

CONDICIONES GENERALES DE VENTA



Artículo 1 - CONDICIONES DE RESERVA

- La reserva solo entra en vigor con el acuerdo del camping después de:
 - El registro del anticipo; y
 - recibido el contrato de reserva debidamente cumplimentado y firmado (o aceptadas las condiciones generales de venta en línea).
- Las reservas solo serán vinculantes para el Yelloh! Village si han sido aceptadas por el camping, siendo el camping Yelloh! Village libre de aceptarlas o rechazarlas, en función de la disponibilidad y, de manera general, de todas las circunstancias que puedan perjudicar la ejecución de la reserva efectuada.
- Yelloh! Village propone estancias de carácter familiar, en el sentido tradicional, por lo que los alojamientos están especialmente diseñados a tal efecto.
- El camping Yelloh! Village se reserva el derecho a rechazar cualquier reserva que sea contraria a este principio o que intente desvirtuarlo.
- La reserva de una parcela o de un alojamiento se realiza a título estrictamente personal. En ningún caso podrá subarrendarse ni cederse la reserva sin el consentimiento previo del camping. Los menores deben ir acompañados por sus padres o tutores legales.
- Independientemente de la edad, los niños se consideran participantes.

Parcelas

- El precio básico incluye la parcela para la tienda, la caravana o la autocaravana para 1 o 2 personas, el acceso a los sanitarios y a las infraestructuras de acogida.

Alojamientos

- Los alojamientos están equipados y pueden acoger un número máximo de participantes.
- Los campings Yelloh! Village se reservan el derecho a denegar el acceso al establecimiento a grupos o familias cuyo número exceda la capacidad del alojamiento alquilado.

Reserva de grupos

- Se considera reserva de grupo toda reserva de más de 4 alojamientos realizada por una misma persona física o por varias personas físicas que se conozcan entre sí y se desplacen juntas por los mismos motivos, en las mismas fechas y en el mismo Yelloh! Village.
- Los alojamientos propuestos en el sitio web comercial de Yelloh! Village están destinados exclusivamente a la clientela individual.
- Para cualquier solicitud de reserva de grupo, deberá contactar obligatoriamente con el Yelloh! Village deseado por teléfono, correo electrónico o a través de nuestra sección «Contactarnos». El camping Yelloh! Village contactado se reserva el derecho de examinar la solicitud de reserva antes de su aceptación o rechazo.

Artículo 2 - GASTOS DE RESERVA, TARIFAS E IMPUESTO MUNICIPAL DE ESTANCIA

- Yelloh! Village ofrece los gastos de reserva en los alojamientos y en las parcelas de camping.
- Los precios indicados son válidos para todas las estancias hasta el 31 de diciembre de 2026 y para la temporada 2027. Corresponden a una noche y se entienden en euros, IVA incluido.
- El importe del impuesto municipal de estancia varía según los municipios y su importe definitivo se determinará en la fecha de llegada.

Artículo 3 - CONDICIONES DE PAGO

- Para las reservas efectuadas con una antelación superior a 30 días respecto a la fecha de inicio de la estancia, deberá abonarse un anticipo del 25 % del importe de las prestaciones reservadas en el momento de la reserva en el camping. El resto deberá abonarse a más tardar 30 días antes de la fecha de inicio de la estancia.
- Para las reservas efectuadas con una antelación inferior a 30 días respecto a la fecha de inicio de la estancia, el pago total deberá efectuarse en el momento de realizar la reserva en el camping (25 % de anticipo + saldo).
- En caso de no efectuarse el pago del anticipo en el momento de la reserva o de no abonarse el resto a más tardar 30 días antes de la fecha de inicio de la estancia por parte del cliente, el camping se reserva el derecho de cancelar la reserva y de volver a ofrecer el alojamiento para su alquiler. Esta cancelación por falta de pago no dará lugar a ningún reembolso de las cantidades ya abonadas por el cliente.

Artículo 4 - DESISTIMIENTO, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN

1. Ausencia de derecho de desistimiento

- De conformidad con el artículo L.221-28 del Código de Consumo francés, Yelloh! Village informa a sus clientes de que la venta de prestaciones de servicios de alojamiento facilitadas en una fecha determinada, o según una periodicidad determinada, no está sujeta a las disposiciones relativas al plazo de desistimiento de 14 días.

2. Modificación de la reserva

- Transcurrido el plazo de 15 días antes de la llegada, no se aceptará ninguna solicitud de modificación.
- Si la modificación solicitada por el cliente no puede ser aceptada por el camping (falta de disponibilidad, imposibilidad o superación del plazo de 15 días), el cliente deberá realizar su estancia en las condiciones iniciales de la reserva o cancelarla conforme a las condiciones de cancelación. No se aceptará ningún aplazamiento para la temporada siguiente.
- Toda solicitud de ampliación de la duración de la estancia se tramitará en función de la disponibilidad y de las tarifas en vigor en el momento de solicitar la modificación.

- Toda solicitud de reducción de la duración de la estancia se considerará una cancelación parcial y se someterá a las condiciones de cancelación e interrupción de estancia.

3. Cancelación o noches no disfrutadas por restricciones administrativas

- En caso de cancelación, estancia interrumpida o salida anticipada por una de las siguientes restricciones administrativas:
 - cierre administrativo del camping;
 - cierre de las fronteras por decisión administrativa;
 - limitación de los desplazamientos a un número de kilómetros por decisión administrativa que no permita acceder al camping;
- El camping emitirá un vale por un importe equivalente a las noches no disfrutadas y con una validez de dos años.
- En caso de que el cliente rechace este vale, podrá solicitar el reembolso del importe correspondiente, deducido, en el caso de haberla contratado, el coste de la garantía de cancelación.

4. Cancelación por parte del camping Yelloh! Village

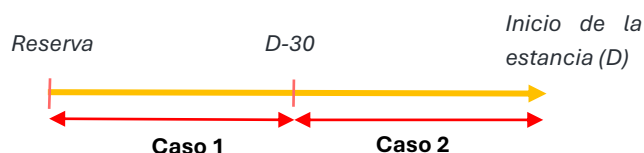
- En caso de cancelación por parte del camping Yelloh! Village, salvo en caso de fuerza mayor, las cantidades abonadas en concepto de reserva serán reembolsadas en su totalidad. No obstante, dicha cancelación no dará lugar al pago de indemnización alguna.

5. Cancelación por parte del campista

En caso de cancelación por parte del campista, las condiciones de cancelación y de reembolso serán las siguientes:

- Toda solicitud de cancelación deberá ser comunicada obligatoriamente por correo postal o por correo electrónico a la dirección del camping Yelloh! Village. Las cancelaciones comunicadas por teléfono no serán tenidas en cuenta.
- Toda cancelación implicará la rescisión de la reserva y el camping se reserva el derecho de volver a ofrecer el alojamiento para su alquiler.

a. En caso de cancelación por parte del campista sin suscripción a la garantía de cancelación:



Caso 1 - Cancelación hasta 31 días antes del inicio de la estancia

- Se retendrá un importe equivalente al 25 % del total de la estancia en concepto de gastos de cancelación.
- Las cantidades abonadas, deducido el importe de los gastos de cancelación, serán reembolsadas.
- Si el pago se ha realizado parcial o totalmente con un vale, se deberán consultar las condiciones específicas indicadas en dicho vale.

Caso 2 - Cancelación entre D-30 y la fecha de inicio de la estancia

- La totalidad de las cantidades abonadas, es decir, el importe íntegro de la estancia será retenida por el camping. No se efectuará ningún reembolso.
- En caso de que el cliente no se presente en el camping en los dos días siguientes a la fecha de inicio de la estancia, sin haber informado previamente al camping por correo postal o electrónico, la reserva se considerará cancelada por parte del cliente.
- El camping se reserva entonces el derecho de volver a ofrecer el alojamiento para su alquiler.

b. En caso de cancelación por parte del campista con suscripción a la garantía de cancelación

- El importe correspondiente a la contratación de la garantía de cancelación deberá abonarse íntegramente en el momento de efectuar la reserva y no será reembolsable en ningún caso.
- Los gastos de cancelación retenidos podrán ser objeto de reembolso en los casos y en las condiciones previstos por la garantía de cancelación, previa revisión del expediente y de los justificantes aportados por el cliente al organismo o servicio encargado de tramitar la solicitud.
- Si el motivo de la cancelación no está cubierto por la garantía de cancelación o si el expediente es rechazado en el marco de dicha garantía, seguirán siendo aplicables las Condiciones Generales de Venta establecidas en el artículo 4-5-..a.

Artículo 5 - SU ESTANCIA

1. Llegada

- Los días de llegada pueden variar en función de los establecimientos y de los periodos (consulte las condiciones particulares de cada establecimiento).
- Alojamientos: el día de su llegada, será recibido a partir de las 17:00 h (consulte las condiciones particulares de cada establecimiento).
- Se le solicitará una fianza en función del camping.
- A su llegada, podrá requerirse un documento oficial de identidad de los participantes en la estancia con el fin de cumplir las obligaciones legales y

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

reglamentarias en vigor. La falta de presentación podrá dar lugar a la denegación de acceso al establecimiento.

2. Durante su estancia

- Únicamente las personas inscritas nominalmente en el contrato de reserva están autorizadas a acceder al establecimiento y a sus instalaciones. Toda persona que no figure en el contrato de reserva deberá obtener previamente la autorización específica de la recepción. Cada titular de la reserva es responsable de las molestias y perjuicios causados por las personas que se alojen con él o le visiten.
- El cliente reconoce haber leído el reglamento interno del Village, establecido de conformidad con el anexo I de la Orden de 17 de febrero de 2014, disponible para su consulta en la recepción del camping y/o en el sitio web del Village, y se compromete a respetarlo sin reservas.
El incumplimiento del reglamento interno mediante conductas graves o reiteradas podrá dar lugar a la resolución inmediata y sin previo aviso del contrato de alojamiento, así como a la expulsión inmediata de los clientes y/o de todos los ocupantes del alojamiento, sin que estos puedan reclamar el reembolso de las cantidades abonadas. Lo mismo será de aplicación en caso de conductas graves o reiteradas de cualquiera de los participantes en la estancia que provoquen alteraciones o molestias en el camping y causen perjuicio al camping o a otros clientes.
- Corresponde al campista asegurarse: el campista es responsable de la vigilancia de sus objetos personales (bicicletas, etc.). El camping declina toda responsabilidad en caso de incidente que dependa de la responsabilidad civil del campista.
- El camping no será responsable de los daños materiales ocasionados por los riesgos inherentes a un establecimiento al aire libre, en particular de los daños que puedan sufrir los vehículos propiedad de los clientes. Las plazas que permiten estacionar un vehículo cerca de los alojamientos están especialmente expuestas a este tipo de riesgo, a pesar de la poda profesional y periódica de los árboles. El cliente declara ser consciente de este riesgo y, por consiguiente, confirma que lo acepta y que adoptará todas las medidas necesarias para protegerse frente al mismo, en particular mediante la utilización de fundas o lonas protectoras. El camping no será responsable de los daños físicos o molestias sufridos por los clientes como consecuencia de estos fenómenos naturales.
- El camping es un establecimiento al aire libre situado en un entorno natural. La presencia ocasional de insectos y pequeños animales, especialmente en los espacios exteriores, es inherente a este tipo de estancia y no constituye una falta de conformidad del alojamiento. Los clientes deberán respetar las normas y recomendaciones que se les comuniquen, en particular no dejar alimentos ni residuos al aire libre. Cualquier presencia anormal en el interior de un alojamiento deberá comunicarse a recepción para que nuestros equipos puedan intervenir lo antes posible.

3. Salida

- Los días de salida pueden variar en función de los establecimientos y de los periodos (consulte las condiciones particulares de cada establecimiento).
- Alojamientos:** el día de la salida indicado en su contrato, el alojamiento deberá quedar libre antes de las 10:00 h. El alojamiento deberá devolverse en perfecto estado de limpieza y el inventario podrá ser verificado; cualquier objeto roto o deteriorado correrá a su cargo, así como la reposición del estado de las instalaciones si fuera necesario.
- La fianza será devuelta al final de la estancia, deducidas las cantidades correspondientes, justificadas mediante factura, por los posibles daños constatados en el estado de salida. La retención de la fianza no excluye una indemnización adicional en caso de que los costes sean superiores a su importe.
- En caso de que el alojamiento no haya sido limpiado antes de su salida, se le facturará un suplemento de limpieza con un importe mínimo de 95 € IVA incluido.
- En caso de salida tardía, salvo que se haya ofrecido y contratado la opción «Salida tardía» con el camping, podrá facturarse un día adicional al precio de la noche en vigor.

Artículo 6 - ANIMALES

- Se admiten animales en algunos campings Yelloh! Village (excepto los perros de 1ª y 2ª categoría), mediante el pago de un suplemento en el momento de la reserva. Cuando estén autorizados, deberán permanecer en todo momento atados. Están prohibidos en las inmediaciones de las piscinas, en los comercios de alimentación y en los edificios.
- El carnet de vacunación de perros y gatos deberá estar al día.

Artículo 7 - LITIGIO y MEDIACIÓN

- En caso de constatar un defecto de conformidad o una anomalía relativa al alojamiento o a la parcela asignada, el cliente deberá informar a la recepción en un plazo máximo de 24 horas.
- Cualquier reclamación relativa a la no conformidad de las prestaciones con respecto a los compromisos contractuales podrá ser comunicada por correo postal o por correo electrónico al gestor del establecimiento correspondiente o a Yelloh! Village

En el marco de un litigio con uno de los establecimientos de nuestro grupo, usted tiene la posibilidad de ponerse en contacto con nosotros de la siguiente manera:

- Envío de una carta certificada con acuse de recibo al gestor del establecimiento correspondiente.
- Envío de una copia de dicha carta al Servicio de Atención al Cliente a la dirección customerservice@yellohvillage.com o por correo postal a: YELLOH! VILLAGE – 496 Rue des Marchands ZA Terres de Camargue– 30220 AIGUES-MORTES – FRANCIA.

De conformidad con las disposiciones del Código de Consumo relativas al «proceso de mediación de litigios de consumo», tras habernos contactado y a falta de una

respuesta satisfactoria, usted tiene la posibilidad de recurrir gratuitamente a un procedimiento de mediación de consumo ante:

CM2C – 49 rue de Ponthieu – 75008 PARIS Tel: +33 (0)1 89 47 00 14

litiges@cm2c.net <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Artículo 8- DERECHOS DE IMAGEN

- Usted autoriza a Yelloh! Village, así como a cualquier persona que Yelloh! Village desee designar en su sustitución, a captar, fijar, reproducir, representar y adaptar su imagen y, en su caso, su voz, así como las palabras y sonidos que haya podido pronunciar durante su estancia en Yelloh! Village, y a utilizar y explotar dichas imágenes, sonidos, vídeos y grabaciones, total o parcialmente, por cualquier medio o procedimiento y en cualquier soporte (en particular, sin que esta lista sea exhaustiva, en los sitios web o páginas de Internet de Yelloh! Village, incluidos Facebook e Instagram, en los soportes de presentación y promoción de Yelloh! Village, así como en guías de viaje o turísticas, soportes digitales, de audio y vídeo, campañas de emailing/newsletters, intranet, eventos, ferias, etc., tanto si dichos soportes son editados por Yelloh! Village como por terceros).
- Asimismo, usted autoriza a Yelloh! Village, así como a cualquier persona que Yelloh! Village desee designar en su sustitución, a modificar dichas imágenes, sonidos, fotografías, vídeos y grabaciones de cualquier forma, en particular mediante retoques, ampliaciones o reencuadres, así como mediante su asociación con cualquier otro documento, fotografía, secuencia de vídeo o comentario, o mediante su inserción en cualquier publicación, incluso con la asistencia de terceros o mediante herramientas de inteligencia artificial.
- La presente autorización tiene como única finalidad garantizar la promoción y dinamización de los establecimientos y de la red Yelloh! Village y no podrá, en ningún caso, perjudicar su reputación ni ser contraria al orden público o a las buenas costumbres. Tampoco podrá desvirtuar su imagen ni las palabras o sonidos que haya podido pronunciar.
- La presente autorización se concede a título gratuito, para todos los países y por un período de 10 años.

Artículo 9 - RESPONSABILIDAD DE YELLOH! VILLAGE

- Yelloh! Village se afana en garantizar la actualización de la información difundida en el sitio web de Yelloh! Village relativa a los establecimientos, y en particular las fotografías de presentación, las descripciones, las actividades, el ocio, los servicios y las fechas de funcionamiento.
- No obstante, dado que parte de esta información es facilitada por socios o terceros, Yelloh! Village no puede garantizar que sea permanentemente exacta, actualizada y completa.
- Por ello, Yelloh! Village únicamente está sujeto a una obligación de medios.
- Para cualquier pregunta, aclaración o solicitud de información adicional, no dude en ponerse en contacto con Yelloh! Village.

Artículo 10 - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- El responsable del tratamiento es EPA EUROPE PLEIN-AIR (YELLOH! VILLAGE), sociedad por acciones simplificada con un capital social de 650.340,00 €, inscrita en el Registro Mercantil de Nîmes con el n.º 432 366 839 y registrada en el registro de operadores de viajes y estancias con el número IM030110015, con domicilio social en 496 rue des Marchands - ZA Terre de Camargue - 30220 Aigues-Mortes- FRANCIA
- Yelloh! Village trata sus datos personales con el fin de gestionar su reserva y su estancia, realizar el seguimiento de la relación con el cliente y, cuando esté autorizado, enviarte información y ofertas comerciales. Asimismo, dichos datos se tratan para cumplir las obligaciones legales y reglamentarias aplicables al alojamiento turístico.
- De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 («RGPD»), y con la Ley francesa de Informática y Libertades, modificada en particular por la Ley n.º 2018-493, denominada «LIL 3», de 20 de junio de 2018, y su decreto de aplicación, así como por la Ordenanza de refundición n.º 2018-1225, de 12 de diciembre de 2018, usted dispone de los derechos de acceso, supresión, rectificación, limitación, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos personales.
En lo que respecta a los tratamientos basados en su consentimiento, tiene derecho a retirarlo en cualquier momento, de conformidad con el artículo 7 del RGPD. Para ello, basta con enviarnos una solicitud por correo postal, indicando su nombre, apellidos y dirección, a la siguiente dirección: YELLOH! VILLAGE - 496 rue des Marchands - ZA Terre de Camargue - 30220 Aigues-Mortes FRANCIA, o por correo electrónico a dpo@yellohvillage.com.
- Por último, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.
- Para obtener más información sobre el tratamiento de sus datos personales, puede consultar nuestra política de privacidad haciendo clic en el siguiente enlace URL: https://www.yellohvillage.es/footer/informacion_practica/politica_de_confidencialidad_y_cookies
- De conformidad con el artículo L.223-2 del Código de Consumo francés, queda prohibida toda prospección telefónica con fines comerciales sin su consentimiento previo y expreso. Yelloh! Village únicamente utilizará sus datos telefónicos para realizar el seguimiento de su reserva y de su estancia o, en ausencia de su consentimiento, únicamente en los casos y condiciones autorizados por la ley.