

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Artículo 1 Ámbito de aplicación de las Condiciones Generales de Venta

Las presentes condiciones generales enviadas al Cliente forman un conjunto contractual y constituyen la totalidad de la relación contractual entre el Campamento y sus Clientes.

Este conjunto de condiciones rige la venta de estancias por parte del Campamento. Entran en vigor en el momento en que se realiza el pedido y excluyen cualquier otra condición.

El Campamento se reserva el derecho de modificar sus condiciones generales en todo momento. No obstante, la versión aplicable al Cliente es la que este acepte en el momento de la reserva.

Artículo 2 Ámbito de aplicación de las Condiciones generales de venta

Se considera que el Cliente acepta sin reservas las presentes Condiciones Generales de Venta, conforme con lo dispuesto en el artículo 1126 del Código Civil. Por esto, se informa al Cliente de que, al marcar la casilla «He leído y comprendido las Condiciones Generales de Venta» al realizar un pedido por internet o al recibir el correo electrónico de confirmación de la reserva adjunto a estas condiciones, está dando su consentimiento específico, libre e informado, en particular en lo que respecta al uso de datos personales. Esta aceptación sin reservas es válida tanto para el Cliente como para cualquier otra persona que también participe en la estancia. Las presentes Condiciones Generales de Venta también están disponibles en la página web del Campamento y en la Recepción del mismo.

Artículo 3 Reservas

3.1 Condiciones de reserva

Modo de reserva - El Cliente puede hacer una reserva en línea, por teléfono o en el campamento.

Validación de la reserva - Toda solicitud de reserva se considera definitiva desde el momento en que la acepta el campamento. Este último es libre de rechazarla en función de la disponibilidad o de cualquier circunstancia que pueda afectar a la estancia prevista.

La reserva solo se acepta mediante el envío de una confirmación de la misma por correo electrónico, postal o en mano.

Para su validación, todas las reservas deben ir acompañadas de un pago que incluya lo siguiente:

- Un depósito del 30 % al 100 % del importe total de la estancia en función de la fecha de la reserva;
- Los gastos de gestión de reserva;
- Los posibles costes de un seguro de cancelación/interrupción.

Firma electrónica aplicable a la venta en línea - Proveer en línea el número de la tarjeta de crédito del cliente y dar la validación final al pedido se considerarán prueba de la conformidad del cliente con el pago de las sumas debidas por la reserva y la firma y aceptación expresa de todas las operaciones realizadas.

Capacidad y participantes en la estancia - La reserva es nominativa. El Cliente debe ser mayor de 18 años, participar en el viaje reservado y proporcionar legalmente los nombres completos y las fechas de nacimiento de todos los participantes, incluidos menores y recién nacidos. El Campamento se reserva el derecho a rechazar a cualquier persona que no esté registrada en el momento de la reserva. Cualquier información errónea puede dar lugar a la cancelación de la estancia. Debido al carácter nominativo de la reserva, esta no se puede ceder ni transferir, total o parcialmente, sin el previo acuerdo expreso y por escrito del Campamento. Por motivos de seguridad y de seguros, se debe respetar el número máximo de ocupantes por tipo de alojamiento/sitio, tal como se describe en el folleto y en el sitio web. El Campamento no aceptará a ninguna persona que supere esta capacidad (incluyendo recién nacidos), a excepción de los visitantes invitados por el Cliente.

Grupo - El Campamento ofrece vacaciones orientadas a la familia, con alojamientos especialmente diseñados para estas. El Campamento se reserva el derecho de rechazar cualquier reserva que no se ajuste a la capacidad de los alojamientos ofrecidos. El Campamento considera que toda reserva de 5 o más alojamientos de alquiler/parcelas realizada por la misma persona física o por personas físicas diferentes pero que se conocen y viajan juntas por los mismos motivos, en las mismas fechas y en el mismo Campamento es un grupo. Todas las solicitudes de reservas de grupo deben enviarse por correo electrónico a callcenter@cielavillage.com o por teléfono al +33422547355 (precio de una llamada local según su operador), indicando que se trata de una solicitud de reserva de grupo. El Campamento se reserva el derecho de evaluar la solicitud antes de aceptarla o rechazarla.

3.2 Información importante

Menores de edad - Por motivos de seguridad evidentes (piscina, evacuación del Campamento en caso de alarma...) y de salud (hospitalización...), no se admiten menores de edad que no estén acompañados por sus tutores legales, tal como se define en el artículo 389 del Código Civil. Además, el Campamento no está autorizado, conforme con el decreto 2002-883 del 3 de mayo de 2002, a proporcionar estancias en grupo o individuales fuera del domicilio familiar a menores de 18 años que no estén acompañados por uno de sus tutores legales. Los menores acompañados por sus tutores legales están bajo la exclusiva responsabilidad de estos y no deben quedar sin vigilancia en las instalaciones del Campamento (incluido el parque acuático) bajo ningún concepto.

Carácter no contractual de los medios de comunicación - Todos los documentos distintos de las presentes Condiciones generales de venta y, en particular, los catálogos, prospectos, anuncios, avisos, etc., tienen un carácter meramente informativo y no contractual. Los planos y las fotos de los alojamientos de alquiler se proporcionan a título ilustrativo. La disposición y las características de las habitaciones pueden variar de un modelo a otro. Consulte la descripción escrita del alojamiento disponible en la sección de alojamiento del sitio web del Campamento para conocer la composición exacta de cada alojamiento de alquiler. Los alojamientos tienen también descripciones, respectivamente. Si tiene alguna duda, nuestra central de reservas está a su disposición en el +33422547355 (el precio de la llamada local depende de su operador).

Instalaciones y actividades del Campamento - Es posible que determinadas actividades e instalaciones ofrecidas por el Campamento (directamente o a través de proveedores de servicios), como el wifi o los elementos del parque acuático, enumerados en la descripción,

no estén disponibles, en particular por razones climáticas o en caso de fuerza mayor, o no funcionen, en particular a principios y finales de la temporada. El Campamento no se hace responsable de esto. El Campamento informará al Cliente de las obras/peligros/mejoras realizadas durante la estancia.

Artículo 4 Precio

Los precios aplicables son los indicados en el momento de la reserva por teléfono, en internet o en el Campamento. Estos pueden variar durante la temporada y son en euros con IVA incluido.

Son precios cerrados y definitivos.

Cualquier modificación posterior del tipo de IVA aplicable que tenga lugar entre el momento de la determinación de las tarifas y la facturación de la estancia, dará lugar a una modificación proporcional del precio con IVA incluido, que el Cliente acepta sin reservas.

El precio incluye lo siguiente:

- el alquiler de la parcela o del alojamiento de alquiler equipado, tal como se define en el folleto y en los sitios web;
- el consumo de agua, gas y electricidad;
- acceso al Campamento, a sus instalaciones y a las actividades (excepto las que se enumeran a continuación) tal y como se define en el folleto y en las páginas web;
- la parcela para un coche de alquiler (la parcela no está necesariamente en la parcela alquilada).

El precio no incluye lo siguiente:

- los gastos de gestión;
- los diferentes impuestos;
- las actividades de pago propuestas por el Campamento se pagarán in situ;
- suplementos como los gastos de limpieza;
- depósitos de garantía (fianza);
- la garantía de una parcela precisa;
- seguro de cancelación/interrupción;
- el equipamiento opcional.

Artículo 5 Modalidades y modos de pago

5.1 Modalidades de pago

Se debe abonar el precio total de la estancia:

- 30 días antes del inicio de la estancia;
- o inmediatamente para todas las reservas realizadas en los 30 días anteriores al inicio de la estancia.

A falta de pago íntegro en la fecha acordada, el Campamento tiene derecho a considerar que el Cliente ha cancelado la reserva y retener las cantidades ya abonadas.

5.2 Modos de pago

Los modos de pago de la fianza o de la totalidad de la estancia aceptadas por el Campamento varían en función de la fecha de pago:

- Si el pago se realiza al menos 30 días antes de la fecha de llegada, se puede hacer mediante tarjeta de crédito, transferencia bancaria, cheques de vacaciones (enviados por correo certificado con acuse de recibo) o cheques de vacaciones Connect y mediante cheque en euros (enviado por correo certificado con acuse de recibo).
- Si el pago tiene lugar entre 29 y 15 días antes de la fecha de llegada: puede hacerse con tarjeta de crédito y transferencia bancaria o cheques de vacaciones Connect.
- Si el pago se realiza entre 14 días y el día anterior a la llegada, puede hacerse con tarjeta de crédito o transferencia bancaria.
- Para todos los pagos en el sitio: el cliente puede pagar el saldo con tarjeta de crédito, en efectivo y con vales de vacaciones. No se aceptan cheques en el Campamento.

5.3 Información sobre los pagos con tarjeta de crédito

Las tarjetas de crédito aceptadas son las de las redes Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard). No se acepta American Express. La transacción se carga inmediatamente en la tarjeta de crédito del Cliente después de verificar los datos de la tarjeta. Conforme con el artículo L.132-2 del Código Monetario y Financiero, el compromiso de pago contraído mediante una tarjeta de pago es irrevocable. Al proporcionar los datos de la tarjeta de crédito, ya sea en línea o por teléfono, el Cliente autoriza al Campamento a cargar en su tarjeta de crédito el importe de la fianza o la totalidad de la estancia. Para esto, el Cliente confirma ser titular de la tarjeta bancaria que se va a cargar y que el nombre que figura en su tarjeta bancaria es efectivamente el suyo. En caso de utilización fraudulenta de la tarjeta bancaria, invitamos al cliente a ponerse en contacto con nuestra central de reservas en el número 04.22.54.73.55 (precio de una llamada local según su operador) en cuanto se constate este uso.

Artículo 6 Servicios no incluidos en el precio

6.1. Los gastos de gestión

La tasa de gestión se paga por cada solicitud registrada. Estos gastos se abonan en el Campamento en el momento de la reserva. Se abonan en el momento de la reserva y no son reembolsables.

6.2. Tasa de estancia

La tasa de estancia se recauda en nombre de los municipios y se debe abonar en algunos campings. Su importe, determinado por persona y por día, varía según el destino y puede cambiar durante el año.

6.3. Las actividades de pago propuestas por el Campamento que se deben pagar in situ

Algunas actividades ofrecidas por el Campamento o uno de sus proveedores de servicios son opcionales y están sujetas a pago. Se especifica que el acceso al parque acuático del Campamento no es una actividad de pago. Si tiene alguna duda, nuestra central de reservas está a su disposición en el +33422547355 (el precio de la llamada local depende de su operador).

6.4. Los gastos de limpieza

El Cliente puede solicitar que la limpieza sea efectuada por el Campamento por una tarifa de limpieza de importe variable según la gama de la caravana. La tarifa de limpieza no incluye la limpieza de vajilla y de los utensilios de cocina.

6.5. Depósito de garantía (fianza)

Para todas las estancias en el Campamento se exigirá un depósito de 100 euros para las parcelas (en caso de alquiler de planchas o frigoríficos) y de 200 o 300 euros para los alojamientos de alquiler, a más tardar el día de llegada al Campamento. El pago se puede efectuar con tarjeta de crédito o cheque. Este último se reembolsará íntegramente el día de la salida o, a más tardar, en un plazo de dos semanas, tras la comprobación de la limpieza y el estado satisfactorio del equipamiento. En caso contrario, se deducirá la totalidad del depósito. Los daños que superen la cantidad pagada en concepto de fianza se cobrarán al Cliente después de deducir el importe de la fianza. En el caso de que la fianza se haya abonado en metálico y que el Cliente desee que se le devuelva el importe inmediatamente después de su salida, deberá concertar una cita a más tardar el día antes de su salida para realizar un inventario de enseres de su alojamiento.

6.6. Parcela garantizada/Opción de parcela preferida

El Campamento asigna las parcelas en función de la disponibilidad, con el fin de optimizar la planificación. La asignación puede cambiar en todo momento antes de la entrega efectiva de las llaves. Solo se garantizan el lugar, las fechas y el tipo de alojamiento, a menos que el Cliente elija la opción «Parcela preferida». Si la parcela de su elección está disponible o si desea estar junto a otra, se le podrá asignar y, a cambio, tendrá que pagar una tarifa plana de 22 euros.

6.7. Seguro de cancelación/interrupción

El seguro de cancelación e interrupción de la estancia se ofrece al Cliente de forma opcional. Solo se puede contratar en el momento de la reserva y la contrata directamente la empresa con: Gritchen Tolède & Associés - Société de courtage en assurances SIEGE SOCIAL : 27 Rue Charles Durand - CS 70139 - 18021 BOURGES Cedex - France

No es reembolsable en caso de cancelación Todas las garantías se detallan en las **Condiciones Generales del Seguro** y en el **Documento de Información del Producto de Seguro** que se ponen a disposición antes de la celebración del Contrato y también en la página web de www.cielavillage.com

6.8. Carga de vehículos eléctricos en la parcela vacía alquilada

Algunos campings de Ciela Village están equipados con puntos de recarga de vehículos eléctricos de pago para facilitar su estancia. Está estrictamente prohibido recargar los vehículos eléctricos en los enchufes domésticos de las parcelas del camping. La instalación eléctrica del camping está dedicada al buen funcionamiento del alojamiento y de la infraestructura y no es en absoluto adecuada para la recarga de los vehículos personales de los huéspedes.

6.9. Equipamiento opcional

El Campamento ofrece equipamiento opcional como kits para bebés, nevera, sábanas, toallas, barbacoa, etc. Algunos de los equipamientos están incluidos en la gama prestige. Este equipamiento se proporciona bajo petición y está sujeto a disponibilidad. Si tiene alguna duda, nuestro servicio de reservas está a su disposición en el +33422547355 (el precio de la llamada

local depende de su operador).

Artículo 7 Prestaciones y ofertas promocionales para los socios

Las ofertas promocionales están sujetas a algunas condiciones y no son combinables, a menos que se indique lo contrario. Las prestaciones «para socios» y las ofertas promocionales no pueden aplicarse a reservas que ya haya sido pagadas total o parcialmente. En estas ocasiones, los clientes pueden haber pagado precios diferentes por la misma estancia. Los clientes que hayan pagado el precio más elevado no tendrán derecho al reembolso de la diferencia entre el precio que pagaron y el precio promocional. Para beneficiarse de una prestación de socio, el Cliente debe justificar el beneficio de acuerdo con las disposiciones acordadas con el proveedor de servicios. Los titulares de las prestaciones «para socios» deben ser titulares de la estancia. El Campamento comprobará la aplicabilidad de la oferta. En caso de fraude, el importe del descuento se reclamará al Cliente.

Artículo 8 Revocación

El Cliente queda informado de que, en virtud del artículo L. 121-20-4 del Código del Consumidor, la venta de servicios de alojamiento prestados en una fecha u hora determinadas no está sujeta a las disposiciones relativas al plazo de revocación aplicables a la venta a distancia. Por lo tanto, no se aplica ningún derecho de revocación a la venta de estancias por parte del Campamento. No obstante, esta excepción no se aplica a las pólizas de seguro contratadas (plazo de 14 días de conformidad y en el marco de las disposiciones legales).

Artículo 9 Cambios en la reserva/estancia

Todas las solicitudes de cambio deben realizarse al menos 10 días antes del inicio de la estancia. El Cliente es responsable de hacer una solicitud al Campamento por correo certificado con acuse de recibo a la dirección del Campamento o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: callcenter@cielavillage.com. El Campamento hará todo lo posible por atender la solicitud según la disponibilidad y las tarifas aplicables. Si la modificación no es posible o no es aceptada, el Cliente deberá realizar su estancia en las condiciones inicialmente previstas o cancelarla.

Artículo 10 Cancelación de la estancia (fuera del seguro de cancelación/interrupción)

10.1 Cancelación por parte del Campamento

Salvo en casos de fuerza mayor, se reembolsará la totalidad de la estancia. Dicha cancelación no dará lugar, en ningún caso, al pago de daños y perjuicios.

10.2 Cancelación total o parcial por parte del Cliente

El Cliente es responsable de hacer una solicitud al Campamento por correo certificado con acuse de recibo a la dirección del Campamento o enviando un correo electrónico con acuse de recibo a la siguiente dirección: callcenter@cielavillage.com.

La fecha en la que se reciba la cancelación determinará los gastos de cancelación.

En caso de que no haya un acuerdo por escrito en las condiciones anteriores, el Cliente será responsable del pago de todas las sumas debidas en relación con la reserva.

El baremo de los gastos de cancelación aplicables es el siguiente:

- Antes del día 61, incluido, previo al viaje: Se cobrará el 10 % del importe total del alquiler, así como los costes adicionales (gastos de gestión y seguros).
- Entre del día 60 y el día 31, incluido, previo al viaje: Se cobrará el 30 % del importe total del alquiler, así como cualquier coste adicional (gastos de gestión y seguros).
- Entre del día 30 y el día 16, incluido, previo al viaje: Se cobrará el 50 % del importe total del alquiler, así como los costes adicionales (gastos de gestión y seguros).
- Menos de 15 días antes de la estancia o en caso de que no se realice: se cobrará el importe total de la reserva.

Recuerde que, independientemente de la fecha de cancelación, la tasa de solicitud y los posibles gastos de seguro de cancelación/interrupción no son reembolsables.

El Campamento ofrece un Seguro de Cancelación e Interrupción de la estancia como extra opcional, a través de su socio Gritchén Tolède & Associés - Sociéte de courtage en assurances SIEGE SOCIAL : 27 Rue Charles Durand - CS 70139 - 18021 BOURGES Cedex - France

Artículo 11 Transcurso de la estancia

11.1 Horarios de llegada y salida

Alquiler de parcelas descubiertas - Las llegadas son a partir de las 12 horas y las salidas antes de las 11 horas.

Alquiler de alojamiento - El alojamiento se ofrece a partir de las 16:00 horas y debe ser desalojado antes de las 10:00 horas del día de salida.

En el caso de que un Cliente no pueda cumplir con los horarios de llegada, es responsabilidad de este ponerse en contacto con la Recepción inmediatamente para tratar de encontrar una solución. En caso de no llegar en las 24 horas siguientes a la fecha prevista de llegada y sin que se haya enviado un aviso por escrito al Campamento indicando una fecha definitiva, el Campamento se reserva el derecho de poner en venta el alojamiento/la parcela.

No se realizarán reembolsos ni compensaciones. No se aplicarán descuentos por llegadas tardías o salidas anticipadas.

En caso de retraso en la entrega de las llaves/desalojo de la parcela, se cobrará una noche adicional.

11.2 Duración de la estancia

La duración mínima de la estancia puede variar en función del camping en el que se aloje el cliente, el tipo de parcela/alquiler y el periodo de estancia.

La duración mínima de la estancia de los alojamientos de alquiler es de 2 noches desde la apertura hasta el cierre del camping.

11.3 Entrada/Salida

Entrada - A su llegada, la recepción comprueba el saldo del Cliente. El Cliente debe haber abonado la totalidad del importe, presentar una forma de identificación oficial y válida y depositar el depósito de seguridad de acuerdo con las condiciones establecidas anteriormente. Tras registrar la llegada del Cliente, la Recepción le entregará las llaves del alojamiento de alquiler, la tarjeta de acceso al Campamento, la información reglamentaria y las pulseras obligatorias. Es responsabilidad del Cliente comprobar el inventario a su llegada y notificar cualquier discrepancia en el plazo de un día desde su llegada.

Salida - Es responsabilidad del Cliente devolver el alojamiento en condiciones de limpieza y orden antes de las 10 de la mañana. En caso contrario, se podrá cobrar una tasa de limpieza correspondiente al importe de la misma. Asimismo, cualquier objeto roto, perdido o dañado durante la estancia se podrá cargar al Cliente. El depósito de garantía se devolverá de acuerdo con las condiciones establecidas anteriormente.

11.4 Reglamento interno

Durante la estancia, el Cliente se compromete a respetar el reglamento interno del Campamento, que está disponible/expuesto en la recepción y en la página web del Campamento. Estos requisitos son aplicables a cualquier persona que resida con el Cliente o esté bajo su responsabilidad.

Salvo que se indique lo contrario en el reglamento interno del Campamento o con la autorización expresa del mismo, no está permitido montar tiendas de campaña en las parcelas de los alojamientos de alquiler.

En caso de incumplimiento manifiesto de las presentes normas, el Director del Campamento podrá imponer sanciones que pueden llegar hasta la rescisión del contrato, especialmente en caso de comportamientos perturbadores contrarios a la calma y a la serenidad de la recepción o en caso de comportamientos violentos, insultantes, racistas o amenazantes hacia otros Clientes, el personal del Campamento o sus socios o proveedores. El Cliente queda informado de que también se le puede denegar el acceso al alojamiento.

11.5 Uso de la pulsera

El uso de la pulsera de Ciela Village es obligatorio durante la estancia, para garantizar la máxima seguridad de los Clientes y evitar la intrusión de personas ajenas no registradas/no autorizadas.

11.6 Animales

Se admiten dos animales de compañía por alojamiento o parcela de alquiler, siempre que se notifique en el momento de la reserva o a la llegada al sitio. Los animales de compañía no deben campar a sus anchas y deben ir atados, incluso en la parcela alquilada. No pueden entrar en la zona de baño, el parque infantil, ni en los aseos. El Cliente debe recoger los excrementos de los animales y asegurarse de que su comportamiento no perturbe la tranquilidad de los demás clientes. El Cliente no debe dejar solo a su perro. La admisión de animales está sujeta a dos condiciones: - vacunación antirrábica válida - identificación mediante tatuaje o chip certificada por una tarjeta expedida por la Société Centrale Canine. El cliente debe traer la cartilla sanitaria del animal. No se aceptan animales peligrosos o agresivos (incluidos los perros de 1.ª y 2.ª categoría) ni animales exóticos.

11.7 Visitantes

Cualquier visitante invitado por el Cliente debe ser informado y registrado en la recepción del Campamento. El Campamento se reserva el derecho a denegar el acceso a los servicios que ofrece. El Visitante está obligado a respetar el Reglamento del Campamento y a llevar la pulsera obligatoria.

Se debe abonar una tasa por visitante a partir de 7 años y por más de dos horas en el parque, cuyo importe se fija según la tarifa vigente. A modo de cortesía, se admitirá a visitantes en el recinto por periodos inferiores a 2 horas, sin contar el parque acuático. Su vehículo no está permitido dentro del Campamento y debe permanecer en el aparcamiento comunitario.

Artículo 12 Responsabilidad

Los alojamientos hoteleros al aire libre no están cubiertos por la responsabilidad de los hoteleros según el artículo 1952 del Código Civil. Por lo tanto, el Campamento no se hace responsable de la pérdida, el robo o el deterioro de objetos personales, ya sea en el Campamento, en los aparcamientos o en las zonas comunes (cuartos de bicicletas, aseos, etc.). Se especifica que el estacionamiento es por cuenta y riesgo del Cliente. El Cliente tiene la obligación de contratar un seguro de responsabilidad civil y, en su caso, de ponerse en contacto con su compañía de seguros habitual para ampliar las garantías de su seguro de hogar a todo riesgo al alojamiento ocupado durante la estancia.

A lo largo de todas las etapas de acceso a los sitios web, el proceso de reserva, y los servicios posteriores, la Empresa no tiene otra obligación que la de proporcionar el medio. Aunque el Campamento hace todo lo posible por mantener el servicio operativo, no puede ofrecer ninguna garantía en cuanto a la continuidad del acceso a sus sitios web y, por lo tanto, rechaza toda responsabilidad por daños directos o indirectos causados por la imposibilidad de acceder a ellos en su totalidad o en parte o que puedan derivarse del uso del servicio por parte de un usuario de internet. El Campamento no se acepta responsabilidades a nivel civil ni penal de las consecuencias del uso inadecuado o no autorizado de los Sitios Web o de sus contenidos por parte de los usuarios o de cualquier otro tercero.

El Campamento no se responsabiliza de las informaciones falsas, engañosas o erróneas que aparezcan en los catálogos o en los sitios web relativos a los Campamento, en particular las fotos de presentación, las descripciones, las actividades, las actividades de ocio, los servicios y las fechas de funcionamiento, como consecuencia de la comunicación por parte de terceros de fotografías sobre las que hayan declarado tener derechos.

El Campamento no se responsabiliza por la no ejecución o de la ejecución incorrecta del contrato suscrito en caso de culpa del Cliente, en caso de fuerza mayor o de acto imprevisible e insuperable de un tercero ajeno a la prestación de los servicios previstos en el contrato. En cualquier caso, en el caso de que el Campamento sea considerado responsable por cualquier motivo, la indemnización se limitará al importe de la estancia.

Artículo 13 Reclamación

El Cliente deberá comunicar cualquier reclamación durante su estancia en el Campamento para que éste pueda subsanar la discrepancia o constatarla. Si la discrepancia no puede ser subsanada in situ, el Cliente puede presentar una reclamación por escrito al Servicio de Atención al Cliente para que este intente poner remedio a la situación. Con el fin de poder estudiar lo mejor posible la reclamación, se pide al Cliente que proporcione lo antes posible

todos los elementos de hecho (fotografías, vídeos, en particular) que pueda reunir, salvo si la discrepancia ha sido constatada in situ por el Campamento. Cualquier reclamación relacionada con la estancia del Cliente deberá ser enviada por este por correo postal a la dirección del camping o por correo electrónico a callcenter@cielavillage.com o a la dirección de correo electrónico del Campamento. No se podrá considerar ninguna reclamación por un incidente que no se haya comunicado al responsable del Campamento durante la estancia.

Artículo 14 Protección de datos personales

14.1 Recopilación de datos

Al navegar por nuestros sitios web, se recopila información sobre nuestros clientes.

Hay 3 categorías de información:

- La información proporcionada por el Cliente al solicitar una reserva: apellidos, nombre y fecha de nacimiento de todos los participantes, dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono.

En caso de registro previo el Cliente puede acceder a su espacio Cliente y completar la siguiente información: información relativa al vehículo (matrícula, color y marca del vehículo) e información relativa a la mascota incluida en la reserva (categoría y número de tatuaje).

- Las que recopilamos automáticamente: *cookies* (ver política de *cookies*).
- Las que recopilamos de terceros.

La Empresa trata todos estos datos como confidenciales. Solo los utilizarán los departamentos internos de Ciela Village para procesar su solicitud y para mejorar y personalizar la comunicación y los servicios ofrecidos a los clientes.

14.2 Difusión de datos personales a terceros

Se informa al Cliente de que los datos personales que le conciernen son utilizados por los proveedores de servicios del Campamento como Guestapp y Coolncamp con el fin de recoger su opinión sobre la estancia y facilitar su estancia en el Campamento. Estos proveedores de servicios utilizan los datos personales únicamente en el marco de su colaboración con el Campamento y para satisfacer las necesidades de este. Se abstienen formalmente de comunicar de ninguna manera información personal o nominativa que pueda identificar al Cliente o atentar contra su intimidad.

El Cliente tiene la posibilidad de oponerse a la distribución de sus datos personales a socios en callcenter@cielavillage.com.

Conforme con la Orden de 20 de diciembre de 2017, el Cliente podrá solicitar lo siguiente:

- acceso a sus datos personales;
- rectificación y eliminación de dichos datos (derecho al olvido);
- derecho a la portabilidad de los datos;
- derecho a rechazar el tratamiento de sus datos;
- derecho a retirar el consentimiento o limitar el uso de sus datos,
- definir las directivas relativas a la conservación, la supresión y la comunicación de los datos personales tras su fallecimiento y oponerse a la prospección telefónica inscribiéndose en la lista BLOCTEL;
- derecho a presentar una reclamación ante la CNIL o la Autoridad de Control de su lugar de

residencia.

Para esto, basta con enviar una solicitud por correo electrónico a rgpd@cielavillage.com o por correo postal a la siguiente dirección, CIELA VILLAGE, Le Pergolèse - 1155 avenue deï Réganeu - 83150 BANDOL. Por motivos de seguridad, es necesario enviar una prueba de identidad válida para todas las solicitudes, así como una copia de la comunicación recibida para facilitar la tramitación de su solicitud.

Artículo 15 Autorización de derecho a la imagen

Durante su estancia, el Cliente y las personas que se alojen con él (en adelante, los "Huéspedes") podrán ser fotografiados o filmados dentro del Camping en el marco de tomas de grupo (en adelante, las "Imágenes"), que el Cliente acepta en su nombre y en el de los Huéspedes. El Cliente también autoriza al Camping y a GROUPE GB (encargado de la gestión y promoción del Camping y de todos los campings CIELA VILLAGE), en su nombre y en el de los Huéspedes, a difundir las Imágenes en sus redes sociales durante un periodo máximo de 5 años a partir de la fecha de aceptación de las presentes Condiciones Generales de Venta.

En cualquier caso, se entiende que el Cliente y los Huéspedes:

- puede revocar las autorizaciones anteriores indicándolo por escrito a la recepción del camping durante su estancia;
- tras la publicación de las Imágenes que le conciernen en las redes sociales, puede solicitar su supresión enviando un correo electrónico a la dirección siguiente: callcenter@cielavillage.com
- no recibirá ninguna retribución por la difusión de las Imágenes según lo previsto en el presente artículo 15.

Artículo 16 Legislación aplicable, jurisdicción y mediación

Las presentes Condiciones Generales de Venta se rigen por el derecho francés y cualquier litigio relativo a su aplicación se somete a la jurisdicción de los Tribunales de Toulon, independientemente del país de origen del Cliente. En caso de reclamación y después de haber remitido el asunto al Servicio de Atención al Cliente del Campamento conforme con el procedimiento de reclamaciones, el Cliente podrá remitir el asunto a un defensor del consumidor, en un plazo máximo de un año a partir de la fecha de la reclamación escrita, mediante carta certificada al operador. Los datos de contacto del mediador al que puede dirigirse el Cliente son los siguientes: CMAP (Centro de Mediación y Arbitraje de París - Cámara de Comercio e Industria de París) www.cmap.fr

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 1368 del Código Civil, se acuerda expresamente que los datos almacenados en el sistema de información de la Empresa o sus socios tienen valor probatorio. Por lo tanto, los datos en soporte informático o electrónico así almacenados, si se presentan como prueba por parte de la Empresa en cualquier litigio u otro procedimiento, serán admisibles, válidos y ejecutables entre las partes.

Artículo 17 Invalidez parcial de las Condiciones Generales de Venta

En el caso de que una de las cláusulas de las presentes Condiciones Generales de Venta quede anulada debido a un cambio en la legislación, la normativa o una decisión judicial, esto no afectará en absoluto a la validez y la vigencia de las presentes Condiciones Generales de Venta.