CONDITIONS GENERALES DE VENTE
Réservation d'hébergement ou d'emplacement par des particuliers

LE CŒUR DE LA FORET SARL - RCS Compiègne 792 117 012
Camping** tourisme 34 rue de l'Armistice – 60350 PIERREFONDS

Définitions :

COMMANDE ou RESERVATION ou LOCATION : Achat des Services.
SERVICES : location saisonnière d'hébergement ou d'emplacement nu.
HEBERGEMENT : Tente, caravane, résidence mobile de loisirs et habitation légère de loisirs.

CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute location d'hébergement ou d'emplacement sur le site du camping de Pierrefonds exploité par la SARL LE CŒUR DE LA FORET aux Clients sur son site Internet www.lecoeurdelaforet.fr ou par téléphone, courrier postal ou électronique (courriels), ou dans un lieu où le Prestataire commercialise les Services.
Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet www.lecoeurdelaforet.fr ou sur support écrit -papier ou électronique-en cas de réservation par un moyen autre qu'une commande à distance.
Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.
Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions du Prestataire, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des Services.
Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contractuel. La version applicable au Client est celle en vigueur sur le site internet ou communiquée par le Prestataire à la date de passation de la Commande par le Client.
Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.
Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition si le traitement n'est pas indispensable à l'exécution de la commande et du séjour ainsi que de leurs suites, à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à : Le Cœur de la Forêt – 2 Sente de la Fontaine Vannière – 60350 Pierrefonds.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées soit en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de Commande en ligne ainsi que des conditions générales d'utilisation du site internet soit, en cas de réservation hors Internet, par tout autre moyen approprié.

GENERALITES

CAMPING (ouverture saisonnière selon date indiquée sur le site internet www.lecoeurdelaforet.fr.)

Emplacements : Nous entendons par emplacement, un espace nu pour accueillir votre tente, caravane ou camping-car. Les forfaits calculés sont sur la base de 1 à 6 personnes. Ce forfait comprend notamment, la nuitée en tente, caravane ou camping-car, l'électricité, le stationnement de votre véhicule sur ou à proximité de votre emplacement, l'accès aux infrastructures d'accueil et aux sanitaires. Des forfaits mensuels spéciaux sont également proposés.

HEBERGEMENTS

Pour les cabanes en bois et maison de hobbit, le prix comprend la nuitée pour 2 à 6 personnes en fonction du mode d'hébergement sélectionné, le petit déjeuner, l'eau, le gaz, l'électricité, le stationnement de votre véhicule à proximité de votre hébergement, l'accès aux infrastructures d'accueil. Tous nos hébergements possèdent un équipement minimum (kit d'accueil avec produits d'entretien, produits d'hygiène et papier toilette), les draps et le linge de toilette. En fin de séjour, l'hébergement devra être restitué en bon état d'utilisation, le ménage ayant été effectué et la vaisselle lavée, séchée et rangée.

Pour les caravanes « vintage » (ouvertes à la location uniquement sur la saison camping) Le prix comprend la nuitée pour 2 personnes en fonction du mode d'hébergement sélectionné, l'eau, le gaz, l'électricité, le stationnement de votre véhicule à proximité de votre hébergement, l'accès aux infrastructures d'accueil. Tous nos hébergements possèdent un équipement minimum (kit d'accueil avec produits d'entretien et papier toilette), à l'exception des draps qui peuvent être loués sur place, du linge de toilette qui n'est pas fourni et doit être amené par le client. S'ajoutera au forfait, tout véhicule supplémentaire. En fin de séjour, l'hébergement devra être restitué en bon état d'utilisation, le ménage ayant été effectué et la vaisselle lavée, séchée et rangée.

Le descriptif détaillé des locatifs est fourni sur demande et sur notre site Internet www.lecoeurdelaforet.fr.
Suppléments : Ils concernent les postes suivants : la voiture supplémentaire, la personne supplémentaire, les draps, petit déjeuner.

CGV PARTICULIERES CAMPING

Tarifs camping : Les prix pour les emplacements et les locatifs sont indiqués en € et TTC. Ils ne comprennent pas : les taxes de séjour (variables selon les communes), les activités facultatives proposées par des prestataires extérieurs, les options telles que, draps et les services supplémentaires ; (Petits déjeuners, paniers repas etc…).

La taxe de séjour, collectée pour le compte de la communauté de communes, n'est pas incluse dans les tarifs. Son montant est déterminé par personne et par jour et est variable en fonction des destinations. Elle est à acquitter lors du paiement du Service et figure distinctement sur la facture.

Emplacements : Les jours d'arrivée sont libres et il n'y a pas de minimum de nuitée. Les horaires d'accueil sont en fonction des horaires d'ouverture du bureau d'accueil : de 9h à 12h00 et de 16h00 à 20h00 tous les jours de la saison.

Pour les réservations appeler en saison le 06 45 31 64 21, (hors saison le 06 77 83 18 50) ou faire votre demande via la page contact du site internet.

Animaux : Le Cœur de la forêt accepte les animaux domestiques. Ils doivent être à jour de leur vaccins et accompagné de leur carnet de santé. Les animaux doivent être tenus en laisse dans le site et les chiens de catégories 1 et 2 prévues à l'article L 211-12 du code rural (nouveau) sont interdits.

CGV PARTICULIERES HEBERGEMENT INSOLITE

1) Réservation / Paiement

Le Client sélectionne sur le site ou renseigne sur tout document adressé par le Prestataire les services qu'il désire commander, selon les modalités suivantes

a. La réservation et le paiement sont enregistrés prioritairement via internet par Carte bancaire. Le montant du séjour et éventuelles prestations complémentaires sont à régler de préférence en totalité au moment de la réservation. Si toutefois seul un acompte avait été versé le solde du séjour devra être intégralement réglé le jour de l'arrivée et avant la prise de l'hébergement.
b. Pour les autres modes de règlement (chèque, virement, chèques vacances…), une option sera posée, votre paiement devra nous parvenir sous 10 jours faute de quoi **la réservation sera annulée d'office**. Nous restons à votre disposition sur notre centrale de réservation au 06 77 83 18 50 pour tout complément d'information ou demande particulière. A moins de 20 jours du séjour les chèques bancaires ne seront plus acceptés.
c. Les paiements sont à envoyer à l'adresse suivante (siège social) : le Cœur de la Forêt – 2 Sente de la Fontaine Vannière – 60350 Pierrefonds. RIB FR76 1020 7001 5621 2107 0283 896 // CCBPFRPPMTG (Attention : il est impératif d'indiquer la référence de votre réservation avec votre paiement.)
d. Dès réception, le Cœur de la Forêt, fera parvenir au client un bon d'échange récapitulant ses options de réservation ainsi que les conditions de location de son hébergement.
e. Si vous avez un bon cadeau ou un code réduction vous serez invitez à le mettre lors du processus de paiement de la réservation.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la Commande et de signaler immédiatement au Prestataire toute erreur. La Commande ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la Commande par le Prestataire, par courrier électronique en cas de réservation par la centrale de réservation.
Toute Commande passée sur le site internet www.lecoeurdelaforet.fr constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire. Toute Commande est nominative et ne peut, en aucun cas, être cédée.

2) Tarifs

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur sur le site internet, ou sur tout support d'information du Prestaire, lors de la passation de la commande par le Client. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC. Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur le site internet ou sur tout support d'information ou de communication.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée sur le site internet. Au-delà de cette période de validité, l'offre est caduque et le Prestataire n'est plus tenu par les prix.

Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client lors au plus tard au moment du paiement du solde du prix.

La taxe de séjour collectée pour le compte de la communauté de communes est incluse dans nos tarifs et reversée fin juin et fin décembre à l'organisme concerné. Elle est de 0.20 € par jour et par personne de +18 ans.

3) Bons cadeaux

Le Cœur de la Forêt met à la disposition du « client acheteur », des bons cadeaux à valoir par un « client- bénéficiaire » sur les prestations fournies par la société.

a. Ce bon est valable pour une date de séjour comprise dans un intervalle de 12 mois à partir de la date d'achat. (Exemple pour un bon cadeau acheté le 20 juin d'une année, la date de séjour réservée ensuite est obligatoirement comprise entre le 20 juin de l'année d'achat du bon cadeau et le 19 juin de l'année suivant l'achat du bon cadeau). Le client acheteur du bon cadeau et le client bénéficiaire devront toutefois se renseigner sur les dates de fermeture du site au public.
b. Le fait d'être client bénéficiaire d'un bon cadeau ne confère en aucun cas une garantie d'avoir une nuitée un week-end ou une veille de fête.
c. La(es) date(s) retenue(s) sera en fonction des places disponibles restantes à la date de la demande par le client bénéficiaire et durant la période de validité du bon cadeau.
d. Si d'aventure les dates restantes disponibles pendant la période de validité ne convenaient pas au client bénéficiaire, aucun remboursement ne sera fait et la contrevaleur du bon cadeau restera définitivement acquis au Cœur de la Forêt.
e. Le montant du bon cadeau sera librement utilisé par le client bénéficiaire qui pourra, s'il le souhaite, compléter le montant initial pour réserver une nuitée ou des prestations complémentaires.
f. Dans le cas où le client acheteur aurait retenu un type de cabane précis, et si le type de cabane retenue ne convenait pas au client bénéficiaire, ce dernier pourrait en réserver une autre, sous réserve de s'acquitter de la différence de tarif le cas échéant. Si la maison retenue était moins chère que la contrevaleur du bon cadeau offert, le client bénéficiaire aura alors un avoir à valoir sur d'autres prestations du Cœur de la Forêt (panier repas par exemple). Aucun remboursement ne sera effectué.
g. Ce bon cadeau ne sera pas remboursable. Si le montant du bon cadeau est supérieur à la réservation faite, le client bénéficiaire sera invité à compléter sa commande au moins à hauteur du montant. Le surplus ne sera pas remboursé.
h. Le bon cadeau ne pourra être honoré que s'il a été réglé en totalité et par avance par le client acheteur.
i. Le client bénéficiaire doit veiller, s'il a des contraintes de temps personnelles, à opérer sa réservation dès que possible.

4) Annulation

Pour toute modification ou annulation, une demande écrite, de préférence par Email, vous sera systématiquement demandée. Votre numéro de dossier doit être communiqué en objet de l'Email.

a. Annulation avant l'arrivée du client du fait du client
En cas de maladie grave, accident grave ou décès d'un occupant inscrit, le séjour sera remboursé sur justificatif médical ou certificat de décès (moins les frais de gestion de 15 €).
Pour tout séjour annulé et n'entrant pas dans les clauses d'annulations mentionnées ci-dessus, les conditions suivantes s'appliquent :
Pour toute annulation faite plus de 30 jours avant le séjour, il sera retenu 15 € de frais de dossier.
Pour toute annulation faite entre 30 et 8 jours avant le séjour, il sera retenu 20 % du montant total de la réservation.
Pour toute annulation faite moins de 8 jours avant le séjour, le montant total de la réservation sera acquis au Cœur de la Forêt.

b. Annulation avant l'arrivée du client du fait du Cœur de la Forêt
Le Cœur de la Forêt se réserve le droit d'annuler votre séjour dans le cas de conditions météorologiques extrêmes ou problèmes techniques (coupure eau, coupure électrique…) ne permettraient pas l'accès aux hébergements en toute sécurité. Dans ce cas nous proposerons un report du séjour à une date ultérieure (selon les dates disponibles). Aucune indemnité ne pourra être demandée.

c. Annulation à l'arrivée du client du fait du Cœur de la Forêt
Le Cœur de la Forêt se réserve le droit d'annuler votre séjour dans le cas où des conditions météorologiques extrêmes ou problèmes techniques (coupure électrique, coupure eau…) ne permettraient pas l'accès aux hébergements en toute sécurité.
Si la totalité du site est concerné, ou si le site est complet un report du séjour lui sera proposé à une date ultérieure (selon les dates disponibles). Une solution de relogement, en chambre d'hôte par exemple, pourra être proposée mais les frais de séjour occasionnés seront à la charge du client. Aucune indemnité ne pourra être demandée.
Si seul l'hébergement concerné par la location était inaccessible (problèmes techniques), et qu'un ou plusieurs hébergements du site étaient disponibles le client pourra être relogé dans celui-ci, en cas de refus ou si le site est complet un report de séjour sera proposé (selon les dates disponibles) et une solution de relogement, en chambre d'hôte par exemple, pourra être proposée mais les frais de séjour occasionnés seront à la charge du client. Aucune indemnité ne pourra être demandée.
Il est à noter que le report du séjour ne sera proposé que si la prestation n'a pas été servie, c'est-à-dire si le client n'a pas pris possession de son hébergement. Dans les autres cas, les conditions de report seront examinées au cas par cas.
Le Cœur de la Forêt se réserve également le droit d'interdire l'accès des hébergements à un client qui serait sous l'emprise de produits stupéfiants, médicamenteux, drogues ou alcools, pouvant nuire à sa vigilance ou susceptible de modifier son comportement. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre ni à un hébergement ni à aucune indemnité.

d. Annulation à l'arrivée du client du fait du client / Interruption de séjour
Si lors de son arrivée, le client refuse d'accéder à l'hébergement, il pourra être relogé dans un autre hébergement s'il en est de disponible. Si cette solution ne convenait pas, ou que le site soit complet une solution de relogement, en chambre d'hôte par exemple, pourra être proposée mais les frais de séjour occasionnés seront à la charge du client. Aucune indemnité ne pourra être demandée.
En cas d'interruption du séjour (départ prématuré du client) aucune remise ou remboursement ne sera accordé la totalité du séjour étant acquis au Cœur de la Forêt.

e. Non présentation
Si vous ne vous présentez pas au Cœur de la Forêt, 100 % du montant de l'hébergement et des prestations complémentaires sont acquis au Cœur de la Forêt et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. Aucun report de date ou indemnités ne pourront être demandés.

Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée nous retenons des frais de dossier d'un montant de 15 euros.

5) Modification de réservation

En cas de modification des dates, le Prestataire s'efforcera d'accepter autant que possible les demandes de modification de date dans la limite des disponibilités.
Toute modification entraînera un supplément de 15 euros de frais de dossier.
A moins de 7 jours de votre séjour, la date du séjour ne pourra plus être modifiée.

6) Caution

A l'arrivée, une caution vous sera demandée et restituée en fin de séjour. Cette caution servira le cas échant à couvrir la détérioration ou le vol du matériel, des décorations et plus généralement la remise en état de la maison.
Montant de la caution : 250 € par hébergement - Cette caution ne constitue pas une limite de responsabilité.

7) Prestations standards

La prestation comprend la mise à disposition du logement à partir de 16h00 le jour de l'arrivée, jusqu'à 11h30 le lendemain matin. Votre lit est fait à votre arrivée et le linge de toilette ainsi que le petit déjeuner sont compris dans le prix (sauf caravanes).

8) Prestations sur option

Les paniers repas du soir sont fournis sur option et contre le paiement comptant du repas.

9) Déroulement du séjour

a. Le client est pris en charge, le jour de son arrivée, à partir de 16h00 sur le site. Si l'heure d'arrivée prévue est plus tardive le client doit nous prévenir par téléphone, au plus tard la veille. Les arrivées sont assurées jusqu'à 20h00 d'avril à septembre et 19h00 d'octobre à mars.
b. Les véhicules seront garés sur le parking. Pour garantir la tranquillité du lieu, les systèmes d'alarmes sonores sont strictement interdits.
c. Un bref état des lieux entrant sera fait avec le client.
d. Pour le client ayant commandé un panier, celui-ci sera déposé à partir de 19h30.
e. Le lendemain matin, le panier petit déjeuner sera déposé entre 8h30 et 9h15.
f. A la fin du séjour, un bref état des lieux sortant sera fait avec le client, ce dernier est invité à nous faire part de toute anomalie et à signer le livre d'or qui se trouve dans chaque hébergement. De même un questionnaire de satisfaction est à leur disposition à compléter sur place à l'accueil, ceci dans une démarche d'amélioration continue des prestations du Cœur de la Forêt.
g. Les départs se font au plus tôt à 09h00 et au plus tard à 11h30. Le client devra nous prévenir s'il souhaite partir plus tôt.

10) Consignes de sécurité pendant le séjour

a. Il est interdit de fumer dans les maisons. Les fumeurs pourront toutefois fumer sur la terrasse. Il est strictement interdit de jeter les mégots de cigarette en dehors des cendriers prévus à cet effet.
b. Pour assurer la sécurité incendie des emplacements précis ont été choisis pour mettre les bougies, il est donc interdit de les déplacer. Il est également interdit de laisser les bougies allumées pendant la nuit et lorsque le client s'absente de la maison.
c. Les enfants sont sous l'entière surveillance et responsabilité des parents ou de leurs délégataires.
d. Il est interdit d'avoir une consommation d'alcool, drogue ou autres produits qui pourrait nuire à la vigilance du client ou pouvant modifier son comportement.
e. Il est interdit de faire entrer dans la maison, des personnes qui ne sont pas clientes (pour des raisons évidentes de sécurité et d'assurance).
f. Il est interdit d'accéder aux maisons qui ne font pas l'objet de la location.

11) Responsabilité Civile

Le Client hébergé sur un emplacement ou dans un hébergement doit obligatoirement être assuré en responsabilité civile. Une attestation d'assurance pourra être demandée au Client avant le début de la prestation.

12) Animaux

Les animaux domestiques sont acceptés, sous la responsabilité de leurs maîtres. Le Client devra toutefois nous indiquer de quel animal il s'agit et sa taille. Un supplément de 5 € par jour et par animal devra être réglé.

13) Responsabilités

Le Cœur de la Forêt décline toute responsabilité en cas de dégradation, perte ou de vol des effets personnels du client, qu'ils soient déposés à l'accueil, laissés dans les maisons ou dans les véhicules.
De même, Cœur de la Forêt décline toute responsabilité en cas de dégradations ou de vol des véhicules laissés sur le parking.

14) Règlement intérieur

Un règlement intérieur est affiché à l'entrée de l'établissement et à l'accueil. Le Client est tenu d'en prendre connaissance et de le respecter.

15) Droit applicable - Langue

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.
Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

16) Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet www.lecoeurdelaforet.fr est la propriété du Prestataire et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.
Toute reproduction, diffusion, utilisation totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.
En outre, le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.
Il en va de même des noms, logos ou plus largement toute représentation graphique ou texte appartenant au Prestataire ou utilisé et diffusé par lui.

17) Litige

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le Prestataire et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.
Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.
Il peut notamment avoir recours gratuitement au Médiateur de la Consommation suivant : CM2C – 14 rue Saint-Jean – 75017 PARIS - 06 09 20 48 86 - https://cm2c.net/

18) Information précontractuelle – acceptation du client

Le Client reconnait avoir eu communication, préalablement à la passation de sa Commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L 111-1 à L111-7 du code de la consommation, outre les informations requises en application de l'arrêté du 22 octobre 2008 relatif à l'information préalable du consommateur sur les caractéristiques des hébergements locatifs en hôtellerie de plein air et en particulier :

- les caractéristiques essentielles des Services, compte tenu du support de communication utilisé et des Services concernés
- le prix des Services et des frais annexes
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ; les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige
- les informations relatives, aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander sur le site Internet emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.

Les conditions générales s'appliquent également aux clients bénéficiant d'un tarif spécial ou d'une réservation V.I.P.

Nota : L'hébergement proposé étant en pleine nature, le client sera amené à vivre le temps d'une ou plusieurs nuits avec les autres habitants de la forêt. Ainsi certaines « nuisances sonores naturelles » peuvent se produire tels que chants, grattages, hululements… Il est demandé au client de faire preuve de compréhension et de prendre ces manifestations comme faisant partie intégrante de la prestation proposée !

Par ailleurs, la vie au cœur de la nature implique également la présence occasionnelle d'insectes selon les périodes de l'année (moustiques, mouches, guêpes, araignées, punaises diaboliques, etc.). Ces visiteurs font partie de l'écosystème local et, malgré toute notre vigilance, leur présence ponctuelle ne pourra donner lieu à réclamation.

Toute l'équipe du Cœur de la Forêt vous souhaite un agréable séjour et de profiter pleinement de ce moment de paresse et de contemplation.