carcassonne.fr) [www.campingciterecarcassonne.com](http://www.campingciterecarcassonne.com)

prend effet à compter du lendemain de la survenance de l'événement.

**ATTENTION :** afin que l'assurance puisse fonctionner, vous devez obligatoirement, dès connaissance du sinistre, aviser l'assureur dans les 48 heures. En cas de départ anticipé, vous devez prévenir le responsable du camping ou du Village de Vacances. Ce résumé de garanties, donné à titre informatif, n'a pas de valeur contractuelle. Les conditions complètes concernant l'étendue, les modalités et limites de ces garanties sont disponibles auprès de l'assureur sur simple demande.

### 3 - MONTANT DES PRIMES :

#### **ASSURANCE ANNULATION + INTERRUPTION DE SEJOUR** (location d'emplacement nu)

- Par emplacement : 12 euros par période de 1 à 30 jours.

#### **ASSURANCE ANNULATION + INTERRUPTION DE SEJOUR :**

- Par habitat : 2.10€ par nuit
- Cette assurance est souscrite auprès de :

**Axelliance Groupe - Immeuble les Topazes - 92 cours Vitton - 69456 Lyon Cedex 06**

- Fax : 04 72 53 10 95 - [www.axelliance-groupe.com](http://www.axelliance-groupe.com)

L'assuré s'engage également à fournir tous les documents et informations demandés par SART ASSURANCES et relatifs au sinistre. Sous peine de déchéance, l'assuré devra se soumettre à toutes visites et examens des médecins contrôleurs de SART ASSURANCES. En cas de vol et de dommages, un récépissé de dépôt de plainte devra être fourni pour l'ouverture du dossier.

#### **ATTENTION :**

Les informations communiquées ci dessus n'ont aucune valeur contractuelle. Les conditions générales qui régissent ces assurances (modalités et application des garanties) seront remises au souscripteur avec le bulletin de séjour et peuvent être communiquées au préalable par nos services de vente.

### 15/ Conditions particulières de vente

#### **RESERVATION GROUPE**

Les groupes sont considérés à partir de 10 emplacements minimum réservés.

Une réduction peut être attribuée si les conditions suivantes sont remplies :

- 10% de réduction sera appliqué avec un minimum de 10 emplacements réservés jusqu'à 19 inclus. La réduction accordée, la personne représentant l'association ou le groupe sera en charge de verser 20% d'acompte à la réservation et la totalité un mois avant l'arrivée. La personne désignée s'engage à arriver en premier sur le camping, à prendre tous les emplacements et manager son groupe à leur arrivée.
- 15% de réduction sera appliqué avec un minimum de 20 emplacements réservés et plus. La réduction accordée, la personne représentant l'association ou le groupe sera en charge de verser 20% d'acompte à la réservation et la totalité un mois avant l'arrivée. La personne désignée s'engage à arriver en premier sur le camping, à prendre tous les emplacements et manager son groupe à leur arrivée.

#### « Médiation des litiges de la consommation » :

*Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par (nom de la société). Le médiateur "droit de la consommation" ainsi proposé est MEDICYS.*

*Ce dispositif de médiation peut être joint par :*

*- voie électronique : [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr) ; - ou par voie postale : MEDICYS - Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice- 73, Boulevard de Clichy, 75009 - Paris »*