

## CONDIZIONI GENERALI DI LOCAZIONE

Per beneficiare dei servizi proposti da Homair Vacances attraverso i suoi marchi commerciali, invitiamo a leggere attentamente le presenti Condizioni Generali di Locazione.

Per facilitare la lettura del testo, il genere maschile è da intendersi inclusivo del genere femminile, senza discriminazione alcuna.

Versione pubblicata in data 24/04/2024

### ARTICOLO 1 - OGGETTO

Le presenti Condizioni Generali di Locazione intendono definire le modalità e le condizioni di locazione degli Alloggi proposti nei Campeggi a un cliente privato (qui di seguito il "Cliente" o i "Clienti")

DA Homair Vacances (di seguito denominata la "Società"), società per azioni semplificata di diritto francese con capitale di 329.072.345,00 euro, iscritta al Registro delle Imprese di Aix-en-Provence con il numero R.C.S. 484 881 917, con sede legale in Immeuble Le Derby, 570 avenue du Club Hippique, CS 20405, 13097 Aix-en-Provence Cedex 02, Francia, rappresentata dal suo Amministratore Delegato, Quentin SCHAEPELYNCK; Iscritta al registro degli operatori dei viaggi e delle vacanze di Atout France con il numero IM013150015.

In conformità alle disposizioni dell'articolo L.211-18 del Codice del Turismo francese, la Società ha stipulato un contratto di garanzia finanziaria con Groupama e un'assicurazione che copre le conseguenze finanziarie della sua responsabilità civile professionale con compagnie assicurative notoriamente solvibili.

SUI propri siti web (di seguito definiti e denominati "Siti web"), sui propri Cataloghi (di seguito definiti e denominati "Cataloghi") e, se del caso, sulle proprie applicazioni mobili, o su qualsiasi altro mezzo di marketing messo a disposizione dei Clienti.

### ARTICOLO 2 - DEFINIZIONI

- **"Campeggio"**: struttura turistica gestita in tutto o in parte (solo affitto di alloggi) dalla Società;
  - **"Catalogo"**: tutti i supporti di comunicazione in forma cartacea (e la loro versione digitale) che presentano la totalità o parte dei Campeggi e degli Alloggi offerti dalla Società.
  - **"Cliente"**: una persona fisica assimilata a un privato che effettua e paga una prenotazione per proprio conto. Il Cliente può anche essere un partner (per esempio, un Comitato Economico e Sociale) che effettua una prenotazione per conto di un beneficiario. La nozione di Cliente si contrappone, tra l'altro, alle nozioni di partecipante al soggiorno, gruppo, occupante, visitatore, residente o comunità.
  - **"Condizioni Generali" o "CG"**: le presenti condizioni generali di locazione.
  - **"Contratto di locazione"**: la conferma della prenotazione e le CG costituiscono insieme il Contratto di locazione.
  - **"Piazzola"**: superficie priva di qualsiasi forma di alloggio messa a disposizione dei clienti che soggiornano con la propria unità abitativa a condizione che la stessa sia autorizzata (per esempio tenda, roulotte, camper, ecc.). I prezzi di locazione delle piazzole si basano su 2 persone. Per più di 2 persone e a seconda dell'età, il prezzo varia.
  - **"Strutture e Servizi opzionali"**: si riferiscono alle strutture o ai servizi supplementari che possono essere aggiunti al momento della prenotazione del soggiorno da parte del Cliente o direttamente presso il Campeggio. La disponibilità di queste Strutture e Servizi opzionali dipende da ogni Alloggio o Piazzola, dalla loro configurazione, dal Campeggio e dallo stato delle scorte. Non può essere garantita.
  - **"Alloggio"**: insieme degli Immobili in Locazione (case mobili, lodge, chalet, ecc.) proposti dalla Società.
  - **"Prenotazione"**: stato di un ordine effettuato dal Cliente presso la Società. La Prenotazione definisce in via definitiva la vendita di un soggiorno in Campeggio e locazione di un Alloggio o di una Piazzola in detto Campeggio nel momento in cui l'ordine è stato accettato dalla Società e la Società ha ricevuto il pagamento (anche parziale) dal Cliente.
  - **"Stagione turistica"**: periodo di apertura dei Campeggi suddiviso nel modo seguente:
  - **"Bassa stagione"**: indica il periodo dall'apertura dei Campeggi fino al 05.07.2024 e dal 02.09.2024 fino alla chiusura dei Campeggi. Queste date possono variare in base al paese di destinazione. Si prega di notare che le date di apertura e chiusura dei Campeggi possono essere modificate dalla Società.
  - **"Alta stagione"**: indica il periodo dal 06.07.2024 al 01.09.2024 compreso. Queste date possono variare in base al paese di destinazione.
  - **"Servizi del Campeggio"**: si riferiscono alle varie attività, intrattenimenti, attrezzature, infrastrutture e/o strutture offerte gratuitamente o a pagamento dal Campeggio. Si richiama l'attenzione del Cliente su quanto indicato di seguito:
    - Alcuni servizi non sono aperti tutto l'anno;
    - Non tutti gli spazi acquatici e le piscine dei Campeggi sono riscaldati e non tutti i punti acquatici indicati nei Cataloghi e sui Siti web sono aperti alla balneazione.
- È pertanto responsabilità del Cliente informarsi sulle condizioni di accesso a tali servizi e sulle date di apertura prima della prenotazione, tramite i Siti web o il servizio clienti della Società.
- **"Siti web"**: si riferisce al/ai sito/i web della Società tra cui homair.com, tohapi.fr, marvilla-parks.com...
  - **"Società"**: Homair Vacances SAS
  - **"Supporti Pubblicitari"**: tutti i mezzi di comunicazione messi a disposizione dalla Società per promuovere i suoi prodotti e servizi, compresi il/i sito/i, il catalogo, le applicazioni mobili, ecc.
  - **"Visitatore"**: un visitatore è una persona che non è uno dei partecipanti menzionati nella Prenotazione e che viene a visitare il Cliente in Campeggio.

### ARTICOLO 3 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni Generali e, più genericamente, il Contratto di locazione, sono regolati dalla legge francese.

Le presenti Condizioni Generali sono state redatte in francese e tradotte in varie lingue. Per la loro interpretazione in caso di controversia, farà fede solo il testo in francese, mentre le versioni tradotte sono fornite a scopo puramente informativo.

Nel caso in cui una delle clausole delle presenti Condizioni Generali dovesse essere dichiarata nulla, ciò non pregiudicherà in alcun modo la validità e l'obbligo di adempiere le restanti clausole che saranno pienamente applicabili.

Ogni controversia o contestazione a cui le presenti Condizioni Generali possano dar luogo, tanto per la loro validità quanto per la loro interpretazione, adempimento, esecuzione o recesso sarà portata dalla parte più diligente innanzi al Foro di Aix-en-Provence (Francia), indipendentemente dal paese

di origine del Cliente, nonostante la pluralità di convenuti o le pretese di terzi, anche in caso di procedimento sommario, fatte salve disposizioni contrarie di ordine pubblico.

### ARTICOLO 4 - APPLICAZIONE E ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI - FORMAZIONE DEL CONTRATTO

**Applicazione** Le presenti Condizioni Generali sono aggiornate al momento della loro pubblicazione online e annullano e sostituiscono qualsiasi versione precedente. Hanno la precedenza su qualsiasi altro documento (in particolare cataloghi, brochure, pubblicità ecc.) che avrà un valore esclusivamente informativo e indicativo, salvo previo accordo in deroga scritto da parte della Società.

La Società si riserva il diritto di modificarle in qualsiasi momento.

Le presenti Condizioni Generali sono valide nel momento in cui il Cliente effettua una Prenotazione, con esclusione di tutte le altre condizioni. La Società è libera di accettare o rifiutare una Prenotazione, per motivi legittimi quali la disponibilità dell'Alloggio, circostanze locali o eccezionali e, in generale, qualsiasi circostanza che possa ostacolare l'esecuzione della prenotazione effettuata.

Le presenti Condizioni Generali sono disponibili in forma cartacea presso i Campeggi, nel Catalogo o su richiesta del Cliente. Possono anche essere scaricate dai siti web della Società.

La Società non può accettare alcuna contestazione, reclamo o richiesta di rimborso con riferimento a qualsivoglia interpretazione o adempimento delle presenti Condizioni Generali da parte di un terzo estraneo alla Prenotazione.

#### Accettazione

Effettuando una Prenotazione, il Cliente riconosce di aver pienamente visionato la totalità delle presenti Condizioni Generali di Locazione e di averle comprese.

Inoltre riconosce di aver accettato in via definitiva e senza riserve i termini e le condizioni ivi definiti. Le presenti Condizioni Generali devono essere accettate integralmente. Qualsiasi accettazione con riserva sarà considerata nulla.

Detta accettazione si configura nella spunta, per una Prenotazione via Internet, di una casella con una dichiarazione equivalente alla seguente: *"Dichiaro di aver visionato l'assicurazione in caso di cancellazione proposta e le Condizioni Generali di Locazione"*. Questo segno di spunta sulla casella è considerato avere lo stesso valore di una firma autografa da parte del Cliente.

Se la prenotazione viene effettuata con qualsiasi altro mezzo (telefono, e-mail, in loco, ecc.), il Cliente riconosce di aver ricevuto il link Internet che consente l'accesso alle CG insieme ai documenti di prenotazione e di averle accettate senza riserve nella misura in cui sono liberamente accessibili e scaricabili su un supporto durevole attraverso i Siti web della Società.

L'accettazione delle presenti Condizioni Generali e la conclusione del Contratto presuppongono che il Cliente abbia la capacità giuridica di stipulare un accordo contrattuale o, in mancanza di tale capacità, che abbia l'autorizzazione di un tutore o amministratore di sostegno.

Le presenti Condizioni Generali, le note legali e la conferma della Prenotazione inviati al cliente costituiscono un unico insieme contrattuale e l'intero rapporto contrattuale tra il Cliente e la Società. La conferma della Prenotazione del soggiorno inviata dopo l'avvenuto pagamento da parte del Cliente, anche parziale (acconto), varrà come accettazione da parte della Società. Tuttavia, la Società si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi richiesta di Prenotazione che non sia conforme alle presenti Condizioni Generali o alle offerte proposte nei Cataloghi o sui Siti Web.

**Recesso** La Società informa i propri clienti che, ai sensi dell'articolo L221-28 del Codice del Consumo francese (Code de la Consommation): *"Il diritto di recesso non può essere esercitato per i contratti: [...] 12° Per la fornitura di servizi di alloggio, diversi dall'alloggio residenziale, servizi di trasporto merci, noleggio auto, ristorazione o attività ricreative che devono essere forniti in una data specifica o in un periodo specifico"*. Pertanto il termine per il recesso di 14 giorni non si applica alla prenotazione di un Alloggio o di una Piazzola.

### ARTICOLO 5 - DESCRIZIONI

La Società si adopera per mantenere aggiornate le informazioni relative ai servizi offerti dai Campeggi su tutti i Supporti Pubblicitari e per avvisare il Cliente in caso di qualsiasi modifica sostanziale di tali informazioni.

Il Cliente è invitato a fare riferimento alla descrizione scritta dell'Alloggio o della Piazzola prenotati per una visione dettagliata.

L'indicazione della classificazione o categoria (numero di stelle) attribuita ai Campeggi e riportata sui Supporti Pubblicitari corrisponde a una classificazione determinata con riferimento alle norme locali del paese ospitante.

Le tariffe indicate a Catalogo si riferiscono agli Alloggi o alle Piazzole più economiche per i periodi più economici dell'anno, su riserva dell'effettiva disponibilità e delle note legali indicate.

Per ulteriori informazioni e/o conferme,

il servizio di prenotazione Homair Vacances è disponibile al numero 04 84 39 08 60 (dalla Francia, al costo di una chiamata urbana) o allo 078 600 039 (dal Belgio, al costo di un numero 078) o al +33 484 390 860 (da un altro Paese, al costo al minuto di una chiamata verso la Francia).

Il servizio di prenotazione Tohapi è disponibile al numero 04.30.63.38.71 (dalla Francia, al costo di una chiamata urbana).

### ARTICOLO 6 - ORDINE E PRENOTAZIONE

**Obblighi del Cliente** Nel momento in cui effettua una Prenotazione, il Cliente deve adempiere gli obblighi indicati di seguito al fine di stipulare un Contratto con la Società.

- Essere maggiorenne e dotato di capacità giuridica. La Società si riserva il diritto di non accettare minori che non siano accompagnati dal/dai genitore/i o da un tutore legale. La Società si riserva il diritto di cancellare la Prenotazione senza preavviso e di effettuare il relativo rimborso nel caso in cui i partecipanti alla vacanza siano minori non accompagnati dal/dai genitore/i o da un tutore legale.
- Deve garantire alla Società di disporre di tutti i diritti, i permessi e l'autorità necessari per effettuare l'ordine e concludere il Contratto in conformità alle presenti Condizioni Generali.
- Deve essere registrato come partecipante al soggiorno e partecipare effettivamente al soggiorno.
- Deve fornire tutte le informazioni richieste dalla Società (ad esempio, i dati di contatto dei partecipanti al soggiorno, la targa del veicolo che sarà parcheggiato in Campeggio, ecc.)
- Deve confermare che la prenotazione è effettuata in nome e per conto di tutti i partecipanti al soggiorno.
- Deve garantire l'esattezza e la veridicità delle informazioni fornite.

- Deve accettare di essere l'unico responsabile nei confronti della Società, in particolare per quanto riguarda la responsabilità finanziaria e tutti gli eventi che possono verificarsi in relazione alla Prenotazione e al soggiorno;
- Deve riconoscere che tutte le Prenotazioni sono personali e nominative e che, di conseguenza, se la Prenotazione è oggetto di un trasferimento o di una sub-locazione totale o parziale, ciò può avvenire solo previo consenso della Società.
- Deve assicurarsi che i documenti fornitigli dalla Società a seguito dell'ordine (ad esempio, pagina ed email di conferma) e/o della Prenotazione (ad esempio buono d'ordine, voucher) contengano informazioni coerenti con i servizi che ha selezionato.

**Modalità di prenotazione** Ci sono quattro modi per prenotare un soggiorno:

**-Telefonicamente:** presso i nostri team dedicati e tramite i seguenti numeri (al costo di una chiamata urbana):

- per Homair Vacances al numero 04.84.39.08.60
- per Tohapi al numero 04.48.20.20.20 o +39 06 97 627 280 (dall'estero)

**-Per Internet:** sui Siti web della Società.

**Per e-mail:** attraverso i moduli di contatto indicati di seguito:

- per Homair Vacances: <https://contact.homair.com/hc/fr/requests/new>
- per Tohapi: [reservations@tohapi.fr](mailto:reservations@tohapi.fr)
- per Marvillia Parks: <https://contact.marvillia-parks.com/hc/fr/requests/new>

**In loco** : esclusivamente per i Campeggi Homair Vacances, presso la reception del Campeggio.

La prenotazione di una vacanza comporta le seguenti fasi:

- 1) Il Cliente seleziona il Campeggio che preferisce in base alla sua descrizione.
- 2) Il Cliente seleziona la durata del soggiorno, la data di partenza, il numero di partecipanti/occupanti e il tipo di Alloggio o Piazzola.
- 3) Il Cliente può inserire gli eventuali vantaggi ricevuti inserendo i codici corrispondenti (codice partner/codice promozione).
- 4) Il Cliente indica inoltre se desidera sottoscrivere un'assicurazione in caso di cancellazione e prenotare le altre opzioni offerte dalla Società.
- 5) Il Cliente deve fornire tutte le informazioni richieste:
  - Al consulente telefonico per le prenotazioni telefoniche;
  - Compilando i campi obbligatori (contrassegnati da un asterisco) del modulo di prenotazione sui Siti web nel caso di prenotazioni tramite Internet.
- 6) Il Cliente prenota in nome e per conto di tutti i beneficiari (partecipanti alla vacanza) da lui indicati. Il Cliente conferma ed è responsabile della correttezza di tutte le informazioni fornite.
- 7) Il Cliente accede a un riepilogo o riceve un documento contenente tutti i dettagli relativi alle date, ai servizi scelti e al prezzo totale, che gli consente di verificare i dettagli del suo ordine. È responsabilità del Cliente assicurarsi che tutte le informazioni visualizzate siano conformi a quelle selezionate, fermo restando che qualsiasi modifica o cancellazione successiva della sua Prenotazione può dare luogo a un addebito in conformità con i termini del presente documento.
- 8) Il Cliente conferma il proprio ordine o accetta espressamente l'offerta, dopo aver letto e accettato le Condizioni Generali di Locazione della Società.
- 9) Il Cliente sceglie il proprio metodo di pagamento e i relativi importi in base al calendario comunicato.

**In caso di prenotazione via internet o per telefono :**

- Se il Cliente paga con Carta di Credito, la Prenotazione è convalidata immediatamente ed è definitiva, salvo buon fine dell'operazione;
- Se il Cliente paga con assegno, bonifico bancario o buoni vacanza, la Prenotazione è convalidata e definitiva solo al ricevimento del pagamento, entro 7 giorni al massimo dalla data della Prenotazione.

**In caso di prenotazione via e-mail:** la prenotazione viene convalidata solo dopo che la Società ha verificato la disponibilità dell'Alloggio/degli Alloggi o della Piazzola/delle Piazzole che il Cliente ha richiesto.

**In caso mancata disponibilità,** la Società contatterà il Cliente per formulare una nuova proposta di Alloggio o Piazzola. La Prenotazione sarà valida e definitiva dopo che la scelta del Cliente sarà stata confermata.

La Società invierà al Cliente un documento di conferma della Prenotazione, il link che consente di accedere alle Condizioni Generali di Locazione e una ricevuta di pagamento.

Se non si troverà una proposta alternativa soddisfacente per il Cliente, la Società rimborserà tutti gli importi già versati dal Cliente senza indebito ritardo e al più tardi entro trenta (30) giorni dal ricevimento della richiesta di Prenotazione.

- 10) Il Cliente riceverà la conferma della sua Prenotazione via e-mail. Detta conferma indicherà la conclusione dell'accordo tra il Cliente e la Società.
- 11) Il voucher, che consente al Cliente di beneficiare del suo soggiorno, viene inviato all'indirizzo e-mail indicato dallo stesso quattro (4) settimane prima dell'inizio del soggiorno, previo pagamento del saldo. Tuttavia, ove applicabile, il Cliente è tenuto a pagare il saldo della Prenotazione entro e non oltre quattro (4) settimane prima dell'arrivo in Campeggio. È responsabilità del Cliente fornire un indirizzo e-mail valido al momento della prenotazione.

In ogni caso, la Società si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi Prenotazione nelle seguenti circostanze:

- Controversia in corso con il Cliente. La Società potrebbe rifiutare la prenotazione di Clienti che sono stati allontanati da uno dei nostri campeggi per non aver rispettato il regolamento interno.
- Mancato pagamento totale o parziale di un ordine precedente, o qualsiasi ritardo nel pagamento di un ordine in corso;
- Comunicazione parziale e/o errata delle informazioni richieste dalla Società come, ad esempio, i cognomi, i nomi, le date di nascita dei partecipanti, il numero di targa o qualsiasi altro documento di identità.

**Partecipanti al soggiorno** La Società ricorda che offre soggiorni adatti alle famiglie. Gli Alloggi e i Campeggi sono appositamente concepiti per tale finalità. Pertanto, la Società o il Campeggio si riserva il diritto di rifiutare la Prenotazione e/o l'accesso al Campeggio e/o all'Alloggio o alla Piazzola:

- a qualsiasi gruppo di partecipanti il cui numero superi la capacità massima dell'Alloggio o della Piazzola prenotati, per ragioni di sicurezza e di assicurazione;
- e/o a qualsiasi persona non menzionata dal Cliente al momento della Prenotazione;
- qualsiasi Prenotazione da parte di uno o più Clienti di più di 2 o 3 Alloggi o Piazzole nello stesso Campeggio e per lo stesso periodo.

La Società considera qualsiasi Prenotazione per più Alloggi o Piazzole effettuata dalla stessa persona fisica o da diverse persone fisiche che si conoscono e viaggiano insieme per gli stessi motivi, nelle stesse date e nello stesso campeggio, come un ordine di gruppo.

Qualsiasi richiesta di gruppo deve pertanto essere inviata per iscritto tramite il nostro modulo di contatto disponibile sui nostri Siti web o telefonicamente al servizio dedicato della società (al numero 04.30.05.15.45 - al costo di una chiamata urbana o all'indirizzo e-mail [groupe@tohapi.fr](mailto:groupe@tohapi.fr)), che è l'unico soggetto autorizzato a gestire tali richieste.

La Società si riserva il diritto di analizzare preventivamente qualsiasi richiesta di gruppo per verificarne la compatibilità con l'occupazione del Campeggio durante il periodo richiesto prima di accettarla o rifiutarla.

Tutti i partecipanti alla vacanza, indipendentemente dall'età, contano come una persona. Quindi, un neonato (o un bambino) è considerato un partecipante esattamente come un adulto.

Per evidenti ragioni di sicurezza (piscina, possibile evacuazione degli spazi del campeggio in caso di allerta meteo) o sanitarie (possibile ricovero ospedaliero durante il soggiorno), non sono ammesse prenotazioni di minori non accompagnati da uno dei loro tutori legali ai sensi dell'articolo 382 del codice civile francese.

Inoltre, ai sensi dell'articolo L227-1 e seguenti del Code de l'action sociale et de la famille (codice francese delle prestazioni sociali e della famiglia) relativi alla tutela dei minori in occasione di vacanze scolastiche, congedi professionali e attività di svago, i nostri campeggi non sono autorizzati a fornire soggiorni di gruppo o individuali al di fuori del domicilio familiare ai minori di 18 anni che non siano accompagnati da uno dei propri tutori legali di cui al punto precedente.

**Animali** Il Campeggio può applicare costi supplementari per la presenza di qualsiasi animale durante il soggiorno. Tali addebiti saranno applicati al Cliente secondo le tariffe in vigore nel Campeggio e come segue:

- se il Cliente dichiara che il proprio animale domestico parteciperà al soggiorno il giorno della Prenotazione, le spese saranno applicate al momento della prenotazione;
- se il Cliente non ha dichiarato la partecipazione del proprio animale domestico al soggiorno al momento della Prenotazione, tali costi saranno applicati il giorno dell'arrivo in Campeggio;
- per alcuni siti partner, il costo del soggiorno dell'animale domestico sarà riscosso dal Cliente il giorno dell'arrivo in campeggio.

**Informazioni aggiuntive** La Società si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi persona che non sia registrata al momento della Prenotazione di una vacanza.

In base alla disponibilità, alle date del soggiorno, al tipo di Alloggio e ai Campeggi che offrono questo servizio, per un costo fisso di 50 € per Piazzola e/o Alloggio, il Cliente può scegliere l'ubicazione del suo Alloggio o della sua piazzola all'interno del Campeggio.

Per usufruire dei suddetti servizi e per conoscere la disponibilità, il Cliente deve obbligatoriamente farne richiesta al Servizio Clienti al momento della Prenotazione, telefonicamente, utilizzando i recapiti della Società indicati nelle presenti Condizioni Generali.

La Società informa che i periodi minimi di locazione sono definiti liberamente dalla Società e possono essere modificati in qualsiasi momento per uno o più Campeggi. In Alta Stagione (luglio/agosto), il periodo minimo è generalmente di 7 notti. In Bassa Stagione, il periodo minimo è generalmente di 2 notti.

## ARTICOLO 7 - PREZZI

**Indicazione dei prezzi** Tutti i prezzi sono indicati in euro, IVA compresa.

Per le Piazzole, la tariffa base indicata è valida per due persone. Il prezzo varia quindi in base al numero e all'età dei partecipanti.

Per gli Alloggi Roan, la tariffa base indicata è valida per quattro persone. Il prezzo varia quindi in base al numero di persone in più e al campeggio scelto.

Al di fuori del Carrello, nelle descrizioni dei Campeggi e nei calendari con le date disponibili, i prezzi includono le prestazioni dettagliate nel paragrafo intitolato "Il prezzo include" e non includono le prestazioni, le imposte e gli oneri riportati nel paragrafo intitolato "Il prezzo non include" riportati qui di seguito.

### Il prezzo include

- la locazione di un Alloggio o di una Piazzola con le sue relative dotazioni come descritto sui Siti web;
- i consumi di acqua, gas ed energia elettrica per la locazione di un Alloggio (per la locazione di una piazzola, i servizi inclusi nel prezzo possono variare secondo il tipo di Piazzola prenotata);
- il parcheggio per un'auto per Prenotazione nelle vicinanze dell'Alloggio o del Campeggio (salvo ove diversamente indicato al Cliente al momento dell'ordine o sui documenti relativi alla Prenotazione);
- l'accesso alle strutture gratuite (ad esempio: servizi igienici, campi sportivi, ecc.) e ai servizi gratuiti (ad esempio: animazione, mini club, ecc.) disponibili nel Campeggio (salvo specifiche regole del Campeggio indicate e portate all'attenzione del Cliente al momento dell'ordine o sui documenti relativi alla Prenotazione).

### Il prezzo non include

di default, tutto quanto non è menzionato nel paragrafo "Il prezzo include".

Inoltre, i prezzi non includono (se non diversamente comunicato al Cliente al momento della Prenotazione o indicato nei documenti relativi alla Prenotazione):

- opzioni o servizi aggiuntivi offerti dalla Società o dal Campeggio tra cui (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo):
  - pulizia alla fine del soggiorno (se non diversamente specificato)
  - wi-fi;
  - servizi di ristorazione (ad esempio colazione, mezza pensione, ecc.);
  - posto auto per un veicolo aggiuntivo;
  - biancheria da letto, asciugamani, teli da mare, ecc. (se non diversamente specificato)
  - attrezzature (ad esempio televisione, aria condizionata, tenda extra, ecc.);
  - strutture e attività a pagamento offerte dal campeggio (ad esempio acquisto di braccialetti, ecc.);
- La disponibilità di tutti questi Servizi non può essere garantita dalla Società. I clienti devono informarsi presso la reception del Campeggio sui servizi disponibili durante il soggiorno e sui relativi prezzi;
- l'importo dell'assicurazione in caso di cancellazione stipulata dal Cliente;

- la Partecipazione ai costi e alle imposte, compresa la tassa di soggiorno a persona e l'eco-contributo da pagare al momento dell'ordine per alcuni campeggi. I dettagli del prezzo saranno comunicati al momento della prenotazione, prima della fase di pagamento. In via eccezionale, alcuni campeggi continueranno a incassare il pagamento della tassa di soggiorno e dell'eco-contributo al momento dell'arrivo del Cliente. Per qualsiasi domanda, contattare la società all'indirizzo infocontact@homair.com.
- il deposito cauzionale di 150 euro (salvo circostanze eccezionali).
- le spese amministrative
  - scontate nel caso di pagamento "digitale";
  - standard per tutti gli altri metodi di pagamento;
- attività offerte dal campeggio a pagamento (da pagare in loco); i supplementi applicati a determinati partecipanti al soggiorno:
  - animali (secondo le regole e le tariffe applicate dai Campeggi);
  - visitatori (secondo le regole e le tariffe applicate dai Campeggi);
- spese di trasporto/viaggio.
- attrezzature per neonati.

**Definizione dei prezzi e della tariffa del soggiorno** I prezzi degli Alloggi o delle Piazzole, delle opzioni, dei servizi aggiuntivi così come gli oneri applicati sono fissati liberamente dalla Società. Possono differire per servizi simili, sulla base delle date di soggiorno, dei Campeggi, delle date in cui il Cliente trasmette l'ordine, dei Supporti Pubblicitari, ecc.

L'ammontare definito come "importo totale del soggiorno" è quello comunicato al Cliente al momento della Prenotazione, con riserva di conferma della disponibilità del servizio, su Internet o quando una Prenotazione viene effettuata tramite il nostro centro prenotazioni. Ogni prezzo definito prima della Prenotazione (per esempio a Catalogo) e ogni eventuale variazione del prezzo successiva alla Prenotazione (ad esempio durante le campagne promozionali) non influiscono sulla voce "importo totale della vacanza".

Quando il Cliente richiede un preventivo, la sua validità è indicata sul preventivo stesso, in base alla disponibilità. Una volta superata la data di validità, il prezzo indicato nel preventivo non è più garantito.

Fatte salve le disposizioni dell'articolo L.211-17-2 del Codice del Turismo francese, in caso di errore evidente nel prezzo pubblicato, come ad esempio un prezzo irrisorio rispetto al prezzo medio per la stessa vacanza nello stesso periodo, il Cliente sarà informato di tale errore dalla Società. Di conseguenza, la Prenotazione potrà essere annullata e al Cliente verrà restituito l'acconto o tutti i pagamenti effettuati, ma nessun indennizzo.

**Aggiunta di prestazioni dopo la Prenotazione** Il Cliente può ordinare servizi a corredo della propria Prenotazione prima del soggiorno e/o durante il soggiorno, ad eccezione dell'assicurazione in caso di cancellazione.

I prezzi dei servizi aggiunti successivamente alla Prenotazione possono essere superiori ai prezzi dei servizi selezionati al momento della Prenotazione.

Per i servizi risultanti da un'estensione volontaria o involontaria del soggiorno (ad esempio: arrivo anticipato, partenza ritardata, ecc.), il relativo pagamento resta a carico del Cliente sulla base del tariffario in vigore il giorno dell'estensione.

**Prezzo del servizio di pulizia** Le tariffe del servizio di pulizia possono variare in base al Campeggio e all'Alloggio prenotato. Le tariffe saranno indicate al Cliente prima della conferma della Prenotazione.

Si informa il Cliente che le tariffe per i servizi di pulizia si articolano su tre livelli:

- una tariffa di base di 70 € se il servizio viene ordinato prima del giorno di arrivo in Campeggio;
- una tariffa di 95 € se il servizio viene ordinato in Campeggio entro 48 ore dall'arrivo del Cliente;
- se il Cliente non ha sottoscritto l'opzione relativa al servizio di pulizia, potrà essere detratto un importo di 150 euro dal deposito cauzionale del Cliente se, al momento della partenza, viene constatato che l'alloggio non è stato pulito;
- se il Cliente ha sottoscritto l'opzione relativa al servizio di pulizia, potrà essere detratto un importo di 70€ dal deposito cauzionale del Cliente se, al momento della partenza, viene constatato che l'Alloggio è stato lasciato in uno stato di sporco anormale, come definito nel presente documento.

**Sconti e vantaggi** Il Cliente può beneficiare di promozioni, sconti individuali (ad esempio, sconto fedeltà, referral), sconti dei partner, note di credito e/o buoni acquisto, la cui applicazione incide sull'importo totale del soggiorno.

Salvo in caso di specifica indicazione in forma scritta e portata all'attenzione del Cliente:

- non può essere applicato alcuno sconto o vantaggio a una Prenotazione che è già stata integralmente o parzialmente saldata;
- gli sconti e i vantaggi definiti durante i periodi promozionali sono applicabili solo a una Prenotazione effettuata nel corso di dette operazioni commerciali;
- gli sconti dei partner sono applicabili solo se il beneficiario dello sconto è il Cliente che paga la Prenotazione;
- non è consentito combinare gli sconti individuali e quelli dei partner per la stessa Prenotazione.

La Società verifica manualmente l'applicabilità di sconti e vantaggi. Ove uno sconto e/o vantaggio sia stato applicato indebitamente, la Società lo comunicherà al Cliente interessato e richiederà il rimborso di tale sconto al Cliente. In caso di mancato pagamento da parte del Cliente, la Società può cancellare la Prenotazione.

## ARTICOLO 8 - PAGAMENTI

### Disposizioni generali sui pagamenti

Disposizioni generali sui pagamenti La Società propone al Cliente diversi metodi di pagamento.

Se l'ordine viene effettuato 30 giorni o meno prima dell'inizio del soggiorno, l'importo totale dovuto deve essere saldato immediatamente al momento dell'ordine.

Se l'ordine viene effettuato più di 30 giorni prima dell'inizio della vacanza e il Cliente sceglie di pagare in più rate, l'importo totale dovuto deve essere saldato al più tardi 30 giorni prima della data di arrivo. La Società si riserva il diritto di cancellare la Prenotazione applicando le condizioni di cancellazione descritte nell'articolo "Cancellazione" delle presenti Condizioni Generali se il totale delle somme dovute non viene pagato entro le scadenze definite.

A seconda della modalità di Prenotazione scelta, sono accettati i seguenti metodi di pagamento:

- **Carta di credito** per tutti i tipi di Prenotazione.

- **Assegno bancario** intestato a "HOMAIR VACANCES" da inviare per posta al seguente indirizzo: Homair Vacances, Service ADV-Immeuble Le Derby, 570 avenue du Club Hippique, CS 20405, 13097 Aix-en-Provence cedex 02, FRANCIA; Allegare la nota della conferma di prenotazione ricevuta.

- **Buoni vacanza Connect (CV Connect)**: questo metodo di pagamento è accessibile tramite l'applicazione di pagamento mobile Chèque-Vacances. La Società non potrà essere ritenuta responsabile in caso di mancato utilizzo di questa modalità di pagamento e/o di eventuali malfunzionamenti dell'applicazione. L'importo minimo per un pagamento tramite ChèquesVacances Connect è fissato a 20 euro, con la possibilità di integrare la differenza con carta di credito. Poiché questa modalità di pagamento non è né fungibile né liquida, le somme effettivamente versate non daranno diritto ad alcun rimborso. Se necessario, le somme effettivamente versate saranno quindi accreditate sotto forma di nota di credito, valida per una futura prenotazione di vacanze entro un (1) anno dalla data di emissione.

- **Buoni vacanza ANCV**: se si utilizza questa modalità di pagamento, i Buoni Vacanza ANCV devono essere debitamente compilati e inviati alla Società tramite lettera raccomandata (o qualsiasi altro mezzo sicuro), al seguente indirizzo: Homair Vacances, Service ADV-Immeuble Le Derby, 570 avenue du Club Hippique, CS 20405, 13097 Aix-en-Provence cedex 02, FRANCIA;

I buoni devono essere staccati dai libretti e non essere provvisti di punti metallici o graffette. Allegare alla lettera la ricevuta presente sulla conferma di prenotazione precedentemente ricevuta all'indirizzo indicato. Saranno conteggiati solo i buoni vacanza effettivamente ricevuti. È responsabilità del Cliente controllarne il numero prima dell'invio e conservare le matrici dei buoni vacanza inviati. Non saranno accettati i buoni vacanza ANCV scaduti, non più validi e/o fraudolenti. In nessun caso la Società potrà essere ritenuta responsabile del mancato ricevimento dei buoni vacanza ANCV.

- **Credito**: selezionando "usa il mio credito" quando si effettua una Prenotazione sul Sito web o per telefono. Per l'utilizzo parziale o totale di un credito, il Cliente deve rispettare le condizioni di utilizzo del Credito indicate su quest'ultimo.

- **Bonifico bancario** sul conto corrente della Società, specificando il numero di pratica indicato nella conferma del soggiorno, nel preventivo o nell'opzione.

I metodi di pagamento possono variare nel tempo. Maggiori dettagli sono disponibili sui nostri Siti web.

**Servizi da pagare prima dell'arrivo in Campeggio** Il Cliente deve procedere al pagamento dell'"importo totale del soggiorno", in una o più rate (massimo 4 rate con il versamento di un acconto iniziale).

Tale pagamento riguarda tutti i servizi inseriti nella Prenotazione (prezzo dell'Alloggio o della Piazzola, opzioni, assicurazione, costi amministrativi, ecc.) a eccezione di quanto riportato nel paragrafo "Servizi da pagare all'arrivo in Campeggio" riportato qui di seguito.

Se il pagamento non viene effettuato entro questo termine, la Società si riserva il diritto di considerare annullata la Prenotazione e si applicheranno i termini dell'Articolo 11 "Cancellazione".

**Servizi da pagare all'arrivo in Campeggio e durante il soggiorno** Al momento dell'arrivo in Campeggio, il Cliente deve effettuare i seguenti pagamenti:

- deposito cauzionale, che deve essere versato separatamente in un'unica transazione. Per alcuni dei nostri campeggi, le tasse imposte da alcune autorità locali, che variano a seconda della destinazione, come la tassa di soggiorno, la tassa sui rifiuti domestici e l'eco-contributo, nonché i supplementi applicati dal Campeggio per gli animali che partecipano al soggiorno;
- supplementi applicati dal Campeggio per i Visitatori.

Ogni ordine di servizi supplementari, all'arrivo in Campeggio e/o durante il soggiorno, sarà soggetto a contestuale e immediato pagamento.

**Disposizioni generali relative ai pagamenti a rate (esclusa la soluzione di finanziamento Oney Bank)**: Il pagamento a rate proposto dalla Società è una possibile modalità di pagamento disponibile solo quando il Cliente effettua una Prenotazione più di 60 giorni prima della data d'inizio del suo soggiorno.

Nel caso di un pagamento a rate, la Società definisce un piano di pagamento che indica il numero di rate, l'importo delle rate e le date di scadenza in cui gli importi sono dovuti. Detto piano è comunicato al Cliente per iscritto al momento della Prenotazione e poi nei documenti di conferma.

Il Cliente si impegna in ogni caso a:

- rispettare il piano per quanto riguarda le date di pagamento e gli importi dovuti;
- assicurarsi che siano disponibili i fondi necessari per il prelievo degli importi dovuti;
- fornire coordinate di pagamento aggiornate (ad esempio, una carta di credito valida).

Se l'importo totale del soggiorno cambia, il piano di pagamento viene aggiornato e comunicato al Cliente per iscritto. Detta versione aggiornata è l'unico piano di pagamento valido.

In caso di mancato pagamento dell'acconto (prima rata), l'ordine non viene convalidato e non viene quindi generata alcuna Prenotazione.

In caso di mancato pagamento di una rata supplementare o di pagamento non corrispondente agli importi dovuti, il Cliente verrà informato. Dovrà quindi procedere al pagamento della scadenza alle condizioni che gli vengono comunicate. La Società si riserva il diritto di cancellare la Prenotazione per tale motivo applicando le condizioni di cancellazione descritte nell'articolo 11 "Cancellazione" delle presenti Condizioni Generali.

**Ordine con pagamento "non digitale"** Quando il Cliente effettua un ordine e sceglie un pagamento "non digitale" (ad esempio assegno, bonifico bancario, buono vacanza, ecc.), in una o più rate, la Società gli concederà un termine massimo di 7 giorni per inviare il pagamento delle somme dovute come indicato nei documenti di conferma dell'ordine. In attesa del pagamento, l'ordine è considerato come una "prenotazione in attesa di pagamento". La prenotazione è confermata e definitiva solo al ricevimento del pagamento, entro 7 giorni al massimo dalla data di Prenotazione.

Per tutti i pagamenti "non digitali" (ad esempio assegno, bonifico bancario, buono vacanza), il Cliente deve:

- indicare il proprio codice di prenotazione/pratica,
- effettuare il pagamento a favore della Società,
- per gli invii postali, utilizzare la posta raccomandata con ricevuta di ritorno.

**Ordine con pagamento "digitale"** Quando il Cliente effettua una Prenotazione e sceglie un pagamento "digitale" (ad esempio: carta di credito, Paypal, Bancontact, ecc.), viene direttamente reindirizzato all'ambiente sicuro di uno dei partner di pagamento della Società. Quando il pagamento viene effettuato con carta di credito, la Prenotazione viene confermata immediatamente ed è definitiva, salvo buon fine dell'operazione.

**Disposizioni Generali per il pagamento con un Credito, un buono sconto o un buono regalo** In questi casi particolari, il Cliente deve rispettare le istruzioni inviategli per utilizzare la totalità o parte dell'importo del proprio credito o buono al momento dell'ordine. Il Credito o il buono devono assolutamente essere validi.

**Condizioni speciali della soluzione di finanziamento offerta da Oney Bank** Contratto di finanziamento - Nel caso in cui la prenotazione sia idonea, il cliente può scegliere di pagare il soggiorno selezionato in 3 o 4 rate attraverso Oney, un partner della Società. Questa opzione è gratuita e non comporta costi aggiuntivi. Deve essere selezionata dal Cliente al momento della prenotazione e non può essere applicata retroattivamente. Gli addebiti sono gestiti direttamente da Oney sulla base delle scadenze e dei termini indicati nel contratto di finanziamento. La Società non è parte contraente di tale contratto di finanziamento e non può garantirne il corretto adempimento. Pertanto, in caso di modifica o cancellazione di una prenotazione pagata in tutto o in parte da Oney Bank, le rate di pagamento previste dal contratto con Oney Bank continueranno ad essere addebitate secondo il piano inizialmente previsto. Se il Cliente ha diritto a un rimborso in base alle condizioni di modifica o cancellazione, la Società effettuerà il rimborso (escluse le spese applicabili).

Offerta - Il nostro partner Oney Bank offre una soluzione di finanziamento denominata 3x 4x Oney, che permette di pagare gli acquisti da €100 a €4000 in 3 o 4 rate senza spese aggiuntive con la propria carta di credito.

Condizioni - Questa offerta è riservata ai privati (persone fisiche maggiorenni) residenti in Francia e titolari di una carta di credito Visa o MasterCard con validità che copre l'intero periodo di finanziamento selezionato. Non sono accettate carte ad autorizzazione sistematica del tipo Electron, Maestro, Nickel, ecc., così come le carte elettroniche, Indigo e American Express. Questa offerta è disponibile solo quando il Cliente effettua una Prenotazione nei 60 giorni precedenti alla data d'inizio del soggiorno.

#### Modalità di adesione

- Una volta completato l'ordine, è sufficiente cliccare sul pulsante "pagamento 3x 4x Oney con carta di credito".
- A quel punto il sistema reindirizza alla pagina web 3x 4x del nostro partner Oney in cui è riportato un riepilogo dettagliato dell'ordine unitamente a una domanda di finanziamento personalizzata da confermare.
- È necessario inserire i dati personali o, se si dispone di un conto 3x 4x Oney, identificarsi utilizzando i dati di accesso collegati al conto 3x 4x Oney di riferimento.
- Le condizioni generali di pagamento a rate a cui desidera aderire sono fornite in formato PDF in modo che l'interessato possa prenderne visione, leggerle, stamparle e salvarle prima di accettarle.
- L'interessato comunica poi la propria accettazione in forma elettronica spuntando la casella corrispondente.
- L'interessato accetta che il "doppio clic" associato alla casella di controllo per la presa visione delle condizioni generali costituisca il consenso al contratto e un'accettazione irrevocabile e senza riserve delle condizioni generali del prodotto.
- Salvo prova contraria, i dati registrati da Oney Bank costituiscono l'evidenza di tutte le transazioni tra l'interessato e Oney Bank.
- Se si richiede una soluzione di finanziamento proposta da Oney Bank, le informazioni relative all'ordine in oggetto saranno trasmesse a Oney Bank, che le utilizzerà per analizzare la domanda per la concessione del finanziamento, la gestione e la riscossione del credito.
- Oney Bank si riserva il diritto di accettare o rifiutare ogni richiesta di finanziamento 3x 4x Oney. Il termine per il recesso e il ritiro della richiesta di finanziamento è di 14 giorni.

Funzionamento - Il pagamento con carta di credito in 3 o 4 rate senza spese consente di saldare l'ordine effettuato sul nostro sito commerciale con la seguente rateizzazione:

- un acconto obbligatorio, addebitato il giorno della conferma dell'invio dell'ordine, corrispondente a un terzo o un quarto dell'ordine;
- due o tre rate mensili, ciascuna corrispondente a un terzo o un quarto dell'ordine, addebitate 30 e 60 giorni dopo in caso di pagamento in 3 rate e 30, 60 e 90 giorni dopo in caso di pagamento in 4 rate.

Il pagamento in 3 rate è consentito per acquisti da 100€ a 4.000€

Esempio: per un acquisto del valore di 600€ effettuato il 2 maggio, si paga un acconto di 200€ e poi 2 rate mensili di 200€ con scadenza 2 giugno e 2 luglio. Credito per un periodo di 2 mesi ad un TAEG fisso dello 0%. Costo del finanziamento: 0€.

Il pagamento in 4 rate è consentito per acquisti da 350€ a 4.000€.

Esempio: per un acquisto del valore di 800€ effettuato il 2 maggio, si paga un acconto di 200€ e poi 3 rate mensili di 200€ con scadenza 2 giugno, 2 luglio e 2 agosto. Credito per un periodo di 3 mesi ad un TAEG fisso dello 0%. Costo del finanziamento: 0€.

#### Coordinate di Oney Bank

Oney Bank - SA con capitale di 50.741.215€ - Sede legale in 40 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) -

Indirizzo per la corrispondenza: CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - [www.oney.fr](http://www.oney.fr)

#### ARTICOLO 9 - DATI PERSONALI

Quando il Cliente naviga sul Sito Internet della Società o effettua un ordine, sono raccolte tre categorie generali di informazioni (di seguito "Dati personali"):

- le informazioni comunicate dal Cliente;
- le informazioni che la Società raccoglie automaticamente dall'uso del Sito web;
- le informazioni che la Società raccoglie da terzi.

I dati raccolti sono destinati all'utilizzo da parte della Società, in qualità di titolare del trattamento, incaricata di fornire il servizio oggetto del contratto di vacanza e di tutti gli eventuali responsabili del trattamento, ove previsto.

La Società e i suoi responsabili del trattamento mettono in atto misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza e la protezione dei Dati personali.

Questi Dati personali sono considerati dalla Società come riservati. Sono utilizzati esclusivamente per l'elaborazione della Prenotazione e per migliorare e personalizzare la comunicazione e i servizi offerti ai Clienti della Società in funzione degli interessi della clientela.

Spuntando la casella "Dichiaro di aver letto le Condizioni Generali di Locazione" al momento dell'ordine, il Cliente esprime il proprio consenso specifico, libero e informato accettando che i dati che lo riguardano possano essere utilizzati dalla Società e/o da alcuni dei suoi partner i cui servizi sono destinati

- ad assicurare la corretta esecuzione della Prenotazione e l'adempimento del Contratto tra la Società e il Cliente nell'ambito di una Prenotazione, compresa la gestione dei mancati pagamenti;
- oppure a garantire la qualità della gestione della Prenotazione e del soggiorno, compresa la gestione delle controversie e dei reclami;
- oppure a raccogliere l'opinione del Cliente in seguito alla Prenotazione e al soggiorno;
- o ancora a inviare le comunicazioni richieste alla Società ai sensi di legge o le comunicazioni che informano il Cliente di un cambiamento sostanziale in relazione al relativo ordine, Prenotazione o soggiorno.

I Dati personali vengono conservati dalla Società per tutto il tempo necessario all'esecuzione del Contratto di soggiorno e poi archiviati in conformità alle disposizioni di legge in vigore. I dati relativi alle operazioni di prospezione vengono cancellati entro i termini di legge. Per ulteriori informazioni sulla nostra politica sulla privacy dei Dati personali e sul trattamento dei dati di clienti e utenti, consultare la nostra informativa sulla privacy accessibile sui siti web della Società.

Quando i suoi dati personali sono trattati dalla Società, l'interessato ha il diritto di accedere, rettificare o cancellare i propri dati personali (diritto all'oblio), di limitare il trattamento dei propri dati personali, di opporsi alla loro raccolta e trattamento e di non essere soggetto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato.

Ha inoltre diritto alla portabilità dei suoi Dati personali e in alcuni casi può opporsi al loro trattamento e definirne le sorti dopo la propria morte.

È inoltre possibile opporsi al telemarketing iscrivendosi al Registro pubblico delle opposizioni.

Per ulteriori informazioni sull'informativa sulla privacy, il Cliente può consultare la pagina "Protezione dei dati e cookie" sui nostri Siti web o richiederne una versione elettronica via email scrivendo all'indirizzo [dpo@homair.com](mailto:dpo@homair.com).

Per esercitare gratuitamente i diritti di cui sopra e per qualsiasi richiesta relativa ai propri Dati personali, è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei Dati della Società:

- **Per posta al seguente indirizzo:** Homair Vacances, Service DPO- 570 avenue du club Hippique- Le Derby, 13097 Aix en Provence (Cedex 02).

- **Per e-mail al seguente indirizzo:** [dpo@homair.com](mailto:dpo@homair.com).

Il DPO potrà richiedere un documento d'identità valido, che deve essere inviato per posta per motivi di sicurezza.

#### ARTICOLO 10 - VARIAZIONI

**Disposizioni generali** La Società ricorda che il Cliente che ha effettuato l'ordine o la Prenotazione è l'unico soggetto responsabile nei confronti della Società.

I Clienti che hanno prenotato con un'offerta del proprio CSE (Comitato economico e sociale) sono invitati a contattarlo per sapere come modificare il proprio soggiorno.

**Variazione proveniente dal Cliente** Qualsiasi richiesta di modifica di un ordine o di una Prenotazione deve essere effettuata:

- **Per telefono:** con i nostri team dedicati e tramite i seguenti numeri (al costo di una chiamata urbana):

per Homair Vacances al numero 04.84.39.08.60 o +39 06 97 627 280 (dall'estero)

per Tohapi al numero 04.30.63.38.71 o +39 06 97 627 280 (dall'estero)

- **Per email** all'indirizzo [email annullations@tohapi.fr](mailto:email annullations@tohapi.fr)

- **Tramite il nostro modulo di contatto:** disponibile sui nostri Siti web.

Il soggiorno iniziato è dovuto per intero. Non è concesso alcun indennizzo in caso di arrivo posticipato o di partenza anticipata.

Ogni richiesta di variazione di una prenotazione è esaminata dalla Società e può essere accettata o rifiutata in base alla disponibilità durante lo stesso anno civile del soggiorno iniziale.

Se la variazione non è accettata, il Cliente deve completare il soggiorno alle condizioni iniziali o cancellarlo.

In caso di accettazione preventiva della richiesta di variazione da parte della Società, si applicherà una commissione per la variazione di 30€ (IVA inclusa) (eccetto le menzioni specifiche in forma scritta che sono state comunicate al cliente il giorno della Prenotazione).

Se il nuovo "importo totale del soggiorno" è superiore all'importo della Prenotazione, si applicherà la commissione per la variazione di 30€ e il cliente dovrà pagare la differenza tra il nuovo "importo totale del soggiorno" e le somme già versate.

Se il nuovo "importo totale del soggiorno" è inferiore all'importo della prenotazione, si applicherà la commissione per la variazione di 30 € e:

- se la richiesta di variazione è pervenuta almeno 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno iniziale
  - e tutte le somme dovute dal Cliente alla Società sono state pagate, il Cliente sarà rimborsato della differenza tra le somme pagate e il nuovo "importo totale del soggiorno" maggiorato della commissione per la variazione di 30€;
  - e ove vi siano ancora somme dovute dal Cliente alla Società, le rate di pagamento (a eccezione delle rate per la soluzione di finanziamento Oney Bank) saranno rettifiche in modo che il Cliente paghi solo la differenza tra le somme pagate e il nuovo "importo totale del soggiorno" maggiorato della commissione per la variazione di 30€;
- se la richiesta di variazione è pervenuta meno di 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno iniziale la Società non effettuerà alcun rimborso.

In ogni caso, qualsiasi richiesta di variazione effettuata 7 giorni o meno di 7 giorni prima dell'inizio del soggiorno sarà automaticamente rifiutata.

Qualsiasi richiesta di variazione è soggetta a un nuovo calcolo della voce "importo totale del soggiorno" secondo i prezzi vigenti il giorno della variazione. Si richiama l'attenzione del Cliente sul fatto che, in caso di variazione del soggiorno, non potrà beneficiare delle promozioni successive alla Prenotazione iniziale. Farà fede la data della prenotazione iniziale.

Se la Società non è in grado di soddisfare la richiesta di variazione del Cliente, il soggiorno iniziale sarà mantenuto a meno che il Cliente non lo cancelli.

#### Variazioni da parte della Società

La Società potrebbe trovarsi in condizione di dover modificare il soggiorno prima dell'inizio dello stesso. In tal caso, farà tutto il necessario per informare il Cliente il prima possibile, in modo chiaro e comprensibile e su un supporto durevole, delle condizioni di tale variazione.

La Società dovrà informare il Cliente delle ripercussioni sul prezzo al momento della notifica della variazione.

Il Cliente dovrà rispondere alla proposta di sostituzione della Società entro il termine indicato.

Il Cliente può:

- annullare la Prenotazione, non prendere alcuna decisione o rifiutare. La Società rimborserà tutti i pagamenti già effettuati, comprese le spese di Prenotazione e l'eventuale assicurazione stipulata, non appena possibile dopo la notifica della cancellazione del Cliente.
- accettare di partecipare alla vacanza modificata.

Se questa variazione comporta una riduzione del prezzo del soggiorno, la differenza di prezzo sarà rimborsata al Cliente.

Se questa variazione comporta un aumento del prezzo del soggiorno rispetto all'importo iniziale della Prenotazione, la Società coprirà parte della differenza di prezzo a seconda delle date del soggiorno modificato e informerà preventivamente il Cliente della sua scelta.

Se il Cliente non risponde entro il termine stabilito, la Società annullerà automaticamente la vacanza. In caso di Prenotazione in un Campeggio che la Compagnia non commercializza più durante la stagione, la Compagnia può modificare il soggiorno del Cliente in conformità alle disposizioni del presente articolo.

In caso di variazioni da parte della Società dovute a circostanze eccezionali e inevitabili, e salvo deroga da parte delle autorità competenti, al Cliente sarà rimborsata la totalità degli importi versati con la massima celerità possibile. Non sarà in tal caso proposto alcun indennizzo aggiuntivo.

**Cessione della prenotazione** Il Cliente può chiedere alla Società di cedere il Contratto a una persona che soddisfi tutte le condizioni applicabili allo stesso. Il Cliente e il rispettivo cessionario sono responsabili in solido del pagamento del saldo del prezzo, nonché di eventuali spese, imposte o altri costi aggiuntivi sostenuti in seguito a tale cessione. La Società comunicherà i costi effettivi della cessione al Cliente. Verranno applicate spese di cessione pari a 50 € IVA compresa.

#### ARTICOLO 11 - CANCELLAZIONE

**Disposizioni generali** La Società ricorda che il Cliente che ha effettuato l'ordine o la Prenotazione è l'unico soggetto responsabile nei confronti della Società.

I Clienti che hanno prenotato con un'offerta del proprio CSE sono invitati a contattarlo per conoscere i termini e le condizioni di cancellazione applicabili alla propria vacanza.

Una cancellazione è efficace solo se la Società trasmette un documento che comunica la cancellazione al Cliente. In assenza di tale documento, la Prenotazione e tutti gli obblighi contrattuali che ne derivano rimangono validi e completi.

**Annullamento da parte del Cliente** Qualsiasi annullamento di un ordine o di una Prenotazione deve essere effettuato:

- **Per telefono:** con i nostri team dedicati e tramite i seguenti numeri (al costo di una chiamata urbana):

per Homair Vacances al numero 04.84.39.08.60 o + 33 4 84 39 08 60 (dall'estero)  
per Tohapi al numero 04.30.63.38.71 o + 33 4 30 63 378 71 (dall'estero)

- **Per email** all'indirizzo email [annulations@tohapi.fr](mailto:annulations@tohapi.fr)

- **Tramite il nostro modulo di contatto:** disponibile sui nostri Siti web.

Se la data di ricevimento della cancellazione è

- successiva alla data di inizio del soggiorno, indipendentemente dall'effettivo arrivo del Cliente al Campeggio, la Società fatturerà l'intero importo del soggiorno;
- inferiore a 5 giorni dall'inizio del soggiorno, la Società addebiterà l'intero importo del soggiorno;
- tra il 29° e il 5° giorno compreso prima dell'inizio del soggiorno, la Società fatturerà il 90% dell'intero importo di locazione più il 100% delle spese connesse (spese amministrative, assicurazione, ecc.);
- tra il 59° e il 30° giorno compreso prima dell'inizio del soggiorno, la Società fatturerà il 50% dell'intero importo di locazione più il 100% delle spese connesse (spese amministrative, assicurazione, ecc.);
- tra l'89° e il 60° giorno compreso prima dell'inizio del soggiorno, la Società fatturerà il 25% dell'intero importo di locazione più il 100% delle spese connesse (spese amministrative, assicurazione, ecc.);
- superiore a 90 giorni prima dell'inizio del soggiorno, la Società fatturerà il 10% dell'intero importo di locazione più il 100% delle spese connesse (spese amministrative, assicurazione, ecc.).

**Annullamento dovuto alla Società** Può accadere che la Società sia costretta, prima della partenza del Cliente, ad annullare la sua Prenotazione per qualsiasi motivo, senza alcuna soluzione alternativa o possibilità di nuova sistemazione. In tal caso, tutte le somme versate dal Cliente saranno interamente rimborsate ai sensi dell'articolo R.211-10 del Codice del Turismo francese.

**Annullamento per circostanze eccezionali** In conformità con l'articolo L.211-14 del Codice del Turismo francese e salvo deroga eccezionale concessa dalle autorità competenti, in caso di annullamento da parte della Società o del Cliente prima della partenza e se l'annullamento è dovuto a circostanze eccezionali e inevitabili, verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, che abbiano conseguenze significative sull'esecuzione del contratto, l'importo del viaggio sarà rimborsato integralmente, ma la Società non dovrà versare alcun indennizzo aggiuntivo.

Queste condizioni sono applicabili in caso di divieto di viaggio emesso dalle autorità governative, che vieti formalmente di viaggiare nella zona in cui si trova il Campeggio, o in caso di isolamento generale della popolazione ordinato dalle autorità governative, che vieti al Cliente di recarsi nel luogo di soggiorno nelle date prenotate. Si precisa, invece, che l'isolamento individuale, anche se obbligatorio, in caso di malattia del Cliente, e/o l'assenza di un libretto sanitario, o eventualmente di un libretto di vaccinazione, valido per l'intera durata del soggiorno, non sono considerati motivi di annullamento o modifica del soggiorno a costo zero. A questo proposito, e dopo aver esaminato le garanzie, è consigliabile stipulare un'assicurazione in caso di cancellazione.

#### ARTICOLO 14 - ASSICURAZIONE IN CASO DI CANCELLAZIONE

La Società propone, tramite il partner assicurativo Gritchen Affinity, un'assicurazione in caso di cancellazione e interruzione del soggiorno. L'assicurazione in caso di cancellazione è disponibile per tutte le prenotazioni.

Tale assicurazione, che può essere stipulata solo al momento della Prenotazione, offre al Cliente la possibilità di ottenere il rimborso delle spese di cancellazione della Prenotazione come indicato nell'articolo "Cancellazione" delle presenti Condizioni Generali in caso di un evento che impedisca la sua partenza, o del costo delle notti non utilizzate in caso di un evento che ritardi il suo arrivo o accorci il suo soggiorno.

Detta assicurazione acquista efficacia solo quando il premio assicurativo viene pagato integralmente alla Società per conto dell'assicuratore. Tranne nei casi previsti dalle disposizioni relative al periodo di recesso di 14 giorni per i prodotti assicurativi, o se non viene fatta alcuna menzione speciale all'attenzione del Cliente al momento della Prenotazione o sui documenti relativi alla Prenotazione, il premio assicurativo non è rimborsabile.

I dati di contatto per l'assicurazione in caso di cancellazione sono i seguenti:

- **Per posta:** [sinistres@campez-couvert.com](mailto:sinistres@campez-couvert.com)

- **Compilando** il modulo accessibile tramite il link dedicato sul sito web .

Per Tohapi: <https://www.tohapi.fr/cga/>

Per Homair: [https://contact.homair.com/hc/fr/requests/new?ticket\\_form\\_id=360001231520](https://contact.homair.com/hc/fr/requests/new?ticket_form_id=360001231520)

- **Sul sito web** tramite il seguente link: [www.declare.fr/homair](http://www.declare.fr/homair) o [www.declare.fr/tohapi](http://www.declare.fr/tohapi)

Le condizioni generali dell'assicurazione e gli eventi coperti sono dettagliati nelle Condizioni Generali di Assicurazione in caso di cancellazione disponibili sui nostri Siti web.

In caso di cancellazione, l'assicurazione rimborsa tutte le somme versate (escluse franchigia, premio assicurativo, spese per il visto, spese amministrative e tutte le imposte) prima dell'arrivo nella località di vacanza e nel caso in cui si verifichi un evento che dà luogo alla copertura.

In caso di interruzione, l'assicurazione rimborserà l'importo della parte di soggiorno non utilizzata, calcolato in proporzione al soggiorno prenotato. (esclusi franchigia, premio assicurativo, spese per il visto, spese amministrative e tutte le imposte).

In caso di sinistro coperto, il Cliente deve comunicare alla Società la propria rinuncia all'azione e contattare l'assicuratore secondo le modalità descritte nelle Condizioni Generali di Assicurazione in caso di cancellazione, entro 10 giorni dal verificarsi del sinistro e fornendo all'assicuratore le informazioni e i documenti giustificativi necessari.

Nel momento in cui il Cliente richiede la cancellazione della propria Prenotazione o l'interruzione del proprio soggiorno tramite il modulo fornito, tale richiesta è definitiva e comporta la cancellazione della Prenotazione da parte della Società. Il Cliente non potrà chiedere alcuna compensazione, rimborso o indennizzo alla Società o richiedere che la Prenotazione sia mantenuta se l'assicuratore rifiuta la richiesta di cancellazione del Cliente.

#### ARTICOLO 13 - SOGGIORNO

**Regolamento interno e responsabilità** Il Cliente si impegna a prendere visione del regolamento interno del Campeggio all'arrivo. Riconosce che detto regolamento disciplina il proprio soggiorno in aggiunta alle presenti Condizioni Generali.

Durante il soggiorno, il Cliente si impegna a rispettare e a far rispettare alle persone che risiedono con lui e ai suoi Visitatori, di cui è responsabile, tutte le disposizioni del regolamento interno del Campeggio. In caso di mancato rispetto del regolamento interno, i rappresentanti della Società presenti nel Campeggio e/o i rappresentanti del Campeggio avranno la facoltà di far rispettare il regolamento e di applicare tutte le sanzioni necessarie, come ad esempio

- e/o l'immediata espulsione dal Campeggio (dopo avviso formale o immediatamente in base alla gravità dei fatti e senza possibilità per il Cliente di richiedere un rimborso o un indennizzo),
- e/o annullamento automatico e senza che sia dovuto alcun indennizzo di ogni futura prenotazione da parte del suddetto Cliente e/o da qualsiasi partecipante alla vacanza per qualsiasi campeggio disponibile attraverso i marchi di European Camping Group.

Il Cliente è informato che il mancato rispetto di alcune norme contenute nel regolamento interno può comportare responsabilità civili e/o penali.

La Società e il Campeggio, non essendo albergatori ai sensi dell'articolo 1952 del codice civile francese, non possono in nessun caso essere ritenuti responsabili della perdita o del furto di oggetti personali durante il soggiorno. Il Cliente è l'unico responsabile di vigilare sui propri beni (ad esempio biciclette, abiti, auto, ecc.). Al fine di garantirsi contro il furto, la perdita, il danneggiamento o la distruzione per qualsiasi motivo, il Cliente è invitato a contattare la propria compagnia assicuratrice per estendere la copertura assicurativa completa della casa durante il proprio soggiorno (copertura "luoghi di villeggiatura").

Il Cliente è invitato a verificare prima della partenza di aver sottoscritto un'assicurazione per responsabilità civile che copra i danni che potrebbe causare durante il suo soggiorno.

I minori accompagnati dai loro tutori legali sono posti sotto la responsabilità di questi ultimi. È severamente vietato lasciarli soli, senza sorveglianza, all'interno del campeggio.

#### Arrivo al Campeggio

Gli orari di arrivo possono variare a seconda del campeggio. Il Cliente è tenuto a verificarli sui Siti web della Società o sul proprio voucher. Salvo accordo preliminare con i rappresentanti della Società presso il Campeggio, non è consentito alcun arrivo al di fuori degli orari previsti.

Il Cliente è informato che alcuni Campeggi richiedono il check-in online prima dell'arrivo. In questo caso, il Cliente riceverà un apposito link web e sarà responsabile di effettuare il check-in secondo le istruzioni ricevute.

La Società non rimborserà o indennizzerà il Cliente per l'arrivo o la partenza al di fuori degli orari e dei giorni previsti inizialmente ove tale circostanza abbia privato il Cliente dell'accesso all'Alloggio o alla Piazzola.

Se il Cliente non si presenta in Campeggio alla data di arrivo prevista e non invia una comunicazione scritta alla sede legale entro un massimo di 48 ore, la Società si riserva il diritto di rimettere in vendita l'Alloggio o la Piazzola.

Nei Campeggi può essere obbligatorio l'acquisto e/o l'uso di un braccialeto al fine di garantire la massima sicurezza ai partecipanti al soggiorno e di identificarli tra tutte le persone presenti in Campeggio. Il Campeggio è l'unico responsabile della definizione delle regole relative alla distribuzione, all'uso dei braccialeto e agli accessi autorizzati con gli stessi.

All'arrivo nell'Alloggio o nella Piazzola, è responsabilità del Cliente effettuare un controllo dell'inventario o dello stato delle strutture. Il Cliente deve segnalare per iscritto al personale di accoglienza ogni eventuale problema o discrepanza entro e non oltre 24 ore dal proprio arrivo. Il personale di accoglienza si adopererà per risolvere tempestivamente la situazione. Non potrà essere preso in considerazione alcun reclamo inoltrato dopo tale termine.

Allo stesso modo, qualsiasi incidente che si verifichi durante il soggiorno deve essere segnalato al personale di accoglienza, che farà del proprio meglio per risolvere la situazione.

**Partenza dal Campeggio** In assenza del Cliente per espletare le formalità di partenza, il personale di accoglienza è l'unico giudice dello stato dell'Alloggio o della Piazzola e delle sue dotazioni. In tal caso non sarà accettata alcuna contestazione da parte del Cliente, che accetta e riconosce di non partecipare all'inventario delle attrezzature.

Se l'Alloggio o la Piazzola vengono restituiti in condizioni giudicate "corrette" dal personale di accoglienza, il deposito non sarà addebitato o sarà restituito immediatamente o sarà distrutto o restituito al Cliente a mezzo posta quanto prima.

In caso contrario, se il personale di accoglienza rileva una qualsiasi non conformità, il corrispondente importo sarà decurtato dal deposito cauzionale e/o fatturato al Cliente entro un mese. Al Cliente saranno fornite le relative fatture a supporto. Se gli importi fatturati sono superiori al deposito cauzionale, quest'ultimo non viene restituito e la Società ha il diritto di reclamare gli importi dovuti dal Cliente.

Tra i suddetti difetti o mancanze, la Società si riferisce in particolare alle voci a seguire, in via esemplificativa ma non esaustiva:

- mancanza di pulizia o stato anormale di sporcizia.
  - La Società ricorda che, se non sottoscrive l'opzione relativa ai servizi di pulizia inclusi, il Cliente è tenuto a pulire le seguenti aree/materiali:
    - svuotare le pattumiere
    - lavare e riordinare le stoviglie
    - svuotare il frigorifero
    - non lasciare alimenti deperibili
    - spazzare e lavare le aree comuni
    - pulire l'angolo cottura - Macchina del caffè- Microonde e lavello
    - pulire il bagno, la doccia (scarichi), il lavabo e lo specchio
    - pulire il wc
    - pulire superfici, finestre e spolverare
    - riordinare e pulire la terrazza e gli arredi
    - svuotare e pulire il barbecue
    - lasciare lenzuola e asciugamani vicino all'ingresso
  - se il Cliente ha sottoscritto l'opzione relativa ai servizi di pulizia inclusi, è tenuto a pulire le seguenti aree/materiali:
    - svuotare le pattumiere
    - svuotare il frigorifero
    - riordinare la terrazza e i mobili
    - svuotare il barbecue
    - lavare e riordinare le stoviglie
    - non lasciare alimenti deperibili
- rottura, danno, perdita, mancata corrispondenza con l'elenco iniziale di oggetti o attrezzature messi a disposizione del Cliente durante il soggiorno;
- mancata restituzione del materiale affidato al Cliente come chiavi, carte / badge, ecc.

**Visitori** I Visitatori devono presentarsi al personale di accoglienza e/o alla reception del Campeggio nel rispetto delle regole applicabili nel Campeggio. La fatturazione relativa sarà per persona, a una tariffa che può variare da un Campeggio all'altro. Il saldo di tale fattura deve essere effettuato immediatamente all'arrivo dei Visitatori.

La Società non autorizza i Visitatori a soggiornare nell'Alloggio o nella Piazzola riservati ai di fuori degli orari di visita definiti nel regolamento interno del Campeggio (anche se la capacità dell'Alloggio o della Piazzola lo consente) né a utilizzare le attrezzature e i servizi del Campeggio.

I Visitatori ammessi nel Campeggio si impegnano a rispettare il regolamento interno del Campeggio e sono sotto la responsabilità del Cliente che li riceve.

La Società si riserva il diritto di rifiutare l'ingresso dei Visitatori o di limitarne l'accesso alle aree comuni del Campeggio (piscina, ristorante, ecc.) qualora ritenga che la capacità del campeggio abbia raggiunto il massimo.

**Diritto d'immagine** Accettando le presenti Condizioni Generali di Locazione, il Cliente autorizza espressamente e a titolo gratuito la Società a fotografarlo o filmarlo durante il suo soggiorno e a utilizzare le foto, i video o i suoni su qualsiasi supporto per un periodo di 5 anni. Detta autorizzazione è valida anche per tutte le persone alloggiate con il cliente. Tale autorizzazione mira a garantire la promozione nazionale e internazionale dei marchi della Società su tutti i siti web, brochure, social network, presentazioni commerciali o guide turistiche.

Se un cliente si riconosce in una delle foto, può richiederne immediatamente la rimozione contattando la Società.

**Animali** La Società informa che sarà accettato solo un (1) cane per Prenotazione, nel rispetto delle seguenti 2 condizioni aggiuntive:

- non sono ammessi i cani delle razze classificate come di 1a e 2a categoria, come da definizione nella legislazione in vigore il giorno della Prenotazione;
- il regolamento interno del Campeggio deve accettare la presenza di cani.

La Società si riserva il diritto di rifiutare l'accesso all'Alloggio o alla Piazzola se il Cliente non rispetta le condizioni di cui sopra.

Ogni cane presente durante il soggiorno è sotto la responsabilità del Cliente e quest'ultimo deve rispettare il regolamento interno del Campeggio (ad esempio: presentazione del libretto di vaccinazione aggiornato, obbligo di uso del guinzaglio, supervisione, zona autorizzata/proibita, ecc.).

La Società specifica che viene accettato solo un (1) cane per Prenotazione. Tutti gli altri tipi di animali (compresi i gatti) non sono quindi ammessi.

Il Campeggio può applicare costi supplementari per la presenza di qualsiasi animale durante il soggiorno. Saranno applicate le tariffe in vigore il giorno dell'arrivo.

**Aree acquatiche e servizi opzionali** Il Cliente si impegna a rispettare e a far rispettare ai partecipanti che occupano l'Alloggio o la Piazzola il regolamento interno delle aree acquatiche e del Campeggio in cui si trova l'Alloggio o la Piazzola.

Il Cliente è sin d'ora informato che:

- per motivi igienici, a meno che non vi sia una giustificazione medica, l'accesso all'area acquatica (piscina, vasche, ecc.) è riservato alle persone in costume da bagno (costume da bagno/ costume intero o a due pezzi/pantaloncini da bagno purché non abbiano tasche, con retina interna e la cui lunghezza non superi la metà della coscia), a esclusione di qualsiasi altro capo di abbigliamento, compresi in particolare tanga, bermuda, tute e indumenti lunghi e/o impermeabili.
- Per motivi di igiene e sicurezza, sono ammessi solo burkini in lycra senza mantellina.
- I bagnini hanno l'autorità di chiedere ai trasgressori di allontanarsi.

- Sono vietati i barbecue e le griglie elettriche e i barbecue a carbonella. Nei Campeggi è consentito l'uso di barbecue e griglie a gas. È responsabilità del cliente Contattare preventivamente un rappresentante della Società di gestione per sapere quali tipi di barbecue e griglie sono ammessi nel Campeggio.
- Se non diversamente indicato nel regolamento del Campeggio, le tende non sono ammesse nelle piazzole per case mobili.

Il Cliente deve prendere le misure necessarie, in particolare se si reca in un Campeggio situato su un'isola, per prenotare gli spostamenti con sufficiente anticipo in modo da poter raggiungere il Campeggio nelle date corrispondenti al suo soggiorno. In caso di soggiorno fuori dalla Francia, il Cliente è l'unico responsabile del rispetto delle condizioni di accoglienza e di alloggio del luogo di destinazione. Si consiglia inoltre al Cliente di consultare i consigli di viaggio per la propria destinazione sul sito web [www.dipomatie.gouv.fr](http://www.dipomatie.gouv.fr) prima di prenotare.

**Attrezzature per neonati (soggette a disponibilità)** Il Cliente viene informato della possibilità di scegliere le attrezzature per bambini al momento della Prenotazione o all'arrivo in campeggio. Un elenco di queste attrezzature e dei relativi prezzi è disponibile sui Siti web della Società.

**Veicolo elettrico** La Società vieta al Cliente di ricaricare il proprio veicolo (come una bicicletta, uno scooter, ecc.) attraverso le fonti di energia dell'Alloggio o del campeggio. Il mancato rispetto di questo requisito può comportare le stesse conseguenze del mancato rispetto del regolamento interno del campeggio.

Per gli altri campeggi, i clienti dovranno pagare le imposte locali all'arrivo.

#### ARTICOLO 14 - DEPOSITO CAUZIONALE

All'arrivo in campeggio verrà richiesto al cliente un deposito cauzionale di 150 € (salvo circostanze eccezionali).

Si prega di notare che il Campeggio si riserva il diritto di trattenere tutto o parte del deposito cauzionale in caso di danni all'Alloggio o al Campeggio.

Per le Piazzole scoperte non è richiesto alcun deposito cauzionale.

Il deposito cauzionale sarà restituito al Cliente al momento della partenza, dopo che un rappresentante della Società di gestione avrà effettuato un'ispezione. Il rappresentante della Società di gestione effettuerà un inventario e si assicurerà che l'Alloggio sia stato pulito correttamente e che non vi siano danni o deterioramenti.

In caso di danni evidenti o se l'Alloggio non viene restituito in condizioni di pulizia, la Società può fatturare al Cliente i costi sostenuti per riportarlo alle condizioni in cui è stato consegnato.

Non sarà accettato alcun reclamo da parte del Cliente in caso di partenza senza ispezione, se il Cliente non ha consegnato a un rappresentante della Società di gestione l'inventario degli arredi all'arrivo o se il Cliente ha lasciato il Campeggio senza effettuare un inventario degli arredi alla partenza, verificato da un rappresentante della Società di gestione. Se il cliente non consegna l'inventario degli arredi all'arrivo, si presume che abbia preso in consegna l'alloggio in buono stato di pulizia generale.

In caso di partenza al di fuori dell'orario normale, il personale della Società di gestione sarà l'unico giudice dello stato generale e della pulizia dell'Alloggio, che il Cliente accetta. Se l'Alloggio viene restituito in buone condizioni, il deposito cauzionale verrà restituito per posta, a spese del Cliente, non appena possibile.

Il Campeggio può richiedere depositi cauzionali aggiuntivi per le attrezzature necessarie all'accesso al Campeggio (ad esempio tessere magnetiche per le barriere automatiche) e/o per l'utilizzo dei servizi del Campeggio.

**Danni** Qualsiasi danno materiale riscontrato nell'Alloggio sarà fatturato al Cliente in base al danno riscontrato fino a un limite di 1.000 euro.

#### ARTICOLO 15 - RESPONSABILITÀ

**Responsabilità della Società** La Società:

- non potrà essere ritenuta responsabile in caso di modifica, annullamento, mancata esecuzione o esecuzione imperfetta di qualsiasi servizio legato alla Prenotazione ascrivibile a circostanze eccezionali e inevitabili causate dal Cliente o dai partecipanti al soggiorno, turbativa o sciopero totale o parziale, in particolare dei servizi postali e dei mezzi di trasporto e/o di comunicazione;
- salvo disposizioni di legge contrarie, non potrà essere ritenuta responsabile per colpa di terzi e in particolare di uno dei suoi partner;
- non potrà essere ritenuta responsabile di qualsiasi danno indiretto, lucro cessante, danno emergente, perdita di opportunità, danno o costo.

**Garanzia e responsabilità Siti web**

Per tutte le fasi di accesso ai Siti web, al processo di Prenotazione e ai servizi successivi, la Società ha solo un'obbligazione di mezzi.

Le informazioni fornite sui nostri Siti web e cataloghi sono accurate alla data della Prenotazione. Tuttavia, sono soggette a modifiche.

Le fotografie che illustrano i nostri Alloggi o piazzole sui Siti web e nell'opuscolo sono fornite solo a scopo illustrativo. I modelli non possono essere garantiti.

La Società non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali informazioni false, fuorvianti o erronee contenute nei cataloghi o nei Siti web relativi ai Campeggi, e in particolare delle foto di presentazione, delle descrizioni, delle attività, delle attività ricreative, dei servizi e delle date di operatività, risultanti dall'invio da parte delle Società di gestione o di terzi di fotografie di cui hanno dichiarato di avere i diritti.

Pur adoperandosi al massimo per mantenere operativo un servizio, la Società non può offrire alcuna garanzia sulla continuità dell'accesso ai propri Siti web e declina pertanto ogni responsabilità per eventuali danni diretti e/o indiretti causati dall'impossibilità di accedervi in tutto o in parte o che possano derivare dall'utilizzo del servizio da parte di un utente di Internet.

La Società non potrà essere ritenuta penalmente o civilmente responsabile delle conseguenze derivanti da un uso inappropriato o non autorizzato dei Siti web o dei loro contenuti da parte degli utenti o di terzi.

Inoltre, la Società non potrà essere ritenuta responsabile della mancata o cattiva esecuzione del contratto stipulato, in caso di colpa del Cliente, di forza maggiore, di circostanze eccezionali o per causa, imprevedibile e insormontabile, dovuta a un soggetto terzo estraneo alla fornitura dei servizi previsti dal contratto.

In ogni caso, qualora la Società sia ritenuta responsabile per qualsiasi motivo, l'eventuale risarcimento dei danni diretti o indiretti sarà limitato al costo del soggiorno.

Il livello di comfort attribuito ai Campeggi fuori dalla Francia corrisponde a una classificazione basata sugli standard locali del Paese ospitante, che possono quindi differire da quelli francesi (classificazione Atout France).

#### **ARTICOLO 16 - RECLAMI E MEDIAZIONE**

*Procedure di reclamo - mediazione* Qualsiasi reclamo durante il soggiorno deve essere segnalato dal Cliente, entro 24 ore dall'evento oggetto del reclamo, al team di accoglienza del Campeggio affinché quest'ultimo possa fare tutto il possibile per rimediare alla non conformità o riscontrarla e soddisfare al meglio le sue aspettative.

Se il problema non viene risolto in modo soddisfacente, il Cliente può presentare un reclamo:

**- Per posta :**

- Per Homair Vacances: Immeuble Le Derby, 570 avenue du Club Hippique, CS 20405, 13097 Aix-en-Provence cedex 02, FRANCIA;
- Per Tohapi: Servizio Clienti, CS 81010, 22101 Dinan Cedex

**- Tramite il nostro modulo di contatto:** disponibile sui nostri Siti web.

Il Cliente deve fornire tutti gli elementi richiesti dalla Società a supporto del reclamo. Non sarà dato corso ad alcun reclamo se i fatti in oggetto non sono stati portati a conoscenza del team di accoglienza durante il soggiorno.

Il servizio clienti della società tratterà ogni reclamo nel più breve tempo possibile (massimo 2 mesi dalla data di ricevimento del reclamo).

In conformità agli articoli L612-1 e seguenti del Codice dei consumatori (Code de la consommation) francese, il Cliente può ricorrere a una procedura di mediazione convenzionale se non è soddisfatto della risposta fornita dal servizio clienti della Società. Ogni richiesta di mediazione deve essere inviata quanto prima a CM2C, online sul sito [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net) o per posta al seguente indirizzo CM2C - 14 rue Saint Jean 75017 PARIGI.

In applicazione delle disposizioni dell'articolo 1368 del Codice civile francese, si conviene espressamente che i dati memorizzati nei sistemi informatici della Società e/o dei suoi partner hanno valore probatorio. Di conseguenza, i dati memorizzati su supporti informatici o elettronici, se prodotti come prova dalla Società in qualsiasi procedimento legale o di altro tipo, saranno ammissibili, validi e applicabili tra le parti.

Al fine di migliorare la qualità del nostro servizio clienti, segnaliamo che le telefonate al nostro personale potrebbero essere registrate.

#### **ARTICOLO 17-RECAPITI DELLA SOCIETÀ**

Tutta la corrispondenza con la Società deve essere inviata al seguente indirizzo:

**- Per posta:** Homair Vacances: Immeuble Le Derby, 570 avenue du Club Hippique, CS 20405, 13097 Aix-en-Provence cedex 02, FRANCIA;

#### **ARTICOLO 18 - SERVIZI DEL CAMPEGGIO**

La Società si impegna a mantenere aggiornate le informazioni e le descrizioni relative ai Servizi del Campeggio offerti su tutti i Siti web e sul catalogo. Può accadere che alcune attività e strutture offerte dalle Società che gestiscono i Campeggi, e indicate nella descrizione, vengano rimosse o modificate, in particolare per motivi legati al clima, in caso di forza maggiore o per malfunzionamenti prima o dopo la stagione. Per quanto possibile, la Società informerà i Clienti di eventuali lavori o miglioramenti effettuati nei Campeggi durante il loro soggiorno.

#### **ARTICOLO 19- MODERAZIONE DELLE OPINIONI**

Il Cliente è informato e accetta che le opinioni espresse in merito alle vacanze possano essere utilizzate a fini promozionali.

In questo caso, la formulazione può essere modificata per garantire che siano chiaramente comprese da tutti.

Tuttavia, il carattere positivo o negativo non verrà mai modificato.

#### **ARTICOLO 20- DISPOSIZIONI GENERALI**

Nel caso in cui una delle clausole del presente contratto dovesse essere nulla a causa di una variazione nella legislazione, nei regolamenti o di una decisione del tribunale, ciò non pregiudicherà in alcun modo la validità e l'obbligo di adempiere le presenti Condizioni Generali.

Qualsiasi Prenotazione è nominativa e personale per cui i diritti e gli obblighi derivanti dal contratto non possono essere trasferiti dal Cliente a soggetti terzi in qualsiasi forma e per qualsiasi motivo senza la preventiva autorizzazione scritta della Società.