

CONDITIONS GENERALES DE VENTES 2023 TOHAPI NATURIST

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles :

La Société SOCNAT

SA au capital de 1 175 638,07 euros

Immatriculée au Registre du Commerce de Bordeaux sous le numéro 775 658 909 - N°TVA : FR89775658909

Siège social : 44-46 avenue de l'Europe, Chemin de Montalivet, 33930 Vendays-Montalivet, France

Propose la vente des prestations figurant sur ses sites Internet (ci-après définis et désignés comme les "Sites internet"), ses catalogues (ci-après défini et désigné comme les "Catalogues") ou tout autre support de commercialisation mis à disposition des clients individuels (ci-après le "Client").

La prestation constituant la part prépondérante du contrat conclu avec le Client est la location et réservation des hébergements ou emplacements commercialisés par la Société sur des campings en France et à l'étranger (ci-après définis).

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est donné dans les présentes Conditions Générales.

> « **Basse saison** » : désigne la période allant de l'ouverture des Campings jusqu'au 24/06/2023 inclus et du 02/09/2023 jusqu'à la fermeture des Campings. Selon les pays de destination, ces dates peuvent différer.

Il est précisé que les dates d'ouverture et de fermeture des Campings pourront être modifiées du fait de la Société.

> « **Haute saison** » : désigne la période du 08/07/2023 au 01/09/2023 inclus. Selon les pays de destination, ces dates peuvent différer.

> « **Brochure** » : désigne les Brochures de présentation des Hébergements et des Campings, distribuées par la Société en version papier ou en version numérique sur les Sites internet. La liste des Campings présentés dans la Brochure et les informations mentionnées dans cette dernière sont susceptibles d'être modifiées et n'ont qu'une valeur informative. Les mises à jour et erratums sont publiés sur les Sites internet.

> « **Camping** » : terrain aménagé, centre naturiste et établissement touristique exploité par la SOCNAT et sur lequel la Société commercialise des Hébergements et/ou Emplacements, ou sur lequel le Client a réservé un Hébergement ou un Emplacement.

> « **Client** » : les présentes Conditions Générales s'appliquent uniquement aux clients individuels, soit à toute personne physique assimilée à un particulier, qui effectue et est à l'origine du paiement d'une Réservation pour son propre compte.

Elles remplacent tout autre document qui aurait été porté à la connaissance du Client.

La notion de Client s'oppose notamment aux notions de participant au séjour, occupant, visiteur, groupe, résident.

> « **Equipements et Services optionnel** » ou « **Options** » : désignent les équipements ou services supplémentaires pouvant être ajoutés lors de la Réservation du séjour par le Client ou directement sur le Camping. La disponibilité de ces Equipements et Services optionnels dépend de chaque Hébergement ou de l'Emplacement, de leur configuration, du Camping, et de l'état des stocks. Elle ne peut être garantie.

L'attention du Client est portée sur le fait que :

- Certains services ne sont pas ouverts toute l'année ;
- Les piscines des Campings ne sont pas toutes chauffées et les points d'eau indiqués sur les Brochures et les Sites internet ne sont pas tous ouverts à la baignade. Il appartient donc au Client de se renseigner, avant de réserver sur les conditions d'accès à ces services et leurs dates d'ouverture et de chauffage via les Sites internet ou le Centre Contact Client au 05 33 092 092.

> « **Hébergement** » : désigne les différentes familles d'hébergements et locatifs proposées en location par la Société aux Clients dont les caractéristiques et le prix sont donnés sur les Sites internet et dans les Brochures (ex : mobil-home, chalet, gîte, yourte etc. / voir également conditions générales d'hébergement en page 5).

Chaque Hébergement est prévu pour un nombre maximum déterminé de personnes adulte(s) et enfant(s), précisé dans les Brochures ou sur les Sites internet Est considéré comme adulte toute personne de 11 ans et plus. Les enfants de 0 à 3 ans bénéficient de la gratuité mais sont comptabilisés comme toute personne à part entière.

Sauf mention contraire, chaque Hébergement bénéficie sur le Camping d'un emplacement pour une voiture.

Sous réserve de disponibilité et de possibilité sur le Camping, pour tout emplacement de parking supplémentaire (voiture, remorque, deux roues motorisés, etc.), des frais supplémentaires pourront être demandés au Client. Les noms des gammes et des typologies ne sont pas contractuels, donnés à titre indicatif, et pourront être modifiés à tout moment par la Société sans que cela ouvre droit à indemnisation pour le Client.

> « **Emplacement** » : parcelle sur le Camping dépourvue de toute forme d'Hébergement tel que défini aux présentes et mise à disposition du Client venant sur le Camping avec sa propre unité d'installation et d'hébergement (ex : tente, caravane, camping-car etc.).

> « **Sites internet** » : désigne les sites Internet www.tohapi-naturiste.fr et d'une manière générale tous sites web de la Société ou toute URL renvoyant automatiquement à ces adresses.

> « **Société** » : SOCNAT.

ARTICLE 3 - ACCEPTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – CONTRAT

3.1 En procédant à la Réservation d'un Hébergement ou d'un Emplacement, conformément aux termes de l'article 5 des présentes, le Client reconnaît avoir pris pleinement connaissance des présentes conditions générales de vente (ci-après définies les « **Conditions Générales** »).

Les Conditions Générales sont également accessibles par le Client via les Sites internet.

Le Client reconnaît en avoir accepté définitivement et sans réserve les termes et conditions qui y sont définis.

L'acceptation des présentes Conditions Générales ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

En cas de Réservation via un Site internet, l'acceptation des Conditions Générales consiste dans le fait de cocher une case correspondant à la mention suivante « *J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente. Commande avec obligation de paiement.* ». Le fait de cocher la case est réputé avoir une valeur identique à une signature manuscrite du Client et permet notamment de valider une Réservation. Lorsque la case prévue n'est pas cochée, une Réservation ne peut être validée.

En cas de Réservation par un autre moyen (téléphone, mail, sur place), le Client reconnaît avoir eu accès à un exemplaire des Conditions Générales applicables avec ses documents de Réservation et les accepter sans réserve.

3.2 Les présentes Conditions Générales sont à jour dès leur publication en ligne, elles annulent et remplacent toute version antérieure. Elles sont valables au moment où le Client procède à une Réservation, excluant toutes autres conditions, et sous réserve de disponibilité et de l'acceptation de la Réservation par la Société. La Société se réserve le droit de modifier à tout moment.

Les présentes Conditions Générales prévalent sur tout autre document (notamment catalogues, Brochures, publicités etc.) n'ayant qu'une valeur informative et indicative, sauf accord dérogatoire écrit et préalable de la Société.

3.3 Les présentes Conditions Générales ainsi que la confirmation de Réservation de séjour transmises au Client forment le contrat de séjour et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre le Client et la Société.

La confirmation de Réservation de séjour envoyée après règlement par le Client, y compris partiel (tel qu'un acompte), tiendra lieu d'acceptation par la Société.

Toutefois, la Société se réserve le droit de refuser toute demande de Réservation qui ne serait pas conforme aux offres proposées dans les Brochures ou sur les Sites internet.

ARTICLE 4 - PRIX DU SÉJOUR

Tous les prix sont affichés en Euros (€), toutes taxes comprises (TTC), hors frais de dossier, Options et taxes collectées par le Camping selon les règles locales en vigueur (taxes de séjour, d'éco-participation, d'ordures ménagères, taxes locales etc.).

> Nos prix comprennent :

- La mise à disposition d'un Hébergement entièrement équipé, ou d'un Emplacement, réservé conformément à la description donnée sur les Sites internet et les Brochures ;
- L'emplacement de stationnement pour une (1) voiture par Réservation (sauf mention contraire sur le Site internet ou portée à la connaissance du Client sur le bon d'échange) ;
- Les consommations d'eau, de gaz et d'électricité pour la location d'un Hébergement (sauf Emplacement nu). Pour la location d'un Emplacement, les prestations incluses dans le prix peuvent varier selon la typologie de l'Emplacement et du Camping ;
- L'accès aux Services et équipements du Camping gratuits (ex : sanitaires, clubs enfants, animations, etc.) disponibles sur le Camping (sauf mention spécifique portée à la connaissance du Client).

> Nos prix ne comprennent pas :

- Le montant de l'assurance annulation en cas de souscription par le Client ;
 - Les frais de dossier d'un montant forfaitaire de 20 € TTC ;
 - La location de linge de lit et de toilette, de draps (sauf indication contraire et Hébergements gamme Premium et Privilège Club) ;
 - Les frais de ménage en fin de séjour, sauf Hébergements gamme Premium et Privilège club.
- En fonction de l'Hébergement réservé et du Camping, les frais de ménage s'élèvent jusqu'à 70 € lorsqu'ils sont payés lors de la Réservation, et jusqu'à 90€ lorsqu'ils sont réglés sur place ;
- Les taxes collectées par le Camping selon les règles locales en vigueur (ex : taxes de séjour, d'éco-participation, d'ordures ménagères, taxes locales etc.) ;
 - Les frais appliqués par le Camping à un éventuel supplément pour un animal, payables à la Réservation et/ou à l'arrivée sur le Camping ;
 - La caution - Le montant de la caution demandé varie selon le Camping choisi par le Client conformément à l'article 11 des présentes ;
 - Les activités payantes proposées par le Camping (à régler sur place) ;
 - Les Equipements et Services optionnels proposés sous réserve de disponibilité tels que, et sans que cette liste ne soit exhaustive : matériel (kits bébé, télévision, climatisation, etc.), accès wifi, linge de lit, de toilette, draps, bracelets consommation, bracelets sécurité, badges voitures ou restauration, parcs d'attraction, équipements physiques, services de navette, places additionnelles etc.

La disponibilité de l'ensemble de ces Services ne peut être garantie par la Société.

Le Client devra se renseigner à l'accueil du Camping afin de connaître les Services du Camping disponibles lors de son séjour et leurs conditions tarifaires ;

- Les frais appliqués à certains visiteurs en fonction du Camping ;
- Les frais de transport et de déplacement.

> Visiteurs

Un visiteur est défini dans ces Conditions Générales comme toute personne ne faisant pas partie des participants mentionnés sur la Réservation et venant rendre visite au Client sur le Camping.

Pour tout visiteur à la journée, le Camping peut demander le paiement immédiat d'une « *taxe visiteur* » par personne et à l'arrivée du visiteur.

Il se peut qu'un Camping n'accepte pas les visiteurs, ou que la taxe visiteur n'octroie pas l'accès à tous les Services du Camping (notamment les espaces aquatiques). Lorsqu'il est accepté, un visiteur a un droit d'accès au Camping sur une plage horaire déterminée par le Camping. Tout visiteur qui serait autorisé sur le Camping s'engage à respecter le règlement intérieur du Camping et reste sous la responsabilité du Client qui le reçoit.

> Définition du prix

Le tarif applicable au séjour est le tarif en vigueur au jour de la Réservation et ce, sous réserve de disponibilité. Le prix des Hébergements, Emplacements, Options, et autres frais sont librement fixés par la Société. Les tarifs peuvent différer pour des prestations similaires en fonction des dates de séjour, du Camping,

des dates de Réservation, etc.

Lorsque le Client demande un devis, la validité de ce dernier est indiquée sur le devis. Passée la date de validité, le prix indiqué au devis n'est plus garanti.

Sous réserve des dispositions de l'article L.211-17-2 du Code du tourisme, en cas d'erreur manifeste sur le prix publié, tel qu'un prix dérisoire par comparaison avec la moyenne des prix constatés sur le même séjour à la même période, le Client est informé de ladite erreur par la Société que le contrat peut être réputé nul. En conséquence, la réservation pourra être annulée et le Client sera remboursé de son acompte ou de l'intégralité des paiements effectués sans indemnité.

> Rétroactivité

Le Client peut bénéficier d'avantages, de remises individuelles, de remises partenaires, d'avoirs, de bons d'achat et/ou de promotions proposés par la Société et dont le montant fait varier le montant total de la Réservation.

Sauf mention spéciale décrite dans une offre et portée à la connaissance du Client, toute remise et/ou avantage défini lors d'une période de promotion est conditionnel (conformément aux mentions sur l'offre) et non rétroactif.

Les avantages et les promotions proposés par la Société postérieurement à la date de Réservation ne peuvent être appliqués sur une Réservation déjà réglée intégralement ou partiellement.

ARTICLE 5 - RÉSERVATION ET PAIEMENT DU PRIX DU SÉJOUR

5.1 Pour procéder à une Réservation, le Client doit être majeur et capable. La Société se réserve le droit de refuser les mineurs non accompagnés de leurs parents ou d'un tuteur légal.

Lors de la réservation, le Client a l'obligation de communiquer les noms, prénoms et dates de naissance de chaque personne hébergée et le N° de la plaque d'immatriculation du véhicule qui stationnera au sein du Camping le cas échéant. La Société s'autorise à refuser toute personne non inscrite lors de la réservation. Le Client titulaire de la réservation doit obligatoirement faire partie des personnes hébergées. Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le dépassement du nombre d'occupants mentionnés par le Client lors de la réservation n'est pas autorisé (enfant y compris), toute personne au-delà du nombre de personnes mentionnées lors de la réservation pourra être refusée.

5.2 Afin de garantir une ambiance propice au repos et à la détente dans l'esprit familial et convivial, la Société se réserve la possibilité de refuser la ou les :

- Réservation(s) de groupes ayant effectué leur réservation via les réseaux de vente pour Clients individuels (Internet, centrales de réservation, tours opérateurs, etc.)
- Réservation(s) d'un Client pour lesquelles le nombre de personnes hébergées sur plusieurs Hébergements sur un même Camping et pour une même période serait supérieur à 12 (douze) personnes.
- Réservation(s) d'un Client pour lesquelles le nombre de Mobil-homes ou Hébergements réservés sur un même Camping et pour une même période représenterait plus de :
 - o 3 Hébergements sur les sites de campings de la Société.
 - o Réservation de plus de 2 ou 3 hébergements, selon le site, par la même personne physique ou par des personnes physiques différentes mais se connaissant et se déplaçant ensemble pour les mêmes motivations aux mêmes dates de séjour sur le même Camping est considéré comme un groupe.

Pour les réservations de groupes ci-dessus mentionnées, toute demande de réservation devra impérativement être effectuée auprès du service groupe de la société, seul habilité à traiter ces demandes, soit par téléphone au 05 33 092 092 – prix d'un appel local- ou par mail à l'adresse suivante : reservations@tohapi-naturiste.fr. La Société se réserve le droit d'étudier au préalable les demandes de réservations de groupes afin de voir leur compatibilité avec l'occupation du Camping sur la période demandée. Une signature d'un code de bonne conduite pourra être demandée.

5.3 Il existe quatre (4) moyens de réserver un séjour :

- **Par téléphone** : auprès de nos équipes de Réservation et au 05 33 092 092 (prix d'un appel local).
- **Par Internet** : sur les Sites internet, notamment www.tohapi-naturiste.fr
- **Par mail** : à l'adresse reservation@tohapi-naturiste.fr
- **Sur place** : auprès de l'accueil du Camping.

5.4 Modalités de réservation

La Réservation d'un séjour sur le Camping s'effectue selon les modalités suivantes :

- 1)** Le Client sélectionne le Camping de son choix selon son descriptif.
- 2)** Le Client sélectionne la durée du séjour, la date de départ, le nombre de participants/occupants et le type d'Hébergement ou Emplacement.
- 3)** Le Client a la possibilité de renseigner les avantages, s'il en a reçu, en indiquant les codes correspondant (code partenaire/code promotion).
- 4)** Le Client indique également s'il souhaite souscrire à l'assurance annulation (cf. Article 15) et réserver d'autres Options proposées par la Société.
- 5)** Le Client doit communiquer l'ensemble des informations requises :
 - Au téléconseiller en cas de Réservation par téléphone ;
 - En renseignant les champs obligatoires (matérialisés par un astérisque) du formulaire de Réservation des Sites internet en cas de Réservation par internet.
- 6)** Le Client réserve au nom et pour le compte de toutes les personnes bénéficiaires (participants au séjour) qu'il indiquera. Le Client certifie et est tenu de s'assurer que toutes les informations renseignées sont correctes.
- 7)** Le Client accède à un récapitulatif ou reçoit un document reprenant l'ensemble des détails relatifs aux dates, aux prestations choisies et le prix total y afférent, lui permettant ainsi de vérifier le détail de sa commande. Le Client est tenu de s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a sélectionnées, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure de sa commande pourra donner lieu à facturation conformément aux termes des

présentes.

8) Le Client valide sa commande ou accepte expressément le devis, après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de vente de la Société.

9) Le Client choisit son mode de paiement et procède au règlement des sommes selon l'échéancier choisi (cf. Article 5.7).

Dans les cas de Réservation par internet ou par téléphone :

- *et de règlement par Carte Bancaire*, la Réservation est, sauf incident de paiement, validée immédiatement et, est définitive ;
- *et de règlement par chèque, virement ou chèques vacances*, la Réservation n'est validée et définitive qu'à réception du paiement 7 jours maximum après la date de Réservation.

En cas de Réservation par mail, la Réservation n'est validée qu'après vérification par la Société de la disponibilité du ou des Hébergement(s) ou Emplacement(s) souhaités par le Client.

En cas d'indisponibilité, la Société contactera le Client afin de lui faire une nouvelle proposition d'Hébergement ou d'Emplacement. La Réservation sera validée et définitive une fois le choix du Client validé.

La Société transmettra au Client un document de confirmation de sa Réservation, les présentes Conditions Générales de vente et un état de paiement.

Si aucune proposition de substitution n'est trouvée avec le Client, la Société remboursera sans délai et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la réception de la demande de Réservation l'ensemble des sommes d'ores et déjà réglées par le Client.

10) Le Client reçoit une confirmation de sa Réservation par courrier électronique. Cela constitue l'accord conclu entre le Client et la Société.

11) Le bon d'échange (Voucher) permettant au Client de bénéficier de son séjour est transmis au Client à l'adresse mail indiquée par ce dernier quatre (4) semaines avant le début de son séjour sous réserve du règlement du solde. Cependant, le cas échéant, le Client reste tenu de régler le solde de sa Réservation au plus tard quatre (4) semaines avant son arrivée sur le Camping.

5.5 Moyens de Paiement

Selon le mode de Réservation choisi, les moyens de paiement suivants sont acceptés :

- **Carte bancaire (CB)** pour tous les types de Réservations.
- **Chèque bancaire** libellé à l'ordre de la « S.A. SOCNAT » à transmettre par courrier à l'adresse suivante telle qu'indiquée à l'article 17 des présentes :
Service Client TOHAPI NATURISTE, 46 Avenue de l'Europe, 33930 Montalivet
Joindre au courrier le papillon présent sur la confirmation de réservation reçue.
- **Chèques-Vacances ANCV** : si ce mode de paiement est utilisé, les Chèques-Vacances ANCV doivent être envoyés à la Société à l'adresse indiquée à l'article 17.1, dûment remplis et par lettre recommandée avec AR ou tout autre moyen sécurisé.
Les chèques doivent être transmis détachés des carnets sans agrafes, ni trombones. Joindre au courrier le papillon présent sur la confirmation de Réservation reçue au préalable à l'adresse indiquée à l'article 17.1 des présentes.
Seuls les chèques vacances effectivement reçus seront comptabilisés. Il appartient au Client d'en vérifier le nombre avant envoi et de conserver les souches des chèques vacances envoyés.
Les Chèques-Vacances ANCV périmés, arrivés à échéance et/ou frauduleux ne seront pas acceptés.
La Société ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la non-réception des Chèques-Vacances ANCV.
- **Virement bancaire** sur le compte bancaire dont les coordonnées sont indiquées ci-après, en précisant le numéro de dossier indiqué sur votre confirmation de séjour, devis ou option.

RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE (RIB) DE LA SOCIÉTÉ

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE		Relevé d'identité bancaire	
Titulaire du compte :	SA SOC-NAT		
Domiciliation :	SG SETE CANAL ROYAL (01435) 5 QU DE LA RESISTANCE - 34203 SETE		
30003	00280	00021185370	53
Code banque	Code Guichet	Numéro de compte	Cle RIB
Identification internationale (IBAN) FR76 30003 00280 00021185370 53			
Identifiant international de la banque (BIC) SOGFRPP			

Tout règlement doit être envoyé à l'adresse indiquée à l'article 17 ci-après.

5.6 Il appartient au Client de régler, selon l'un des modes de paiement visés aux présentes, le solde du prix du séjour, au plus tard quatre (4) semaines avant son arrivée. A défaut de règlement dans ce délai, la Société se réserve le droit de considérer la réservation comme annulée et les termes de l'Article 14 trouveront alors à s'appliquer.

En cas de règlement par carte bancaire, il appartient au Client de recontacter la Société dans l'hypothèse où sa carte bancaire ne serait plus valable ou active en cours d'échéancier.

En cas de règlement de l'acompte par carte bancaire, la réservation est confirmée immédiatement.

En cas de règlement de l'acompte par chèque vacances (ANCV) ou chèque bancaire, pour que la réservation soit confirmée, les chèques vacances ANCV, le virement bancaire ou le chèque bancaire doivent être reçus sous 5 jours ouvrés par la Société à

l'adresse indiquée à l'article 17. Passé ce délai, la réservation est automatiquement annulée.

Si le Client a déjà réglé le séjour par carte bancaire, virement ou chèque bancaire et qu'il souhaite utiliser ses chèques vacances ANCV conformément aux dispositions de l'article 5.5, la Société procédera alors au remboursement du montant des sommes versées sous 30 jours maximum selon les modalités suivantes :

- soit directement sur la carte bancaire utilisée à condition que celle-ci soit valide lors de la réservation et lors du remboursement ;
- soit par virement SEPA.

Le paiement par chèques vacances ANCV n'est plus accepté pour un remboursement à compter de quinze (15) jours avant le début du séjour. Si le montant total des chèques vacances est supérieur au montant du séjour, la Société ne procédera pas au versement de la différence si celle-ci est inférieure ou égale à dix (10) euros.

En cas de règlement par chèque vacances (ANCV) sur place : un acompte de 25% du montant total du séjour devra être versé à la réservation. En cas d'annulation ou de no show, l'acompte sera conservé par la Société.

5.7 A la demande du Client, la Société transmettra une facture acquittée, accompagnée d'une attestation de séjour après son séjour.

5.8 Prolongation du séjour sur place

En cas de prolongation du séjour sur place et sous réserve de disponibilité, la prolongation de séjour et son règlement devra se faire auprès de la réception du Camping.

ARTICLE 6 – CONDITIONS D'ADMISSION

6.1 Dans certains Campings naturistes, les personnes seules ou Clients désirant séjourner pour la première fois dans un Camping naturiste doivent être parrainées avant toute acceptation de sa demande de réservation (*retrouver les conditions complètes dans le règlement intérieur de chaque Camping*).

6.2 La réservation ne pourra être confirmée qu'après réception de la charte naturiste complétée et signée par le Client.

Tout Client est tenu de se conformer au règlement intérieur du Camping.

Les Campings de la Société sont à vocation familiale. Tout Client est tenu de se conformer au règlement intérieur du Camping sans réserve. La Société se réserve le droit de refuser ou d'exclure immédiatement, purement et simplement toute personne dont le comportement serait en désaccord avec l'éthique naturiste.

ARTICLE 7 - SÉJOUR

7.1 Les jours et horaires d'Arrivée et Départ varient selon les Campings et sont indiqués sur les Sites internet de la Société tel que www.tohapi-naturiste.fr.

Ces informations sont également indiquées sur le Bon d'échange adressé au Client.

Dans l'hypothèse où le Client ne serait pas en mesure d'arriver aux horaires indiqués, il devra impérativement contacter le représentant de la Société (à l'aide du n° de téléphone communiqué sur son bon d'échange) avant 18 heures.

Aucun remboursement, même partiel, ne sera consenti par la Société dans l'hypothèse d'une arrivée en dehors des horaires autorisés, postérieure à la date d'arrivée prévue ou d'un départ anticipé du Client.

Dans l'hypothèse où le Client ne se présenterait pas le lendemain du jour prévu sans avoir averti le représentant de la Société, sa Réservation pourra être annulée sans qu'aucun remboursement ne lui soit accordé. La Société s'autorise à remettre l'Hébergement ou l'Emplacement en location sous 48h, sans que le Client ne puisse s'y opposer.

7.2 Il appartient au Client de faire un état des lieux (inventaire du matériel, état du matériel et état de propreté) de l'Hébergement dans les 24 heures de son arrivée. Toute réclamation devra être présentée à un représentant de la Société. Ce dernier fera de son mieux pour y remédier rapidement. De la même manière, tout incident qui surviendrait en cours de séjour devra être signalé au représentant de la Société qui fera de son mieux pour y remédier.

7.3 Espaces Aquatiques et Equipements optionnels

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par les participants occupant l'Hébergement ou l'Emplacement le règlement intérieur des espaces aquatiques et du Camping sur lequel est situé l'Hébergement ou l'Emplacement, et notamment les conditions obligatoires concernant la nudité.

D'ores et déjà, le Client est informé que :

- Les surveillants de baignade ont autorité pour demander aux contrevenants de quitter les lieux.
- Les barbecues individuels à charbon sont interdits. Les barbecues électriques, planchas à gaz, sont tolérés. De plus des aires collectives de barbecues peuvent exister et être mises à disposition du client selon le camping. Il appartient au Client de se renseigner préalablement auprès d'un représentant de la Société exploitante afin de connaître les types de barbecues et planchas susceptibles d'être autorisés sur le Camping.

En cas de non-respect du règlement intérieur et, le cas échéant, du règlement des espaces aquatiques, des présentes Conditions Générales et/ ou d'attitude contraire au calme et à la sérénité du Camping par un Client et/ou par les participants au séjour occupant de l'Hébergement ou de l'Emplacement concerné, la Société après mise en demeure demeurée sans effet, ou immédiatement selon la gravité des faits pourra demander à la/les personnes en cause de quitter le Camping avant la fin du séjour. Cette situation n'ouvrira pas de droits à remboursement même partiel du séjour. Les membres des groupes sont individuellement tenus au respect du règlement intérieur.

7.4 Animaux

La présence d'un animal doit être mentionnée lors de la Réservation.

- **Chien (hors catégories 1 et 2)** : sauf mention contraire et conditions spécifiques à chaque Camping indiquées dans les Brochures et/ou sur les Sites internet, les chiens sont acceptés sur les Campings Tohapi Naturist. Ces derniers

devront être tenus en laisse sur le Camping. Aucun chien ne doit rester seul dans un Hébergement ou sur un Emplacement.

L'information est accessible sur les Sites Internet.

- **Chat** : accepté. L'animal devra être gardé à l'intérieur de l'Hébergement ou sur l'Emplacement sous l'entière responsabilité de son propriétaire.

Lors du séjour, le Client doit obligatoirement être muni du carnet de vaccination à jour de l'animal. L'animal autorisés devra être tatoué ou pucé. Ce dernier sera sous la responsabilité exclusive de son/ses maître(s) et doit obligatoirement être tenu en laisse. Il ne doit pas être laissé sans surveillance dans l'enceinte de l'établissement (dans l'Hébergement, sur l'Emplacement de Camping ou dans une voiture). Un seul chat/chien est autorisé par Hébergement.

Si les animaux sont autorisés sur le Camping, la présence d'animaux constitue une Option payante dont le tarif est susceptible de différer selon le Camping.

7.5 Sauf mention contraire dans le règlement intérieur de chaque Camping, l'installation d'une toile de tente est interdite sur les emplacements autres que les emplacements nus.

7.6 Le Client doit faire le nécessaire, notamment s'il se rend sur un Camping situé sur une île, pour réserver son transport, suffisamment à l'avance afin de pouvoir se rendre sur le Camping aux dates correspondantes à son séjour. Lorsqu'il séjourne hors France le Client est seul responsable du respect des conditions d'accueil et de séjour de son lieu de destination.

Il est également conseillé au Client de consulter avant de réserver, les conseils aux voyageurs sur sa destination sur le site www.dipomatie.gouv.fr.

ARTICLE 8 - SERVICES DU CAMPING

La Société fait ses meilleurs efforts pour maintenir à jour les informations et descriptifs relatifs aux Services du camping qu'elle propose sur l'ensemble des Sites internet et Brochures.

Il peut arriver que certaines activités et installations proposées par les Campings des, et indiquées dans le descriptif, soient supprimées ou modifiées, notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, ou de dysfonctionnement en avant ou arrière-saison.

La Société informera dans la mesure du possible le Client des travaux ou aménagements entrepris sur les Campings lors de son séjour.

ARTICLE 9 - TAXE DE SÉJOUR

9.1 Le montant de la provision pour la taxe de séjour par jour et par personne de plus de 18 ans est inclus dans le prix du séjour lorsque celle-ci est au forfait.

Lorsque la taxe de séjour est collectée au réel, elle doit être payée lors de la réservation ou sur le Camping au moment de l'arrivée. La taxe de séjour est collectée en France pour le compte des communes et municipalités, elle peut être augmentée d'une taxe additionnelle départementale ou éco-participation.

9.2 En complément de la taxe de séjour, une taxe d'éco-participation peut également être collectée sur certains Campings (le montant de ces taxes sera affiché à l'accueil du Camping) ou une taxe locale selon les destinations.

ARTICLE 10 - CAUTION

10.1 En fonction du Camping et si le Client n'a pas pris d'option spécifique, une caution d'un montant de 60€ à 400€ peut être demandée à l'arrivée.

Veillez noter que le Camping se réserve le droit de retenir tout ou partie du montant de la caution en cas de dégradations dans l'Hébergement ou dans le Camping.

Si le ménage n'est pas effectué en fin de séjour la somme de 90€, en fonction de l'Hébergement et du Camping, sera retenue sur la caution (hors emplacements nus).

Des cautions supplémentaires peuvent être demandées (cf. Article 10.3).

10.2. La caution sera restituée au Client à son départ et après état des lieux du représentant de la Société. Le représentant de la Société effectuera l'inventaire, et s'assurera que le ménage de l'Hébergement a été effectué correctement et que l'Hébergement ne présente aucune dégradation ni aucun dommage. En cas de dégradations manifestes ou si l'hébergement n'est pas rendu propre, la Société Exploitante pourra facturer les coûts de remise en état au Client

Il ne sera admis aucune contestation de la part du Client en cas de départ effectué sans état des lieux, si le Client n'a pas remis à un représentant de la Société l'état des lieux déclaratif d'entrée ou s'il a quitté le Camping sans effectuer un état des lieux de sortie vérifié par le représentant de la Société. Si le Client ne remet pas l'état des lieux déclaratif d'entrée, il sera présumé avoir pris l'Hébergement dans un bon état général et de propreté.

En cas de départ en dehors des heures normales, le personnel de la Société sera seul juge de l'état général et de propreté du Mobil-home ce que le Client accepte. Si la location est rendue en bon état, la caution sera restituée le cas échéant par voie postale, aux frais du Client, dans les meilleurs délais.

10.3 Des cautions supplémentaires pour le matériel nécessaire à l'accessibilité du Camping (par exemple les cartes magnétiques des barrières automatiques) et/ou l'utilisation des Services du Camping sont susceptibles d'être demandées par le Camping.

ARTICLE 11 - DROIT DE RÉTRACTATION

En vertu des dispositions de l'article L.221-28 12° du Code de la Consommation, la Société informe le Client que la vente de prestations de services d'hébergement fournies à une date déterminée, ou selon une périodicité déterminée, n'est pas soumise aux dispositions relatives au délai de rétractation de 14 jours qui ne peut s'appliquer à la Réservation.

En revanche, la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 donne la possibilité au Client de résilier l'assurance annulation souscrite sous 14 jours à compter de la souscription, seulement si l'assurance souscrite couvre un risque pour lequel le Client est déjà assuré et s'il justifie de cette garantie antérieure. La résiliation n'est toutefois possible à condition qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre au jour de la demande de résiliation.

ARTICLE 12 - RESPONSABILITÉ

> Responsabilité des hôteliers

L'hôtellerie de plein air n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers prévue à l'article 1952 du Code civil. En conséquence, la responsabilité de la Société et de la Société ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos campings, parkings, Etablissement recevant du public ou locaux à usage collectifs (local vélos, sanitaires...)

> Garantie et responsabilité Sites internet

La Société n'a, pour toutes les étapes d'accès aux Sites Internet, du processus de réservation et des services postérieurs, qu'une obligation de moyen.

> Les informations qui sont mises à sa disposition sur nos Sites internet et catalogues sont exactes à la date de Réservation. Néanmoins elles sont susceptibles de modification.

> Les photographies illustrant nos Hébergements ou Emplacements sur les Sites internet et la Brochure sont données à titre indicatif et illustratif. Les modèles ne peuvent être garantis.

> La Société ne pourra être tenue responsable, du fait de la communication par les Sociétés ou par tout tiers, de photographies dont ils ont déclaré avoir les droits, d'informations fausses, trompeuses ou erronées qui seraient mentionnées dans les catalogues ou sur les Sites Internet concernant les campings, et notamment les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement.

> Bien que la Société fasse son meilleur effort pour maintenir un service opérationnel, elle ne peut offrir aucune garantie quant à la continuité de l'accès à ses Sites Internet et décline par conséquent toute responsabilité pour tous dommages directs et/ou indirects provoqués à raison de l'impossibilité d'y accéder en tout ou partie ou qui pourront naître de l'utilisation du service par un internaute.

> La Société ne peut être tenue pour responsable pénalement ou civilement des conséquences résultant d'une utilisation inappropriée ou non autorisée des Sites Internet ou de leurs contenus de la part des utilisateurs ou de tout autre tiers.

> En outre, La Société ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat conclu, en cas de faute du Client, en cas de force majeure, circonstances exceptionnelles ou encore au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat.

> En tout état de cause, dans l'hypothèse où la Société serait reconnue responsable pour quelque cause que ce soit, tout dédommagement de préjudices directs ou indirects se limiterait au montant du séjour.

> L'indication de niveau de confort attribué aux Campings hors France correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises (Classement Atout France).

ARTICLE 13 – MODIFICATIONS

13.1 Modifications du fait du Client

Sur demande, le Client peut, demander la modification de son séjour (camping, dates et/ou type d'Hébergement ou Emplacement), dans la mesure des disponibilités et possibilités d'accueil. Le Client peut demander la modification de sa Réservation une seule fois sur la saison et au maximum 2 semaines avant la date du début du séjour. Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante.

- Des frais administratifs de modification de séjour de 25 (vingt-cinq) euros seront appliqués ;
- Dans le cas où le montant du nouveau séjour serait plus élevé, la différence entre les deux Réservations est due par le Client. Dans le cas où le montant du nouveau séjour est inférieur à celui du séjour initial, la différence est susceptible d'être remboursée et les frais administratifs de modification de séjour définis ci-dessus s'appliquent.

L'attention du Client est portée sur le fait qu'en cas de modification du séjour, il ne pourra pas bénéficier des promotions ultérieures à sa Réservation initiale. Ce sera la date de la première Réservation qui fera foi.

Dans le cas où la Société ne peut accéder à la demande de modification du Client, le séjour initial sera maintenu sauf annulation du Client.

13.2 Modifications du fait de La Société

La Société pourra être amenée à modifier le séjour avant son commencement. Dans ce cas, elle fera ses meilleurs efforts pour informer le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et sur un support durable afin de lui communiquer les conditions d'une telle modification.

La Société devra informer des répercussions sur le prix lors de la communication de la modification. Le Client devra donner sa réponse à la proposition de substitution à la Société dans le délai indiqué.

Le Client peut :

- *Soit annuler la Réservation, ne pas se prononcer ou refuser.* La Société remboursera alors l'intégralité des versements déjà effectués, frais de Réservation et souscription assurance éventuelle inclus, dans les meilleurs délais après notification de l'annulation du Client.
- *Soit accepter de participer au séjour modifié.* Si cette modification engendre une diminution ou une augmentation du prix du séjour par rapport au montant initial de la Réservation, la Société prendra cette différence tarifaire en charge soit en remboursant la différence au Client.

En cas d'absence de réponse du Client dans le délai indiqué, la société annulera automatiquement le séjour.

En cas de Réservation sur un Camping que la Société ne commercialise plus au cours de la saison, la Société pourra modifier le séjour du Client conformément aux dispositions du présent article 13.2.

ARTICLE 14 – ANNULATION

L'annulation de la Réservation du Client n'est effective que si la Société a émis un document notifiant le Client de l'annulation. Sans ce document, la Réservation et toutes les obligations contractuelles qui en découlent restent pleines et entières.

14.1 Annulation du fait du client

En cas d'annulation de la Réservation par le Client

- À plus de 12 semaines (85 jours) avant le début du séjour, la Société s'engage à rembourser au Client l'intégralité des sommes versées, déduction faite des frais de traitement forfaitaires d'un montant de 50€.
- Entre 12 semaines (84 jours) et 9 semaines (63 jours) avant le début du séjour, la Société s'engage à rembourser au Client 50% (cinquante pourcent) de son séjour. Les frais de dossier restent acquis à la Société.
- À moins de 9 semaines (62 jours) avant le début du séjour, la Société se réserve le droit de conserver la totalité des sommes versées frais de dossier inclus.

Si le client n'a pas réglé l'intégralité du montant du séjour à moins de 4 semaines avant son commencement, la Société considérera le séjour annulé du fait du client et se réserve le droit de conserver la totalité des sommes versées d'ores et déjà versées, frais de dossier inclus conformément aux dispositions ci-dessus.

14.2 Annulation du fait de la Société

Conformément à l'article R.211-10 du Code du tourisme, la Société a la possibilité, avant le départ du Client, d'annuler sa Réservation pour quelque motif que ce soit, sans solution alternative, ni possibilité de relogement. Dans cette hypothèse, l'ensemble des sommes versées par le Client lui seront remboursées, ainsi qu'une indemnité égale à la pénalité que le Client aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date (cf 14.1).

14.3 Circonstances exceptionnelles

Conformément à l'article L.211-14 du Code du tourisme et sauf dérogation exceptionnelle accordée par les autorités compétentes, en cas d'annulation par la Société ou par le Client avant le départ et si l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, le montant du séjour sera intégralement remboursé mais aucune indemnité complémentaire ne sera due par la Société.

Ces conditions sont applicables en cas d'interdiction de voyage émise par les autorités gouvernementales et interdisant formellement de voyager dans la zone où est situé le Camping, ou en cas de confinement général des populations ordonné par les autorités gouvernementales, interdisant au Client de se déplacer jusqu'au lieu du séjour aux dates réservées. En revanche, il est à noter que le confinement individuel, même obligatoire, dans l'hypothèse où le Client est atteint par une maladie, et/ou l'absence de détention d'un pass sanitaire, ou le cas échéant vaccinal, valide pour la durée totale du séjour, ne sont pas considérés comme des causes d'annulation ou de modification sans frais du séjour. A ce titre, et après consultation des garanties, il est conseillé de souscrire une assurance annulation.

14.4 Cession

Le Client peut demander à la Société, la cession de son contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce dernier. Le Client et son cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. La Société informera des coûts réels de la cession au Client. Les frais de cession sont de cinquante (50) euros.

ARTICLE 15 - ASSURANCE ANNULATION

Une assurance annulation et interruption de séjour est proposée au Client. Le Client a la possibilité de souscrire cette assurance auprès de la société Gritchen Affinity, partenaire de la Société.

L'assurance prend effet sous réserve du paiement intégral de la prime d'assurance lors de la Commande et Réservation du séjour auprès de la Société mettant à disposition les services de son partenaire d'assurances Gritchen Affinity via ses moyens de réservation de séjour décrits aux présentes. La prime est non remboursable, sauf si le Client fait application des dispositions relatives au délai de rétractation en matière de produit d'assurance, et est destinée *in fine* à la société Gritchen Affinity.

En cas de sinistre, le Client devra aviser la compagnie dans les 5 jours suivant la survenance de celui-ci, soit :

- **Par mail :** sinistres@gritche.fr
- **En remplissant le formulaire accessible via le lien dédié sur le site internet** <https://www.tohapi.fr/cga/>
- **En remplissant le formulaire disponible au lien suivant :** <https://www.declare.fr/>

Les conditions générales complètes de l'assurance susvisée sont disponibles sur simple demande et consultables en ligne sur les Sites internet.

L'assurance annulation et interruption de séjour rembourse l'intégralité des sommes versées (sauf franchise, montant de souscription de l'assurance et frais de dossier) avant l'arrivée au séjour en cas de survenance d'un fait générateur de la garantie.

En cas d'interruption de séjour, le montant de la partie non consommée sera calculé au *pro rata temporis* du séjour réservé. L'éventuel remboursement sera équivalent aux nuitées non consommées.

Toute demande via le formulaire auprès du partenaire d'assurances est ferme et définitive et entraîne l'annulation du dossier par la Société. Le client ne pourra pas prétendre à une quelconque compensation, remboursement ou indemnisation de la part de la Société, ni demander la conservation de la Réservation en cas de refus de l'assureur de la demande d'annulation formulée par le Client.

ARTICLE 16 – RÉCLAMATION

16.1 Toute réclamation lors du déroulement du séjour doit être, dans la mesure du possible et sans délais, signalée par le Client pendant son séjour auprès de la Société d'exploitation afin que ce dernier puisse tout mettre en œuvre pour remédier à la non-conformité ou la constater et satisfaire au mieux ses attentes.

16.2 S'il n'a pu être mis fin à la non-conformité sur place, le Client peut formuler une réclamation par écrit dans les meilleurs délais au Service Client afin que, ce dernier, tente d'y remédier. Afin de pouvoir étudier au mieux la réclamation, il est demandé au Client de fournir dans les meilleurs délais tous les éléments factuels (photographie, vidéos, notamment) qu'il pourra réunir sauf si la non-conformité a été constatée sur place par la Société.

Toute réclamation relative au séjour du Client devra être adressée par lui par courrier à l'adresse suivante : *Service Client TOHAPI NATURISTE, 46 Avenue de l'Europe, 33930 Montalivet* ou par courrier électronique à service.qualite@tohapi-naturiste.fr

16.3 Après avoir saisi le Service Client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai raisonnable, le Client peut saisir le Médiateur de la consommation, dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite, par LRAR, auprès de la Société.

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au service client, sous réserve de l'article L.152-2 du Code de la consommation, le Client a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation auprès de :

SAS Médiation Solution

Saisine par voie postale : 222, chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost

Saisine par internet en remplissant le formulaire prévu à cet effet: <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Saisine par Email : contact@sasmediationsolution-conso.fr

En application des dispositions de l'article 1368 du Code civil, il est expressément convenu que les données conservées dans le système d'information de la Société et/ou de ses partenaires ont force probante. Ainsi, les données sur support informatique ou électronique ainsi conservées, si elles sont produites comme moyen de preuve par la Société dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables entre les parties.

Afin de pouvoir améliorer la qualité d'accueil de notre clientèle, nous vous informons que vos communications téléphoniques, avec nos collaborateurs, seront susceptibles d'être enregistrées.

ARTICLE 17 - COORDONNÉES DE LA SOCIÉTÉ

Tout règlement de séjour et autres correspondances doivent être envoyés à l'adresse suivante :

- **Adresse postale :**

*Service Réservation TOHAPI NATURISTE
46 Avenue de l'Europe, 33930 Vendays-Montalivet*

- **Téléphone :** 05 33 092 092 (prix d'un appel local)

- **Email :** reservations@tohapi-naturiste.fr

ARTICLE 18 - DONNÉES PERSONNELLES

La Société en qualité de responsable du traitement traite des données à caractère personnel (ci-après définies « **DCP** »).

1. Finalités (a) Dans le cadre de la formation, de l'exécution et des suites éventuelles du contrat de séjour notamment la gestion du recouvrement des impayés et des réclamations/litiges (b) Avec le consentement du Client, les DCP le concernant sont collectées et traitées afin de communiquer des informations sur nos produits, offres et services de la Société et/ou autres entités du groupe Vacanceselect. Sont notamment considérées comme marques et/ou entités du Groupe ECG : TOHAPI, TOHAPI NATURIST, VACANCESELECT, MOBIL HOME+, VS CAMPINGS FRANCE. Les données obligatoires traitées sont indiquées par un astérisque.

2. Les données collectées sont destinées à la Société, en qualité de responsable du traitement, ainsi qu'à la Société qui doit délivrer la prestation objet du contrat de séjour et à tout éventuel sous-traitant le cas échéant.

3. La Société et ses sous-traitants, mettent en place des mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité et la protection des DCP.

4. Durées de conservation - Les DCP sont conservées par la Société pour toute la durée nécessaire à l'exécution du contrat de séjour puis archivées conformément aux dispositions légales en vigueur. Les données relatives aux opérations de prospection sont supprimées dans les délais légaux. Pour plus d'informations sur notre politique de confidentialité des DCP et le traitement de vos données, veuillez consulter notre politique de confidentialité accessible sur le Site internet.

5. Si vos DCP sont traitées par la Société, vous disposez du droit à l'accès, à la rectification, à l'effacement des DCP (droit à l'oubli), à la limitation du traitement de vos DCP, du droit de vous opposer à leur collecte et à leur traitement et du droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée sur un traitement automatisé. Vous disposez également d'un droit à la portabilité de vos DCP et dans certains cas vous pouvez vous opposer au traitement des DCP et définir le sort de vos DCP post-mortem.

Vous pouvez également vous opposer au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur la liste BLOCTEL.

Pour exercer les droits susvisés sans frais et pour toute demande concernant vos DCP, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données de la Société :

- Par voie postale à l'adresse suivante : *VACANCESELECT – Délégué à la Protection des Données - Bâtiment NEOS II - 130, rue de la Jasse de Maurin CS 81078, 34070 Montpellier Cedex 3 – France*
- ou par e-mail à l'adresse suivante : dpo@vacanceselect.com.

Ce dernier pourra vous demander un justificatif d'identité en cours de validité qui devra être adressé par courrier pour des raisons de sécurité.

ARTICLE 19 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

19.1 Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales.

19.2 Toute Réservation est strictement personnelle au Client qui y a procédé, si bien que les droits et obligations qui résultent du contrat ne peuvent être cédés à des tiers sous quelque forme ou à quelque titre que ce soit à des tiers par le Client, sans l'autorisation préalable et écrite de la Société.

19.3 Le Client s'engage à respecter et à faire respecter les dispositions du règlement intérieur du camping aux personnes résidant avec lui et sous sa responsabilité. En cas de manquement grave ou répété à ces dispositions ainsi qu'aux présentes conditions il pourra être demandé au Client et ses accompagnants de quitter le camping avant la fin de son séjour. Dans ce cas, aucune demande de remboursement ou d'indemnisation ne sera acceptée.

19.4 Le Client est tenu de souscrire une assurance responsabilité civile auprès de l'assureur de son choix. Le Client est informé qu'il peut, selon sa compagnie d'assurance, bénéficier d'une extension de garanties à l'Hébergement ou Emplacement occupé dans le Camping.

ARTICLE 20 – MODERATION DES AVIS

Le Client est informé et accepte que les avis déposés concernant les séjours puissent être utilisés sur des supports promotionnels. Dans ce cas, la rédaction de ces derniers pourra être modifiée pour la bonne compréhension de tous.

En revanche, le sens positif ou négatif ne sera jamais modifié.

ARTICLE 21 - LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions générales et le contrat de séjour qui en découle sont régis par la loi française.

Les présentes Conditions Générales ont été rédigées en langue française puis traduites dans différentes langues. Pour leur interprétation en cas de litige, seul le texte en langue française fait foi.

Tout litige survenant entre les Parties relatif à la formation, la validité, l'interprétation ou à l'exécution du contrat de séjour qui n'aura pu être résolu à l'amiable, sera porté par la partie la plus diligente au Tribunal de Montpellier (France) sauf dispositions impératives contraires d'ordre public, nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garantie, et ce même en cas de référé.

Dernière mise à jour en date du 11/05/2023

2023 GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE

TOHAPI NATURIST

ARTICLE 1 - PURPOSE

The purpose of these General Terms and Conditions is to define the terms and conditions under which:

SOCNAT

A public limited company with equity capital of EUR 1,175,638.07, registered with the Bordeaux Trade and Companies Register under number 775 658 909 - VAT reg. n°: FR89775658909.

Registered office: 44-46 avenue de l'Europe, Chemin de Montalivet, 33930 Vendays-Montalivet, France

Offers the sale of services featured on its websites (hereinafter defined and referred to as the "Websites"), catalogues (hereinafter defined and referred to as the "Catalogues"), or any other marketing medium made available to individual customers (hereinafter the "Customer").

The service representing the main part of the contract concluded with the Customer is the rental and booking of accommodation units or pitches marketed by the Company on campsites in France and abroad (as defined below).

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Capitalised terms have the meaning given to them in these General Terms and Conditions.

> "**Low season**": means the period from the opening of the Campsites until 24/06/2023 inclusive and from 02/09/2023 until the Campsites close. These dates may vary depending on the destination country.

Please note that the Company may change the opening and closing dates of the Campsites.

> "**High season**": refers to the period from 08/07/2023 to 01/09/2023 inclusive. These dates may vary depending on the destination country.

> "**Brochure**": refers to the brochures presenting the Accommodation Units and Campsites, distributed by the Company in paper or digital form on the Websites. The list of Campsites in the Brochure and the information contained therein are subject to change and are for information purposes only. Updates and errata are published on the Websites.

> "**Campsite**": a developed site, naturist centre and tourist establishment operated by SOCNAT and on which the Company markets Accommodation Units and/or Pitches, or on which the Customer has booked Accommodation or a Pitch.

> "**Customer**": these General Terms and Conditions apply solely to private customers. In other words, any natural person treated as an individual who makes and pays for a Booking on their own behalf.

They replace any other document brought to the Customer's attention.

In particular, the term Customer shall be construed differently to the terms holidaymaker, occupant, visitor, group or resident.

> "**Optional Equipment, Facilities and Services**" or "**Options**": refers to the additional equipment, facilities or services that the Customer can add when booking their holiday or directly at the Campsite. The availability of these Optional Equipment, Facilities and Services will be determined by the type of Accommodation Unit or Pitch, its configuration, the Campsite and stock levels. Availability cannot be guaranteed.

The Customer's attention is drawn to the fact that:

- Some services are not open all year round;
- Not all of the swimming pools at the Campsites are heated, and not all of the bodies of water shown in the Brochures and on the Websites are open for swimming. Therefore, it is the Customer's responsibility to find out about the conditions of access to these services and their opening and heating dates via the Websites or the Customer Contact Centre on +33 (0)5 33 092 092 before booking.

> "**Accommodation Unit**": refers to the different types of accommodation and rental units provided by the Company for hire to Customers, the characteristics and prices of which are detailed on the Websites and in the Brochures (e.g. mobile homes, chalets, guest houses, yurts, etc. / see also the Accommodation Unit General Terms and Conditions on page 5).

Each Accommodation Unit is designed for a specific maximum number of adult(s) and child(ren), as specified in the Brochures or on the Websites. Any person aged 11 or over will be considered an adult. Children aged 0-3 are free but still count as a person in their own right.

Unless otherwise stated, each Accommodation Unit on the Campsite has a parking space for one car.

The Customer may be asked to pay additional fees for any extra parking spaces (car, trailer, two-wheeled motor vehicles, etc.) and these will be subject to the Campsite's availability and capacity. Product ranges and characteristics are not binding, being provided for information only and may be changed at any time by the Company without giving rise to any compensation entitlement for the Customer.

> "**Pitch**": a plot of land on the Campsite that does not include any form of Accommodation Unit as defined above and is made available to Customers who bring their own installation and accommodation unit (e.g. tent, caravan, camper van, etc.) to the Campsite.

> "**Websites**": refers to the www.tohapi-naturiste.fr websites and, in general, all of the Company's websites or any URL automatically linking to these addresses.

> "**Company**": SOCNAT.

ARTICLE 3 - ACCEPTANCE OF THESE GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE – CONTRACT

3.1 In accordance with the terms of Article 5 of these General Terms and Conditions, by booking an Accommodation Unit or Pitch, the Customer acknowledges that they have read and understood these General Terms And Conditions Of Sale (hereinafter referred to as the "**General Terms and Conditions**"). The Customer can also access the General Terms and Conditions via the Websites.

The Customer acknowledges full and final acceptance of the terms and conditions set out therein.

All of the provisions of these General Terms and Conditions must be accepted. Any conditional acceptance will be deemed invalid.

In the event of a Website Booking, acceptance of the General Terms and Conditions consists of ticking a box confirming the following statement: "*I have read and accept the General Terms and Conditions of Sale. Place order with obligation to pay*". Ticking the box is deemed equivalent to the Customer's handwritten signature and, in particular, enables completion of a Booking. A Booking cannot be completed if the relevant box is not ticked.

In the event of a Booking made by any other means (telephone, email, on site), the Customer acknowledges that they have received a copy of the applicable General Terms and Conditions with their Booking documents and accepts them unconditionally.

3.2 These General Terms and Conditions are up to date as soon as they are published online. They cancel and replace any previous version. They are valid at the time the Customer makes a Booking, excluding all other terms, and subject to availability and the Company's acceptance of the Booking.

The Company reserves the right to modify them at any time.

These General Terms and Conditions take precedence over any other document for information purposes only (in particular Catalogues, Brochures, advertisements, etc.) unless otherwise agreed by the Company in writing beforehand.

3.3 These General Terms and Conditions, together with the holiday Booking confirmation sent to the Customer, will form the holiday contract and constitute the entirety of the contractual relationship between the Customer and the Company.

Confirmation of a holiday Booking sent after payment has been made by the Customer, including partial payment (such as a deposit), will constitute acceptance by the Company.

However, the Company reserves the right to refuse any Booking request that does not comply with the offers presented in the Brochures or on the Websites.

ARTICLE 4 - HOLIDAY PRICES

All prices are shown in euros (€), inclusive of all taxes, excluding booking fees, Options and taxes collected by the Campsite in accordance with the applicable local regulations (tourist tax, eco-participation fees, household waste tax, local taxes, etc.).

> Our prices include:

- The provision of a fully-equipped Accommodation Unit or Pitch booked in accordance with the description given on the Websites and in the Brochures;
- A parking space for one (1) car per Booking (unless otherwise stated on the Website or indicated to the Customer on the Voucher);
- Water, gas and electricity consumption when renting an Accommodation Unit (except bare Pitches). When renting a Pitch, the services included in the price may vary depending on the Pitch type and Campsite;
- Access to any free Services and facilities (e.g. sanitary facilities, children's clubs, entertainment, etc.) available on the Campsite (unless otherwise expressly indicated to the Customer).

> Our prices do not include the following:

- The cost of cancellation insurance if taken out by the Customer;
- A flat-rate booking fee of EUR 20.00 inclusive of all taxes;
- Rental of bed linen, towels and sheets (unless otherwise stated and for Premium and Privilege Club Accommodation Units);
- Cleaning at the end of your stay, except for Premium and Privilege Club Accommodation Units. Depending on the Accommodation Unit booked and the Campsite, the cleaning charge will be up to EUR 70.00 when paid at the time of Booking and up to EUR 90.00 when paid on site;
- Taxes collected by the Campsite in accordance with the applicable local regulations (e.g. tourist tax, eco-participation fees, household waste tax, local taxes, etc.);
- The charges applied by the Campsite to any supplements for pets, payable at the time of the Booking and/or on arrival at the Campsite;
- The security deposit - The security deposit amount required will vary depending on the Campsite chosen by the Customer in accordance with Article 11 of these General Terms and Conditions;
- Fee-paying activities provided by the Campsite (to be paid on site);
- Optional Equipment, Facilities and Services provided subject to availability, such as, but not limited to, *equipment (baby kits, television, air conditioning, etc.), Wi-Fi access, bed linen, towels, sheets, catering wristbands, security wristbands, car or restaurant passes, amusement parks, physical equipment, shuttle services, additional seats or beds, etc.* The Company cannot guarantee the availability of all these Services. Customers should ask at the **Campsite** reception for information about the Campsite Services available during their stay and their prices;
- Charges applied to certain visitors depending on the Campsite;
- Transport and travel costs.

> Visitors

For the purposes of these General Terms and Conditions, a visitor is any person who is not one of the participants mentioned on the Booking and who comes to visit the Customer at the Campsite. The Campsite may request immediate payment of a "*visitor's tax*" per person on arrival for day visitors.

A Campsite may not accept visitors, or the visitor's tax may not grant access to all Campsite Services (particularly the water parks and pool areas). Once accepted, a visitor can access the Campsite during a time slot determined by the Campsite. Any visitor permitted onto the Campsite agrees to respect the Campsite's house rules and will remain the responsibility of the Customer hosting them.

> Price definition

The price applicable to the stay will be the price in force on the day of the Booking, subject to availability. Accommodation Unit, Pitch, Option prices and other charges are set at the Company's discretion. Rates may vary for similar services depending on the

dates of the stay, the Campsite, or the Booking date, etc.

When the Customer requests a quote, the quote will specify how long it is valid for. The price stated in the quote is no longer guaranteed once the validity date has passed.

Subject to the provisions of Article L.211-17-2 of the French Tourism Code, in the event of an obvious mistake in the published price, such as an extremely low price compared to the average price for the same holiday during the same period, the Company will inform the Customer about said mistake and the contract may be deemed null and void. As a result, the Booking may be cancelled, and the Customer's deposit or all payments made will be refunded without compensation.

> Retroactive effect

The Customer may take advantage of special offers, personal discounts, partner discounts, credit notes, vouchers and/or promotions offered by the Company. The total amount of the Booking will depend on the value of any such benefits applied. Unless expressly mentioned in an offer and indicated to the Customer, any discount and/or special offer defined during a promotional period will be conditional (in accordance with the information in the offer) and have no retroactive effect. Special offers and promotions offered by the Company after the Booking date cannot be applied to a Booking that has already been paid for in full or in part.

ARTICLE 5 - BOOKING AND PAYMENT OF THE HOLIDAY PRICE

5.1 The Customer must be of legal age and have capacity to make a Booking. The Company reserves the right to refuse to accept minors not accompanied by their parents or a legal guardian.

At the time of the Booking, the Customer is obliged to provide the first and last names and dates of birth of each person who will be staying and the registration number of the vehicle that will be parked at the Campsite, if applicable. The Company reserves the right to refuse any person not registered at the time of the Booking. The lead Customer on the Booking must be one of the people staying. The number of occupants may not exceed that stated by the Customer when booking (including children) for safety and insurance reasons. Any person exceeding the number of people stated at the time of the Booking may be refused.

5.2 To guarantee a family-friendly atmosphere conducive to rest and relaxation, the Company reserves the right to refuse:

- Group booking(s) made via sales channels for individual Customers (internet, booking offices, tour operators, etc.)
- Booking(s) by a Customer where the number of people staying in multiple Accommodation Units on the same Campsite and for the same period exceeds 12 (twelve) people.
- Booking(s) by a Customer where the number of Mobile Homes or Accommodation Units booked at the same Campsite and for the same period represents more than:
 - o 3 Accommodation Units on the Company's Campsites.
 - o Depending on the site, bookings for more than two or three Accommodation Units by the same individual or by different individuals who know each other and are travelling together for the same reasons on the exact dates at the same Campsite are considered group bookings.

For group bookings as defined above, all Booking requests must be made to the Company's group department. This is the only department authorised to handle such requests. The department can be contacted either by telephone on +33 (0)5 33 092 092 – local call cost – or by email at the following address: reservations@tohapi-naturiste.fr. The Company reserves the right to review group Booking requests in advance to determine whether they are compatible with the Campsite's occupancy during the period requested. Guests may be asked to sign a code of conduct.

5.3 There are four (4) ways to book a holiday:

- **By telephone:** with our Booking teams on +33 (0)5 33 092 092 (local call cost).
- **Online:** on the Websites, in particular www.tohapi-naturiste.fr
- **By email:** at reservation@tohapi-naturiste.fr
- **On site:** at the Campsite reception.

5.4 Booking method

Bookings for a stay at the Campsite are made as follows:

- 1)** The Customer selects the Campsite of their choice based on its description.
- 2)** The Customer selects the length of stay, departure date, number of participants/occupants and the Accommodation Unit or Pitch type.
- 3)** The Customer can enter any discounts or special offers, if they have any, by entering the relevant codes (partner code/promotion code).
- 4)** The Customer also indicates whether they wish to take out cancellation insurance (see Article 15) and book other Options offered by the Company.
- 5)** The Customer must provide all the required information:
 - To the telephone advisor in the case of telephone Bookings;
 - By completing the mandatory fields (marked with an asterisk) on the Booking form on the Websites in the case of online Bookings.
- 6)** The Customer books in the name of and on behalf of all individuals (holidaymakers) stated in the Booking. The Customer certifies and shall ensure that all the information provided is correct.
- 7)** The Customer is shown a summary or receives a document containing all information about the dates, the services chosen and the total price, enabling them to check the details before placing their order. It is the Customer's responsibility to ensure that all the information displayed matches the information they selected. Note that any subsequent amendment or cancellation of the order may result in charges in accordance with these General Terms and Conditions.
- 8)** The Customer completes their order or expressly accepts the quote, having read and accepted the Company's General Terms and Conditions of Sale.
- 9)** The Customer chooses their payment method and pays the sums according to the chosen payment schedule (see Article 5.7).

In the case of online or telephone bookings:

- and payment by debit/credit card, the Booking is completed immediately and final in the absence of any incident with the payment;
- and payment by cheque, bank transfer or holiday vouchers, the Booking is only completed and final upon receipt of payment a maximum of seven days after the date the Booking was made.

In the case of a Booking by email, the Booking is only completed once the Company has checked the availability of the Accommodation Unit(s) or Pitch(es) requested by the Customer.

In the event of unavailability, the Company will contact the Customer to offer an alternative Accommodation Unit or Pitch.

The Booking will be completed and final once the Customer has made their choice.

The Company will send the Customer a document confirming their Booking, these General Terms and Conditions of Sale and a payment report.

If no alternative offer can be found together with the Customer, the Company will reimburse all sums already paid by the Customer without delay and within thirty (30) days of receipt of the Booking request at the latest.

10) The Customer will receive confirmation of their Booking by email. This will constitute the agreement concluded between the Customer and the Company.

11) The Voucher enabling the Customer to take advantage of their stay will be sent to the email address indicated by the Customer four (4) weeks before the start of their stay, subject to payment of the balance. However, where applicable, the Customer will still be obliged to pay the Booking balance no later than four (4) weeks before arrival at the Campsite.

5.5 Payment methods

The following payment methods are accepted depending on the Booking method chosen:

- **Debit/credit card** for all Booking types.
- **Cheque** made payable to "S.A. SOCNAT" to be sent by post to the following address as indicated in Article 17 of these General Terms and Conditions:
TOHAPI NATURISTE Customer Service, 46 Avenue de l'Europe, 33930 Montalivet, France
Enclose the slip from the Booking confirmation you received.
- **Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (French National Holiday Vouchers Agency – ANCV) Holiday Vouchers:** when using this payment method, the duly completed ANCV Holiday Vouchers must be sent to the Company at the address indicated in Article 17.1 by registered letter with acknowledgement of receipt or any other secure means.
Vouchers must be sent detached from the booklets without staples or paper clips. Include the slip from the Booking confirmation received in advance in the letter and send to the address indicated in Article 17.1.
Only holiday vouchers actually received will be counted. It is the Customer's responsibility to check the number of vouchers before sending and to keep the counterfoils of the holiday vouchers sent.
Outdated, expired and/or fake ANCV Holiday Vouchers will not be accepted.
Under no circumstances may the Company be held responsible for the non-receipt of ANCV Holiday Vouchers.
- **Bank transfer** to the bank account details specified below, quoting the booking number shown on your holiday confirmation, quote or option.

COMPANY BANK ACCOUNT DETAILS

SOCIETE GENERALE		Relevé d'identité bancaire	
Titulaire du compte:	SA SOC-NAT		
Domiciliation:	SG SETE CANAL ROYAL (01435) 5 QU DE LA RESISTANCE - 34203 SETE		
30003	00280	00021185370	53
Code banque	Code Guichet	Numéro de compte	Cle RIB
Identification internationale (IBAN) FR76 30003 00280 00021185370 53			
Identifiant international de la banque (BIC) SOGEFRPP			

All payments must be sent to the address indicated in Article 17 below.

5.6 It is the Customer's responsibility to pay the holiday price balance using one of the payment methods specified in these General Terms and Conditions no later than four (4) weeks before arrival. If payment is not received within this period, the Company reserves the right to consider the Booking cancelled, and the terms of Article 14 will then apply.

In the case of payment by debit/credit card, the Customer will be responsible for contacting the Company again if their debit/credit card is no longer valid or active during the payment period.

If the deposit is paid by debit/credit card, the Booking is confirmed immediately.

If the deposit is paid by (ANCV) holiday voucher or cheque, the ANCV holiday vouchers, bank transfer or cheque must be received by the Company at the address indicated in Article 17 within five working days for the Booking to be confirmed. After this time, the Booking will be cancelled automatically.

If the Customer has already paid for the holiday by debit/credit card, bank transfer or cheque and wishes to use their ANCV Holiday Vouchers in accordance with the provisions of Article 5.5,

the Company will then reimburse the amount paid within a maximum of 30 days in accordance with the following terms and conditions:

- either directly to the debit/credit card used, provided that it is valid at the time of the Booking and at the time of the refund;
- or by SEPA transfer.

Payment by ANCV Holiday Vouchers will no longer be accepted for a reimbursement from fifteen (15) days before the start of the holiday. If the total amount of the holiday vouchers is greater than the cost of the holiday, the Company will not pay the difference if it is less than or equal to ten euros (EUR 10.00).

In the case of payment by (ANCV) holiday voucher on site: a deposit of 25% of the total cost of the stay must be paid at the time of the Booking. The Company will retain the deposit in the event of cancellation or no-show.

5.7 At the Customer's request, the Company will send a receipted invoice and a certificate of stay after the Customer's stay.

5.8 Extending your stay on site

If you wish to extend your stay on site, subject to availability, you must pay for the extension at the Campsite reception.

ARTICLE 6 – ADMISSION TERMS

6.1 At some naturist Campsites, single guests or Customers wishing to stay at a naturist Campsite for the first time must be sponsored before their Booking request is accepted (full conditions can be found in each Campsite's house rules).

6.2 The Booking can only be confirmed after receipt of the naturist charter completed and signed by the Customer.

All Customers are required to comply with the Campsite house rules.

The Company's Campsites are family-oriented. All Customers are required to act in strict compliance with the Campsite's internal regulations. The Company reserves the right to refuse or immediately exclude outright any person whose conduct is incompatible with the naturist ethic.

ARTICLE 7 - YOUR STAY

7.1 Arrival and Departure days and times vary depending on the Campsite and are indicated on the Company's Websites, such as www.tohapi-naturiste.fr.

This information is also indicated on the Voucher sent to the Customer.

If the Customer cannot arrive within the times indicated, they must contact the Company representative (using the telephone number on their Voucher) before 6 p.m.

The Company will not grant even a partial refund in the event of arrival outside the authorised times or after the scheduled arrival date, or in the event of the Customer's early departure.

If the Customer then fails to arrive the day after the scheduled date without having notified the Company representative, their Booking may be cancelled without any refund being granted. The Company will be authorised to re-let the Accommodation Unit or Pitch within 48 hours, without any right on the part of the Customer to object.

7.2 It is the Customer's responsibility to carry out an inventory (inventory of equipment, condition of equipment and state of cleanliness) of the Accommodation Unit within 24 hours of arrival. Any complaints must be submitted to a Company representative. The latter will do their best to rectify the situation promptly. Similarly, any incident during the stay must be reported to the Company representative, who will do their best to remedy the situation.

7.3 Water parks, pool areas and optional equipment and facilities

The Customer undertakes to comply with, and to ensure that all guests staying in the Accommodation Unit or Pitch comply with, the house rules of the water parks and pool areas and Campsite on which the Accommodation Unit or Pitch is located, particularly the compulsory conditions concerning nudity.

The Customer is hereby informed that:

- Lifeguards have the authority to ask those failing to abide by the rules to leave.
- Individual charcoal barbecues are prohibited. Electric barbecues and gas grills are permitted. Depending on the Campsite, there may also be communal barbecue areas available for Customers to use.
The Customer is responsible for contacting a representative of the operating Company beforehand to find out which barbecue and grill types are allowed on the Campsite.

In the event of non-compliance with the house rules and, where applicable, the water park and pool area rules, or these General Terms and Conditions, and/or an attitude that is contrary to the Campsite's peaceful and quiet atmosphere by a Customer and/or guests staying in the Accommodation Unit or Pitch in question, the Company may, after an unheeded formal notice, or immediately depending on the seriousness of the conduct, ask the person(s) in question to leave the Campsite before the end of their stay. This situation will not give rise to any right to even a partial refund for the stay. Group members are individually bound to abide by the house rules.

7.4 Pets

Pets must be mentioned at the time of Booking.

- **Dogs (except categories 1 and 2):** unless otherwise stated and subject to the specific terms for each Campsite indicated in the Brochures and/or on the Websites, dogs are permitted at Tohapi Naturist Campsites. They must be kept on a lead on the Campsite. No dog may be left alone in an Accommodation Unit or on a Pitch.
Information is available on the Websites.
- **Cats:** permitted. The pet must be kept inside the Accommodation Unit or on the Pitch under the full responsibility of its owner.

The Customer must carry the pet's up-to-date vaccination record throughout the stay. Authorised pets must be tattooed or micro-

chipped. They are the sole responsibility of their owners and must be kept on a lead. They must not be left unattended anywhere on the site (in the Accommodation Unit, on the Campsite Pitch or in a car). Only one cat/dog is permitted per Accommodation Unit. Although pets are permitted on the Campsite, bringing them will incur a charge. The rate may vary depending on the Campsite.

7.5 Unless otherwise stated in the Campsite house rules, tents are not permitted on Pitches other than bare Pitches.

7.6 The Customer must take the necessary steps, particularly if they are going to a Campsite located on an island, to book their transport sufficiently far in advance to ensure they can get to the Campsite on the dates corresponding to their stay. When staying outside France, the Customer is solely responsible for complying with their destination's arrival and stay conditions.

Before Booking, Customers are also advised to consult the travel advice for their destination on <https://www.diplomatie.gouv.fr/en/>.

ARTICLE 8 - CAMPSITE SERVICES

The Company makes every effort to keep the information and descriptions relating to the Campsite Services it offers up to date on all the Websites and Brochures.

Certain activities and facilities offered by the Campsites, and indicated in the description, may be withdrawn or modified, particularly on weather-related grounds, in force majeure situations, or due to malfunctions before or after the season.

Wherever possible, the Company will inform Customers about any work or improvements being carried out on the Campsites during their stay.

ARTICLE 9 - TOURIST TAX

9.1 The provision amount for tourist tax per day and per person over 18 is included in the price of the stay where tourist tax is included in the package.

If the tourist tax is collected separately, it must be paid at the time of the Booking or at the Campsite on arrival.

Tourist tax is collected in France on behalf of communes and municipalities and may be increased by an additional departmental tax or eco-participation fee.

9.2 In addition to the tourist tax, an eco-participation fee may also be collected at certain Campsites (the amount of these fees will be displayed at the Campsite reception) or a local tax depending on the destination.

ARTICLE 10 - SECURITY DEPOSIT

10.1 Depending on the Campsite and if the Customer has not taken a specific option, a security deposit of between EUR 60.00 and EUR 400.00 may be requested on arrival.

Please note that the Campsite reserves the right to withhold all or part of the security deposit in the event of damage to the Accommodation Unit or the Campsite.

If cleaning is not carried out at the end of the stay, the sum of EUR 90.00, depending on the Accommodation Unit and Campsite, will be deducted from the security deposit (excluding bare Pitches).

Additional security deposits may be requested (see Article 10.3).

10.2 The security deposit will be returned to the Customer on departure after the Company representative has performed an inventory of the premises. The Company representative will carry out the inventory and ensure that the Accommodation Unit has been cleaned properly and that there is no damage or deterioration. In the event of obvious damage or if the Accommodation Unit is not left in a clean condition, the Operating Company may invoice the Customer for the cost of repairing or cleaning the Accommodation Unit.

No complaint will be accepted from the Customer in the event of departure without an inventory if the Customer has not given a Company representative a declaratory entry inventory or if the Customer has left the Campsite without carrying out an exit inventory verified by a Company representative. If the Customer fails to submit the declaratory entry inventory, they will be presumed to have taken the Accommodation Unit in a good general condition and state of cleanliness.

In the event of a departure outside normal hours, the Company staff will be the sole judge of the general condition and cleanliness of the Mobile Home, which the Customer accepts. If the rental unit is returned in a good condition, the security deposit will be returned by post, at the Customer's expense, as soon as possible.

10.3 The Campsite may ask for additional security deposits for the equipment needed to access the Campsite (e.g. magnetic cards for automatic barriers) and/or to use the Campsite Services.

ARTICLE 11 - RIGHT TO CANCEL

Pursuant to the provisions of Article L.221-28 12° of the French Consumer Code, the Company hereby informs the Customer that the sale of accommodation services provided on a specific date or according to a specific frequency is not subject to the provisions relating to the 14-day cancellation period, which cannot be applied to the Booking.

On the other hand, Law no. 2014-344 of 17 March 2014 gives the Customer the option to cancel the cancellation insurance within 14 days of taking out the policy, only if the insurance taken out covers a risk for which the Customer is already insured and if the Customer provides proof of this prior cover. However, cancellation is only possible if no guarantee has been implemented on the date of the cancellation request.

ARTICLE 12 - LIABILITY

> Hoteliers' liability

The outdoor hotel industry does not fall within the scope of the hoteliers' liability provided for in Article 1952 of the French Civil Code. Consequently, the Company cannot be held liable for the loss, theft or damage of personal belongings in our Campsites, car parks, public access buildings or premises for shared use (bicycle rooms, toilets, etc.)

> Website warranty and liability

The Company only has a best endeavours obligation for all stages of Website access, the Booking process and any subsequent services.

> The information provided on our Websites and in our Catalogues is accurate upon the date of the Booking. However, this information is subject to change.

> The photographs illustrating our Accommodation Units or Pitches on the Websites and in the Brochure are for illustrative and information purposes only. Models cannot be guaranteed.

> The Company may not be held liable for any false, misleading or erroneous information mentioned in the Catalogues or on the Websites concerning the Campsites, and in particular the presentation photos, descriptions, activities, leisure activities, services and dates of operation due to the sharing of photographs by the Companies or any other third parties over which they have declared rights.

> Although the Company makes every effort to maintain an operational service, it cannot offer any guarantee as to the continuity of access to its Websites and therefore accepts no liability for any direct and/or indirect damage caused by the inability to access them in whole or in part or which may arise from the use of the service by an internet user.

> The Company may not be held criminally or civilly liable for the consequences resulting from inappropriate or unauthorised use of the Websites or their content by users or any other third party.

> In addition, the Company shall not be held liable for the non-performance or improper performance of the contract entered into in the event of fault on the part of the Customer, force majeure, exceptional circumstances or the unforeseeable and unavoidable act of a third party related to the supply of the services provided for in the contract.

> In any event, if the Company is found liable for any reason whatsoever, any compensation for direct or indirect damages will be limited to the cost of the stay.

> The comfort level indication given to Campsites outside France corresponds to a classification based on local standards in the host country, which may therefore differ from French standards (Atout France classification).

ARTICLE 13 - CHANGES

13.1 Changes by the Customer

On request, the Customer may request a change to their stay (Campsite, dates and/or Accommodation Unit or Pitch type), subject to availability and capacity. The Customer may request a change to their Booking only once during the season and no more than two weeks before the start date of the holiday. No deferrals to the following season will be accepted.

- An administrative fee of twenty-five euros (EUR 25.00) will be charged for changes to the stay;
- If the cost of the new stay is higher, the Customer must pay the difference between the two Bookings. If the amount of the new stay is less than that of the initial stay, the difference may be reimbursed, and the above-mentioned administrative fees for changing the stay will apply.

The Customer's attention is drawn to the fact that in the event of a change to the holiday, they will not be able to take advantage of any promotions after the initial Booking. The date of the first Booking will be authoritative in this respect.

If the Company cannot accommodate the Customer's change request, the initial stay will be maintained unless cancelled by the Customer.

13.2 Changes by the Company

The Company may need to change the holiday before it begins. In this case, it will do its utmost to inform the Customer as soon as possible, in a clear and comprehensible manner and on a durable medium, of the conditions surrounding such a change.

The Company must inform the Customer of the price implications when notifying them of the change. The Customer must respond to the Company's alternative proposal within the period indicated.

The Customer may:

- *Either cancel the Booking, take no action or refuse.* The Company will then refund all payments already made, including Booking fees and any insurance taken out, as soon as possible after notification of the Customer's cancellation.
- *Or agree to attend the changed holiday.* If this change results in a reduction or increase in the price of the stay compared to the initial Booking amount, the Company will cover this price difference, namely by refunding the difference to the Customer.

The Company will automatically cancel the holiday if the Customer fails to reply within the time limit indicated.

In the event of a Booking at a Campsite that the Company no longer markets during the season, the Company may modify the Customer's stay in accordance with the provisions of Article 13.2.

ARTICLE 14 - CANCELLATION

Cancellation of the Customer's Booking is only effective if the Company has issued a document notifying the Customer of the cancellation. Without this document, the Booking and all the contractual obligations arising from it remain full and complete.

14.1 Cancellation by the Customer

If the Customer cancels the Booking

- More than 12 weeks (85 days) before the start of the holiday, the Company undertakes to reimburse the Customer for all sums paid, less a flat-rate processing fee of EUR 50.00.
- Between 12 weeks (84 days) and nine weeks (63 days) before the start of the holiday, the Company undertakes to refund the Customer 50% (fifty percent) of the cost of the holiday. The booking fee remains the property of the Company.
- Less than nine weeks (62 days) before the start of the holiday, the Company reserves the right to retain all sums paid, including booking fees.

If the Customer has not paid the full amount of the holiday less than four weeks before it begins, the Company will consider that the Customer has cancelled the holiday and reserves the right to retain all sums already paid, including booking fees, in accordance with the above provisions.

14.2 Cancellation by the Company

In accordance with Article R.211-10 of the French Tourism Code, the Company has the right, before the Customer's departure, to cancel the Booking for any reason whatsoever without any alternative solution or possibility of relocation. In this scenario, all sums paid by the Customer will be refunded, and compensation equal to the penalty that the Customer would have paid if they had cancelled the stay on that date (see 14.1).

14.3 Exceptional circumstances

In accordance with Article L.211-14 of the French Tourism Code, and subject to special dispensation being granted by the competent authorities, in the event of cancellation by the Company or by the Customer prior to departure and if the cancellation is due to exceptional and unavoidable circumstances occurring at the destination or in the immediate vicinity of the destination and having significant consequences on the performance of the contract, the amount of the holiday will be refunded in full, but no additional compensation will be payable by the Company.

These conditions will apply in the event of a travel ban issued by the government authorities, formally prohibiting travel in the area where the Campsite is located, or in the event of a general population lockdown ordered by the government authorities prohibiting the Customer from travelling to the stay destination on the dates booked. On the other hand, it should be noted that individual isolation, even if compulsory, in the event that the Customer is suffering from an illness, and/or the absence of a health or, where applicable, vaccination passport, valid for the entire duration of the holiday, will not be considered grounds for cancellation of the holiday or to change it without incurring fees. In this respect, and after checking the cover provided, it is advisable to take out cancellation insurance.

14.4 Transfers

The Customer may ask the Company to transfer the contract to a person who meets all the conditions applicable to the contract. The Customer and their transferee will be jointly and severally liable for payment of the balance and any expenses, fees or other additional costs incurred as a result of this transfer. The Company will inform the Customer of the actual costs of the transfer. The transfer fee is fifty euros (EUR 50.00).

ARTICLE 15 - CANCELLATION INSURANCE

Holiday cancellation and interruption insurance is available to the Customer. The Customer may take out this insurance with Gritchen Affinity, a partner of the Company.

The insurance will take effect subject to full payment of the insurance premium when the holiday is ordered and booked with the Company providing the services of its insurance partner Gritchen Affinity via its holiday booking methods described in these General Terms and Conditions. The premium is non-refundable unless the Customer invokes the provisions relating to the cancellation period for insurance products and is ultimately intended for Gritchen Affinity.

In the event of a claim, the Customer must notify the company within five days of its occurrence, either:

- **By email:** sinistres@gritchen.fr
- **By completing the form accessible via the dedicated link on the Website** <https://www.tohapi.fr/cga/>
- **By completing the form available at the following link:** <https://www.declare.fr/>

The complete general terms and conditions of the above-mentioned insurance are available on request and can be viewed online on the Websites.

The holiday cancellation and interruption insurance will reimburse all sums paid (excluding the excess, insurance premium and booking fees) before the holiday arrival date in the event of a covered event giving rise to a claim.

If the holiday is interrupted, a pro rata amount will be calculated for the unused portion of the stay. Any refund will be equivalent to the number of nights not used.

Any request made to the insurance partner using the form will be firm and final and will result in cancellation of the booking by the Company. The Customer may not claim any compensation, reimbursement or indemnity from the Company, or request that the Booking be kept if the insurer refuses the Customer's cancellation request.

ARTICLE 16 - COMPLAINTS

16.1 Where possible and without delay, the Customer must report any complaint during the holiday to the operating Company, so the latter can make every effort to remedy the non-conformity or corroborate it and meet the Customer's expectations to the greatest extent possible.

16.2 If it is not possible to remedy the non-conformity on the spot, the Customer may submit a complaint in writing to Customer Services as soon as possible so they can attempt to remedy the situation. To be able to examine the complaint as effectively as possible, the Customer is asked to provide all the factual information (photographs, videos, etc.) that they can gather as soon as possible unless the non-conformity has been observed on site by the Company.

Any complaint relating to the Customer's stay must be sent by post to the following address: *TOHAPI NATURISTE Customer Service, 46 Avenue de l'Europe, 33930 Montalivet, France* or by email to service.qualite@tohapi-naturiste.fr

16.3 If the Customer does not receive a satisfactory response within a reasonable period after contacting Customer Services, they may refer the matter to the Consumer Ombudsman within a maximum period of one year from the date of the written complaint sent by registered letter with acknowledgement of receipt to the Company.

In accordance with Article L.612-1 of the French Consumer Code, within a period of one year from the date of their written

complaint to Customer Services, subject to Article L.152-2 of the French Consumer Code, the Customer may submit a request for amicable resolution by mediation to:

SAS Médiation Solution

Referral by post: 222, chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost, France

Internet referral by filling in the form provided:

<https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Referral by email: contact@sasmediationsolution-conso.fr

Pursuant to the provisions of Article 1368 of the French Civil Code, it is expressly agreed that the data stored in the information systems of the Company and/or its partners have evidential value. Accordingly, such data stored on computer or electronic media, if produced as evidence by the Company in any litigation or other proceedings, will be admissible, valid and enforceable between the parties.

To improve the quality of our customer service, we would like to inform you that your telephone calls to our staff may be recorded.

ARTICLE 17 - COMPANY CONTACT DETAILS

All payments and other correspondence should be sent to the following address:

- **Postal address:**

TOHAPI NATURISTE Booking Department

46 Avenue de l'Europe, 33930 Vendays-Montalivet, France

- **Telephone:** +33 (0)5 33 092 092 (local call cost)

- **Email:** reservations@tohapi-naturiste.fr

ARTICLE 18 - PERSONAL DATA

As data controller, the Company processes personal data (hereinafter referred to as "PD").

1. Purposes (a) Within the framework of the formation, performance and possible follow-up of the holiday contract, particularly in relation to managing the recovery of unpaid amounts and any complaints/disputes (b) With the Customer's consent, PD concerning them is collected and processed to communicate information about our products and offers and services from the Company and/or other entities in the VACANCESELECT group. In particular, the following are considered ECG Group brands and/or entities: TOHAPI, TOHAPI NATURISTE, VACANCESELECT, MOBIL HOME+, VS CAMPINGS FRANCE. An asterisk indicates the mandatory data processed.

2. The data collected is intended for the Company, in its capacity as data controller, for the Company responsible for providing the service covered by the holiday contract and any subcontractors, where applicable.

3. The Company and its subcontractors shall implement technical and organisational measures to ensure the security and protection of the PD

4. Retention periods - The Company will keep the PD for as long as necessary for the performance of the holiday contract. It will then be archived in accordance with the applicable legal provisions. Data relating to canvassing operations will be deleted within the legal deadlines. For more information about our PD privacy policy and the processing of your data, please see our privacy policy accessible on the Website.

5. If the Company processes your PD, you have the right to access, rectify or delete your PD (right to be forgotten), to limit the processing of your PD, to object to its collection and processing and to not be subject to a decision based on automated processing. You also have a right to the portability of your PD, and in some instances, you can object to the processing of your PD and provide instructions on what happens to your PD in the event of your death.

You can also oppose telephone canvassing by registering on the BLOCTEL list.

To exercise the above rights free of charge and for any request concerning your PD, you can contact the Company's Data Protection Officer:

- By post at the following address: *VACANCESELECT – Data Protection Officer – Bâtiment NEOS II - 130, rue de la Jasse de Maurin CS 81078, 34070 Montpellier Cedex 3 – France*
- Or by sending an email to the following address: dpo@vacanceselect.com.

The latter may ask you for valid proof of identity. This must be sent by post for security reasons.

ARTICLE 19 - GENERAL PROVISIONS

19.1 If any clause in this contract is rendered null and void by a change in legislation or regulations or by a court ruling, this shall in no way affect the validity of and compliance with these General Terms And Conditions.

19.2 All Bookings are strictly personal to the Customer who made them, so the rights and obligations resulting from the contract may not be transferred to third parties in any form or for any reason whatsoever by the Customer without the Company's prior written authorisation.

19.3 The Customer undertakes to comply with the provisions of the Campsite's house rules and ensure compliance with the same by all persons staying with them and under their responsibility. In the event of severe or repeated breaches of these provisions and of these General Terms and Conditions, the Customer and those accompanying them may be asked to leave the Campsite before the end of their stay. In this scenario, no claims for reimbursement or compensation will be accepted.

19.4 The Customer must take out third party liability insurance with the insurer of their choice. The Customer is informed that, depending on their insurance company, they may benefit from an extension of cover to include the Accommodation Unit or Pitch occupied at the Campsite.

ARTICLE 20 - REVIEW MODERATION

The Customer is hereby informed and accepts that reviews submitted for the holidays may be used for promotional purposes.

If so, the wording of said reviews may be modified to ensure that it is clearly understood by all parties.

However, the positive or negative tone of the review will never

be changed.

ARTICLE 21 - APPLICABLE LAW AND COMPETENT JURISDICTION

These General Terms and Conditions and the resulting holiday contract are governed by French law.

These General Terms and Conditions have been drafted in French and translated into various languages. Only the French text will be authoritative for the purposes of their interpretation in the event of a dispute.

Any dispute arising between the Parties concerning the formation, validity, interpretation or performance of the holiday contract, which cannot be resolved amicably, will be referred by the first party to take action to the Court of Montpellier (France), except in the case of mandatory public policy provisions to the contrary, notwithstanding multiple defendants or the introduction of third-party guarantors, even in the case of emergency proceedings.

Last updated on 11/05/2023
