# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
# & Règlement intérieur 2027

Afin que vos vacances vous soient les plus agréables possibles, et que vous puissiez profiter de toutes les Activités et Prestations des Établissements au cours de la saison en toute sérénité, nous vous demandons de lire attentivement les Conditions Générales de Vente ci-dessous.
Version en vigueur en date du : 01/10/26

## 1. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente de la société MS Vacances ont pour objet de définir les droits et obligations de MS Vacances et du Client (tel que désigné ci-après) dans le cadre de la Réservation d'un Hébergement ou Emplacement de camping depuis le Site ou par téléphone auprès du Service Réservation : +33 (0)253 817 000 (ci-après la **« Réservation »**).
Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations proposées dans le catalogue et sur le Site Internet accessible à l'adresse suivante : **www.ms-vacances.com** (ci-après le **« Site »**) ou tout autre support de communication. Le contenu du catalogue et du site internet a vocation à informer les Clients. Certaines des Activités et Prestations proposées peuvent être sujettes à modification en fonction du taux de remplissage et/ou être accessibles à certaines dates uniquement dans la saison. MS Vacances se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations présentes dans le catalogue et/ou sur le Site internet. En cas de modifications importantes, celles-ci seront communiquées sur le Site par le biais d'une notification écrite préalable à l'adresse de courrier électronique renseignée par le Client au moment de sa Réservation.
Les CGV applicables sont celles publiées sur le Site au moment de la Réservation.
La Réservation effectuée par le Client est encadrée par les présentes CGV, le Règlement intérieur annexé et la Politique de confidentialité qui font partie intégrante des CGV.

### 1.1. DÉFINITIONS

Les termes suivants qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel dans les présentes CGV, auront la définition suivante :

- **Activités :** désigne les activités proposées au sein de l'Établissement dans lequel séjourne le Client, notamment des activités sportives, des animations, des clubs enfants ;
- **Prestations :** désigne les prestations proposées au sein de l'Établissement dans lequel séjourne le Client, notamment les bars, les snacks, les restaurants, les épiceries, les espaces aquatiques, les espaces bien-être ;
- **CGV :** désigne les présentes Conditions Générales de Vente ;
- **Client :** désigne toute personne physique majeure effectuant une Réservation auprès de MS Vacances, pour ses besoins personnels ;
- **Compte :** désigne le compte personnel créé par tout Client sur le Site pour accéder au détail de sa Réservation, et accessible par celui-ci grâce à un identifiant et un mot de passe ;
- **Donnée(s) Personnelle(s) :** désigne(nt) la/les donnée(s) à caractère personnel du Client collectée(s) et traitée(s) par MS Vacances dans le cadre d'une Réservation et de la création d'un Compte, et ce, dans les conditions et modalités telles que définies dans la Politique de Confidentialité ;
- **Établissement :** désigne un des Établissements MS Vacances sélectionné par le Client au moment de sa Réservation ;
- **Hébergement :** désigne un des hébergements compris dans les Établissements proposés à la Réservation au Client tel que les cottages, les lodges et les tentes équipées ;
- **Emplacement de camping :** désigne un emplacement vide ou équipé d'une terrasse pour les Emplacements dits SIGNATURE, mis à disposition pour l'installation d'un matériel appartenant au Client tel qu'une caravane, une tente, un van ou un camping-car ;
- **MS Vacances :** désigne la société MS Vacances, société par actions simplifiée, située 635 Chemin de la Parée, 85560 Longeville-Sur-Mer (France), immatriculée au RCS de La Roche-Sur-Yon sous le numéro 384 598 421 ;
- **Règlement intérieur :** désigne les règles à respecter au sein des Établissements lors du séjour du Client qui doit en prendre connaissance avant toute Réservation ;
- **Réservation :** désigne le fait pour le Client de réserver en ligne sur le Site ou par téléphone auprès du Service Réservation un Hébergement ou Emplacement de camping au regard des Établissements proposés et de leurs disponibilités suivant les modalités et conditions fixées dans les présentes CGV ;
- **Politique de Confidentialité :** désigne la politique de confidentialité et de protection des Données Personnelles des Clients mise en œuvre par MS Vacances laquelle fait partie intégrante des présentes CGV ;
- **Site :** désigne le site Internet édité par la société MS Vacances accessible notamment via l'adresse : **www.ms-vacances.com.**

### 1.2. PRIX

- La prestation aura lieu au tarif en vigueur au moment de l'enregistrement de l'option ou de la Réservation.
- Une simulation de séjour pour un séjour ne garantit aucune place ni aucun prix.
- Les tarifs sont susceptibles d'évoluer sans préavis.
- Les tarifs sont indiqués TTC. Toute modification du taux de TVA entraînera une modification du tarif.

### 1.3. CONDITIONS DE RÉSERVATION

- Toute personne contractante doit être âgée d'au moins 18 ans et être dans la capacité juridique de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. En cas de mesure de protection juridique, c'est le tuteur ou curateur qui devra contracter la Réservation pour le compte de la personne protégée et le cas échéant, indiquer les coordonnées de la personne l'accompagnant. MS Vacances se réserve en tout état de cause la possibilité d'imposer la signature d'une décharge engageant le Client et ses participants à respecter le Règlement intérieur.
- Le Client s'engage à réserver un séjour en son nom personnel et pour son compte et à occuper l'Hébergement ou Emplacement de camping sélectionné pendant la durée du séjour.
- Le Client a la possibilité d'effectuer sa Réservation par téléphone et/ou à partir du Site suivant les modalités décrites ci-dessous.

#### 1.3.1. Réservation par téléphone

- Le Client peut contacter le Service Réservation en composant le numéro suivant : +33 (0)253 817 000 afin d'établir une simulation de séjour portant sur un Hébergement ou Emplacement de camping identifié qui est communiqué à l'adresse de courrier électronique du Client telle qu'indiquée lors de son échange téléphonique avec le Service Réservation. Cette simulation de séjour a pour but d'informer le Client sur un Hébergement ou Emplacement de camping identifié et n'a pas pour objet d'engager le Client vis-à-vis de MS Vacances.
- Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de ses services et de la formation de ses équipes, MS Vacances procède à l'enregistrement des appels téléphoniques échangés avec ses Clients. Le Client peut s'opposer à l'enregistrement de l'appel en le signalant au conseiller au début de la communication. Les enregistrements sont traités et conservés conformément à la réglementation applicable en matière de protection des Données Personnelles. Le Client peut exercer ses droits relatifs à ses données personnelles dans les conditions précisées au sein de la Politique de confidentialité de MS Vacances.
- Le Client peut également contacter le Service Réservation afin de poser une option sur un Hébergement ou Emplacement de camping. Lorsque cette option est posée, MS Vacances transmet sous format PDF ou courrier au Client le contrat d'option, les présentes CGV auxquelles sont annexées les conditions de la Garantie Sérénité, le Règlement intérieur et la Politique de confidentialité à des fins de vérification des informations relatives à l'option et afin d'obtenir son accord. Cette option n'est valable que pendant une durée définie indiquée dans le contrat d'option, à l'issue de laquelle l'option sera supprimée par le Service Réservation. Si le Client verse les sommes demandées par MS Vacances dans le délai imparti suivant les modes de paiement visés à l'article 1.6. des présentes CGV, l'option devient une Réservation sous réserve pour le Client de recevoir le courrier électronique de confirmation par MS Vacances à l'adresse de courrier électronique qu'il a indiquée au Service Réservation.
- Dans le courrier électronique de confirmation de la Réservation, MS Vacances transmet au Client le contrat de vente, les présentes CGV auxquelles est annexé les conditions de la Garantie Sérénité, le Règlement intérieur et la Politique de confidentialité à des fins de conservation et de vérification des informations relatives à la Réservation. Les conseillers MS Vacances ont vocation à informer et conseiller les Clients et ne sauraient être tenus responsables en cas de désaccord sur le séjour réservé. Le fait d'effectuer le paiement des sommes demandées entraîne l'acceptation ferme et définitive de la Réservation établie par MS Vacances.
- Le numéro de téléphone communiqué par le Client est utilisé uniquement lorsque cela est nécessaire à la gestion et à l'exécution de sa réservation, notamment afin de le contacter au sujet de celle-ci.
La Société n'effectue pas de prospection commerciale par téléphone.
Conformément aux articles L. 223-1 et L. 223-2 du Code de la consommation, toute prospection commerciale par voie téléphonique est, en principe, subordonnée au consentement préalable du consommateur. Cette règle ne fait pas obstacle aux appels intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et en rapport avec l'objet de celui-ci.

#### 1.3.2. Réservation sur le Site

- Le Client peut effectuer une Réservation sur le Site et créer un Compte. Le Client sélectionne l'Hébergement ou Emplacement de camping en fonction des disponibilités proposées par l'Établissement en cliquant sur le bouton « Réserver ».
- Le Client choisit l'un des modes de paiement proposés et accepte expressément les termes des présentes CGV puis procède au règlement du montant de l'acompte demandé par MS Vacances. Le Client est redirigé sur l'interface de paiement sécurisée de son prestataire de service de paiement.
- Toute Réservation est soumise à la vérification préalable de MS Vacances.
Une fois le règlement effectué des sommes demandées, le Client reçoit un courrier électronique de confirmation de sa Réservation de la part de MS Vacances. Dans ce cas, la Réservation est ferme et définitive.
En cas d'information incohérente ou manifestement erronée, MS Vacances se réserve le droit d'annuler la Réservation et de rembourser au Client l'intégralité des sommes versées.
- En cas de rejet de paiement, la réservation sera placée en statut « Option » jusqu'à validation du règlement dans le délai maximal prévu sans quoi le séjour sera annulé : se référer à l'article 1.5.
- Enfin, toute arrivée effectuée sans Réservation préalable entrainera l'adhésion aux CGV à compter de la mise à disposition de l'emplacement. Les CGV sont affichées dans l'enceinte de l'Établissement ou consultables sur www.ms-vacances.com. Elles pourront également être remises gratuitement sur demande.
- MS Vacances s'engage à indiquer les disponibilités des emplacements en temps réel. Dans le cas d'une Réservation simultanée sur un même emplacement,

MS Vacances s'engage à informer et rembourser dans un délai de vingt-quatre (24) heures ouvrées les Clients, par courrier électronique, de l'indisponibilité de l'emplacement pour une période déterminée.
• La Réservation d'un Hébergement ou Emplacement de camping est faite à titre strictement personnel.
Le Client ne peut en aucun cas sous-louer ni céder ou concéder sa Réservation sans l'accord express et préalable du groupe MS Vacances.
• Toute personne âgée de moins de 18 ans doit obligatoirement être accompagnée par son représentant légal, assurant sa garde pendant toute la durée du séjour.
• Il est précisé que le tarif applicable est fixé en fonction de l'âge des personnes au cours du séjour et non de l'âge le jour de la Réservation.

#### 1.3.3. Emplacement de camping

• Le tarif campeurs indiqué sur le site internet www.ms-vacances.com ou communiqué par nos conseillers comprend l'accès à l'emplacement pour 2 personnes. Tout participant supplémentaire (3ème, 4ème, 5ème et 6ème personne), fera l'objet d'une facturation supplémentaire.
• La capacité maximale d'accueil est de 6 personnes. MS Vacances se réserve le droit de refuser l'accès à l'Établissement aux vacanciers arrivant avec un nombre de personnes excédant la capacité d'accueil indiquée, étant précisé qu'un bébé compte pour une personne, dans la capacité totale d'accueil.
• La réservation d'un Emplacement de camping comprend 2 personnes, le véhicule, l'accès aux sanitaires et l'installation d'un matériel appartenant au Client tel qu'une caravane, une toile de tente, un van ou un camping-car. Il ne pourra être installé qu'un seul matériel sur l'emplacement.
• Il est impératif de nous communiquer, à la Réservation, le détail exact et les dimensions du matériel à installer sur l'Emplacement de camping durant le séjour. En cas d'informations manquantes et/ou erronées, MS Vacances décline toute responsabilité quant à l'emplacement attribué.
• Toute modification du matériel indiqué sur le contrat d'option et de vente doit faire l'objet d'une demande au préalable au Service Réservation et reste sous réserve de disponibilité et d'acceptation par le groupe MS Vacances.

#### 1.3.4. Hébergement

• MS Vacances vous propose plusieurs gammes d'Hébergements allant de 2 à 11 personnes. MS Vacances se verra dans l'obligation de refuser l'accès à l'Établissement aux vacanciers arrivant avec un nombre de personnes excédant la capacité d'accueil maximale indiquée, étant précisé qu'un bébé compte pour une personne, dans la capacité totale d'accueil. Le non-respect de cette règle entraînera automatiquement une facturation supplémentaire, fixée par MS Vacances et sous réserve d'acceptation expresse du Client. Pour toute Réservation d'un Hébergement, il est formellement interdit d'installer tout matériel supplémentaire.
• Un justificatif pourra être demandé pour les hébergements à destination des personnes à mobilité réduite.

#### 1.3.5. Frais de Réservation

• Les frais de Réservation téléphoniques sont de 15€ pour les séjours de 1 à 6 nuits et de 30€ pour les séjours de 7 nuits et plus.
• Les frais de Réservation Web sont de 12€ si la Réservation s'effectue en ligne sur www.ms-vacances.com.
• Les frais de Réservation sont dus à la Réservation.

#### 1.3.6. Taxe de séjour et Redevance Ordures Ménagères

• Le tarif de la taxe de séjour est fixé par le conseil municipal de la commune où est implanté l'Établissement, en tenant compte d'un barème valorisé chaque année.
Le Client devra s'acquitter du règlement de la taxe de séjour au tarif en vigueur. Si la commune où est implanté l'Établissement a opté pour une taxe de séjour forfaitaire, son coût est inclus dans le forfait de l'Hébergement/Emplacement de camping.
• Une redevance ordures ménagères sera facturée à chaque Client au tarif de 1.20€/nuit, soit 8.40€/semaine pour financer la collecte de ses déchets, pendant son séjour.

#### 1.3.7. Offres Spéciales

Les offres spéciales proposées par MS Vacances, qu'elles soient intemporelles ou ponctuelles, sont non rétroactives, non cumulables entre elles et sous réserve de disponibilité à la Réservation, valables sur le montant du séjour hors suppléments, taxes, redevance et frais. Les offres spéciales s'entendent en premier lieu aux conditions particulières de l'offre (disponibles sur www.ms-vacances.com ou auprès de nos conseillers) puis aux Conditions Générales de Vente en vigueur. Les offres spéciales proposées par MS Vacances peuvent être modifiées, supprimées et réactivées à tout moment sous réserve que le Client en soit préalablement informé.

#### 1.3.8. Bons cadeaux

Les bons cadeaux proposés par MS Vacances sont non rétroactifs, non cumulables, non échangeables, non remboursables, et sous réserve d'acceptation et de disponibilité à la Réservation. Valable une fois, sur remise du bon original. Les bons cadeaux s'entendent en premier lieu aux conditions particulières du bon puis aux présentes Conditions Générales de Vente.
Le Client peut céder son bon cadeau si le cessionnaire remplit les mêmes conditions (mêmes dates de séjour, même Hébergement…) que lui et jusqu'au jour de l'arrivée. Dans cette hypothèse, le Client devra impérativement en informer MS Vacances (LRAR, mail) en indiquant précisément le nom, le prénom, l'adresse du cessionnaire et des participants. Une nouvelle Réservation sera établie au nom du cessionnaire. La cession de la Réservation entraîne des frais de cession de trente (30) euros TTC qui seront facturés au contractant initial.

#### 1.3.9. Garantie Sérénité

• Toutes les Réservations effectuées sur le Site ou par téléphone auprès de nos conseillers bénéficient gratuitement et automatiquement de la Garantie Sérénité, qui permet d'assouplir les conditions de modifications et de résiliation telles que décrites en Annexe 1. Toutefois MS Vacances recommande au Client de souscrire à l'assurance « Esprit Libre » (se référer à l'article 1.7.2).
• Garantie valable pour les séjours contractés avec MS Vacances. Les demandes de résiliation, de modification ou de cession devront impérativement être notifiées au Service Réservation MS Vacances (LRAR, email, téléphone). La date retenue pour définir les indemnités de résiliation, de modification ou de cession dues sera la date de l'émission de la Lettre RAR, le cachet de la poste faisant foi, ou encore la date de réception de l'email. Le remboursement sera adressé au Client dans un délai maximal de 90 jours, à moins que ce dernier n'en dispose autrement par écrit. En cas de résiliation/modification du contrat de vente établi entre MS Vacances et le Client, la Garantie Sérénité et l'assurance « Esprit Libre » ne pourront se cumuler dans leur utilisation. Toutefois, en cas de refus d'indemnisation par l'assurance « Esprit Libre » et après confirmation de la clôture du dossier par le cabinet d'assurance, le Client pourra bénéficier de la Garantie Sérénité. La date de la demande initialement formulée par le Client auprès de l'assurance sera alors retenue pour l'application de la Garantie Sérénité.
• Consulter les conditions de la Garantie Sérénité en Annexe 1.

#### 1.3.10. Attribution de l'emplacement

• MS Vacances ne peut garantir les demandes spécifiques formulées lors de la Réservation (numéro d'emplacement, situation, etc.) et ne saurait être tenue responsable si celles-ci ne seraient satisfaites. Aucune indemnité ne sera due. Le numéro d'emplacement sera communiqué au Client au moment de la mise à disposition de l'emplacement, le jour de son arrivée. Uniquement après accord de MS Vacances, la ou les demandes acceptées le jour de l'arrivée, feront automatiquement l'objet d'une facturation supplémentaire qui sera portée à la connaissance du Client préalablement à son acceptation expresse.

### 1.4. SUIVI DE LA RÉSERVATION

Après avoir effectué une Réservation, MS Vacances transmet au Client un courrier électronique de confirmation, tel que visé aux articles 1.3.1. et 1.3.2. des présentes CGV, qui comprend un numéro de réservation (hors réservations de groupe) rattaché au nom utilisé par le Client lors de sa Réservation. Afin de suivre sa Réservation, le Client a la possibilité soit de créer un Compte, soit d'y accéder sans Compte.

#### 1.4.1. Identification et création d'un Compte

• En cliquant sur l'icône située en haut à droite du Site, le Client est invité à compléter les champs dédiés à la création de son Compte. Dans ce cas, il garantit l'exactitude, la sincérité et la conformité des informations transmises à MS Vacances (en particulier son adresse de courrier électronique et son numéro de téléphone). Il appartient en conséquence au Client de modifier à tout moment et dans les meilleurs délais tout changement de coordonnées via son Compte accessible depuis le Site ou par téléphone s'il s'agit du nom et de l'adresse mail du titulaire du compte.
• En validant la création de son Compte, le Client prend connaissance et accepte la Politique de Confidentialité. Le Client reçoit ensuite un courrier électronique de confirmation de son inscription de la part de MS Vacances. Il peut ensuite modifier ses coordonnées et suivre sa Réservation.
• MS Vacances ne pourra être tenue responsable de l'absence de diligence du Client lors de la Réservation, la modification et la mise à jour de ses Données Personnelles, et par suite de coordonnées erronées, avec leurs conséquences sur la Réservation.
• La création d'un Compte permet au Client de : accéder à ses Réservations ; modifier ses informations renseignées lors de la création de son Compte.

#### 1.4.2. Suivi de la Réservation sans Compte

En cliquant sur l'icône située en haut à droite du Site, le Client peut suivre sa Réservation en cliquant sur « Accéder à ma réservation en tant qu'invité », en indiquant le numéro de réservation transmis par MS Vacances et en cliquant sur le bouton « Valider ».

### 1.5. CONDITIONS ET DÉLAIS DE PAIEMENT

• Pour les Réservations effectuées à plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte de 30% du montant du séjour doit être réglé sous 7 jours afin de confirmer définitivement la Réservation. Ce montant est calculé hors frais de réservation et assurance « Esprit Libre » qui doivent être souscrits et réglés à la Réservation.
Il est rappelé que le solde doit être impérativement réglé au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour et sans qu'il n'y ait besoin d'un quelconque rappel de la part de MS Vacances.
Pourront être utilisés les modes de paiement décrits à l'article 1.6. des présentes CGV.
• Pour les Réservations effectuées de J-30 à J-8 avant le début du séjour, le règlement intégral du séjour doit être effectué sous soixante-douze (72) heures.
Pourront être utilisés les modes de paiement décrits à l'article 1.6. des présentes CGV.
• Pour les Réservations effectuées à moins de 7 jours de l'arrivée, le règlement intégral du séjour doit être effectué à la Réservation.
Pourront être utilisés les modes de paiement décrits à l'article 1.6. des présentes CGV.
• En cas de retard des délais de paiement, MS Vacances appliquera des frais et se réserve le droit de procéder au recouvrement des sommes dues par tous moyens. Par ailleurs, à défaut de recevoir le règlement du solde dans les délais, le Client est informé de l'annulation de sa Réservation. A ce titre, la Garantie Sérénité s'appliquera conformément à l'article 1.3.9. des présentes CGV.

### 1.6. MODES DE PAIEMENT ET RÉTROFACTURATION

#### 1.6.1. Modes de paiement

Les Réservations effectuées auprès de MS Vacances peuvent être réglées selon les modalités ci-après, sous réserve du respect des conditions et délais précisés au point 1.5.

• En ligne via le Site MS Vacances : carte bancaire, chèque-vacances connect, virement bancaire (jusqu'à J-9 avant la date d'arrivée).
• Par voie postale : chèque bancaire, chèques-vacances. Ces modes de paiement pourront être utilisés jusqu'à J-30 avant la date d'arrivée, le cachet de la poste faisant foi. Pour tout envoi de chèques-vacances, MS Vacances conseille vivement au Client de faire un envoi en « valeur déclarée ». Dans le cas

contraire, MS Vacances décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol durant l'acheminement du règlement du Client. Les chèques-vacances doivent nous être remis avec leurs talons d'origine. Le champ « Nom du titulaire » doit obligatoirement être rempli, ils doivent être tous détachés du chéquier et non agrafés, scotchés sur quelconque support. MS Vacances se réserve la possibilité de facturer des frais supplémentaires de 10€ en cas de non-respect des consignes.

• L'ensemble des chèques-vacances ANCV reçus par MS Vacances fait systématiquement l'objet d'un contrôle au moyen d'un dispositif habilité permettant notamment de détecter les chèques-vacances frauduleux ou irréguliers. Tout chèque-vacances identifié comme tel pourra être transmis à l'ANCV pour vérification. Les sommes correspondantes resteront dues par le Client, qui devra procéder à leur règlement par un autre moyen de paiement dans les délais prévus au contrat. Les frais engagés par le Client pour l'envoi de ses chèques-vacances ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement ni d'aucune compensation.

• En réception : carte bancaire, chèques-vacances, chèque-vacances connect et espèces. Il est rappelé que les règlements en espèces sont acceptés dans la limite du montant légal autorisé qui est fixé à mille (1 000) euros conformément à l'article D112-3 du Code monétaire et financier pour tout Client ayant son domicile fiscal en France. Ce plafond est relevé à quinze mille (15 000) euros si le domicile fiscal du Client est situé à l'étranger.

Les règlements effectués en réception sont uniquement acceptés pour les Réservations réalisées sur place le jour de l'arrivée, ainsi que pour le règlement de suppléments ajoutés en cours de séjour.

#### 1.6.2. Rétrofacturation

En cas de contestation, par le Client, d'un paiement effectué au titre d'une Réservation ou d'un séjour, ayant donné lieu à une procédure de rétrofacturation (charge back) auprès de son établissement bancaire ou de son prestataire de services de paiement, MS Vacances conserve le droit de réclamer au Client le paiement de toute somme contractuellement due au titre de la Réservation, du séjour, d'une annulation tardive, d'une non-présentation ou d'un départ anticipé, conformément aux présentes CGV.

Lorsque la procédure de rétrofacturation porte sur une somme demeurant due en application des présentes CGV, MS Vacances pourra également demander au Client le remboursement des frais, commissions, pénalités et coûts effectivement supportés du fait de cette procédure, sur justification.

Si la procédure de rétrofacturation intervient avant le début du séjour ou avant l'exécution complète des prestations, MS Vacances pourra suspendre le maintien de la Réservation, refuser l'accès au séjour ou suspendre l'exécution des prestations jusqu'au complet paiement des sommes dues, sans préjudice, le cas échéant, de l'annulation de la Réservation dans les conditions prévues à l'article 1.5 des présentes CGV.

Les présentes stipulations ne font pas obstacle aux droits dont le Client bénéficie en application des dispositions légales impératives applicables aux opérations de paiement, notamment en cas d'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée.

### 1.7. ANNULATIONS

#### 1.7.1. Droit de rétractation

Il est préalablement rappelé que le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation conformément à l'article L221-28-12 du Code de la consommation.

#### 1.7.2. Assurance « Esprit Libre »

MS Vacances propose au Client de souscrire à l'assurance « Esprit Libre », qui reste facultative mais fortement conseillée (3.9% du montant du séjour). Elle prend en charge sous certaines conditions[1] le remboursement de tout ou partie du séjour du Client. L'assurance « Esprit Libre » ne peut être souscrite et payée qu'au moment de la Réservation.

(1) Détail des conditions sur **www.ms-vacances.com**

#### 1.7.3. Arrivée tardive, départ anticipé et annulation

• Toutes arrivées tardives, départs anticipés, annulations du Client ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Le Client doit aviser MS Vacances par téléphone au +33 (0)253 817 000 ou par courrier électronique de tout retard éventuel de son arrivée, afin de conserver son Hébergement ou Emplacement de camping.

L'Établissement se réserve le droit de disposer de l'Hébergement ou de l'Emplacement de camping prévu s'il restait sans nouvelles vingt-quatre (24) heures après la date d'arrivée prévue. Les règlements effectués ne seront pas remboursés.

• Chaque partie se réserve le droit de mettre un terme au contrat qui les lie, en cas de non-respect des Conditions Générales de Vente et du Règlement intérieur de l'Établissement. Cette rupture de contrat ne donnera lieu à aucun remboursement de la part de MS Vacances si le Client commet un manquement auxdites Conditions Générales de Vente et au Règlement intérieur de l'Établissement. Le Client ne pourra tirer argument du non retrait du courrier adressé en LRAR, ou du refus de signature du récépissé. A l'inverse, si l'Établissement commet un manquement aux Conditions Générales de Vente et au Règlement intérieur, le Client sera remboursé des sommes qu'il aura versées pour la Réservation auprès de l'Établissement.

• Si, avant le départ du Client de l'Établissement, MS Vacances est amené de son fait à résilier le contrat qui lie les deux parties, il sera proposé à celui-ci, en fonction des disponibilités, un nouveau séjour ou remboursement de tout ou partie de celui-ci. Dans le cas où le Client valide cette proposition, aucune indemnité ne lui sera due et si le prix du séjour proposé est inférieur au prix du séjour initial, la différence sera remboursée.

• Les demandes d'annulation devront impérativement être notifiées au Service Réservation MS Vacances par LRAR, par courrier électronique (le cachet de la poste ou la date de réception de l'email faisant foi) ou téléphone.

### 1.8. VOTRE SÉJOUR

#### 1.8.1. Arrivée

• MS Vacances se réserve le droit de vérifier l'exactitude des informations contenues dans la fiche récapitulative du séjour réservé et autres documents contractuels transmis et validés par le Client. Dans le cas où certaines informations essentielles s'avèrent erronées (ex : identité, nombre de personnes…), l'Établissement se réserve le droit de résilier le contrat de plein droit et sans formalité ni indemnité. Le Client a la faculté de vérifier l'exactitude des informations contenues dans la fiche récapitulative du séjour réservé et autres documents transmis et complétés par MS Vacances. Dans le cas où certaines informations essentielles s'avèrent erronées (ex : durée du séjour, choix de l'Établissement), le Client contactera directement le Service Réservation par téléphone au +33 (0)253 817 000 ou par courrier électronique afin de modifier lesdites informations avant toute contractualisation. Dans l'hypothèse où le Client s'en aperçoit après avoir payé, validant ainsi sa Réservation, il peut modifier son séjour dans les conditions prévues à l'article 1.3.9. des présentes Conditions Générales de Vente.

• L'Emplacement de camping est à disposition du Client à partir de 14h (15h en basse-saison).

• L'Hébergement est à disposition du Client à partir de 15h.

• Une caution par carte bancaire ou espèces sera demandée au Client (se référer à l'article 1.8.4. Cautions).

#### 1.8.2. Pendant votre séjour

• L'Établissement fournira ses meilleurs efforts pour la mise en œuvre de son obligation générale de surveillance de l'Établissement. Cette obligation est limitée notamment par le fait d'un tiers en cas de vols d'objets de valeur non déposés dans l'un des coffres forts mis à disposition par l'Établissement (option supplémentaire à souscrire auprès du Service Réservation ou de la réception au début du séjour) et en cas d'incidents relevant de la responsabilité civile du Client, y compris en cas de force majeure (incendies, intempéries). Tous les Clients doivent se conformer aux dispositions du Règlement intérieur de l'Établissement.

• Chaque Client est responsable des troubles et nuisances causés par les personnes qui séjournent avec lui ou qui lui rendent visite.

• MS Vacances attire l'attention des Clients sur le fait que les Clubs enfants sont accessibles pour les enfants ayant 4 ans révolus au cours du séjour, aucune dérogation ne pourra être accordée. De ce fait, l'inscription ne pourra se faire que dans le cas où ce dernier a l'âge requis. L'inscription pourra être refusée si le quota pour la tranche d'âge dont relève l'enfant à inscrire est déjà atteint.

• Le fonctionnement des Établissements MS Vacances et l'accès à certains services, équipements, infrastructures ou activités peuvent être soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ainsi qu'aux décisions, mesures ou restrictions prises par les autorités compétentes, notamment dans le cadre d'arrêtés préfectoraux. Ces mesures peuvent notamment entraîner la restriction, la modification, la suspension ou l'interdiction temporaire de certains services, équipements, infrastructures ou activités proposés au sein de l'Établissement. Lorsque de telles mesures s'imposent à MS Vacances, leur mise en œuvre ne saurait, à elle seule, engager la responsabilité de MS Vacances, dès lors qu'elles résultent d'une décision ou d'une obligation émanant d'une autorité compétente. Dans une telle situation, MS Vacances mettra en œuvre les mesures nécessaires afin de se conformer à ses obligations et s'efforcera, dans la mesure du possible et compte tenu des contraintes imposées, de limiter les conséquences de ces mesures sur le séjour des Clients et d'apporter une réponse adaptée à la situation.

• L'Établissement ne saurait être responsable en cas d'indisponibilité du Wifi pour des raisons telles que la défaillance du réseau public d'électricité, la défaillance des réseaux de télécommunications, la perte de connectivité au réseau Internet due aux opérateurs publics ou privés de l'Établissement.

• Sur place, les diverses dépenses ne pourront être réglées en chèque bancaire.

• Activités et Prestations : il est rappelé qu'un nombre insuffisant de Clients constitue un motif valable d'annulation.

#### 1.8.3. Départ

• L'Emplacement de camping doit être libéré au plus tard à 12h et 10h pour les Hébergements. En cas de non-respect de l'heure de départ, il sera facturé 20€ par demi-heure supplémentaire au Client.

• Avant le départ, le séjour doit être soldé (ensemble des suppléments/dépenses souscrits sur place et non-réglés).

• Tout crédit non consommé ne pourra donner lieu à une demande de remboursement ou d'avoir d'aucune sorte.

• Le jour du départ, il est demandé au Client de restituer son Hébergement ou Emplacement de camping vide de tout effet personnel. En fonction des prestations souscrites (ménage de fin de séjour, location linge de lit, …), les consignes de nettoyage seront remises au Client le jour de son arrivée (ou sur demande au Service Réservation), lui indiquant la check-list de ce qui lui est demandé.

• Le ménage de fin de séjour reste sous réserve de disponibilité et ne pourra plus être souscrit à moins de 48h du départ.

#### 1.8.4. Cautions

• Les formalités de départ sont communiquées au Client dans les divers documents remis à l'arrivée ou sur simple demande auprès du Service Réservation. Elles sont également remises lors de l'arrivée, au moment de l'enregistrement.

• En cas de manquement à une ou plusieurs consignes stipulées dans les formalités de départ, les frais correspondants seront facturés et directement déduits de la caution. En cas de non-respect total des consignes ou de dégradations importantes, l'intégralité de la caution sera retenue.

• Le cas échéant, la restitution de la caution s'effectuera dans un délai maximum de 10 jours suivant le départ du Client.

• Montant de la caution pour un Emplacement de camping :

| |
|---|
| Emplacement avec électricité : **80€** |
| Emplacement avec électricité + eau + évacuation : **80€** |
| Emplacement SIGNATURE avec terrasse équipée : **160€** |

• Montant de la caution pour un Hébergement :

Le premier montant correspond à la caution ménage et le deuxième correspond à la caution Hébergement.

| |
|---|
| Hébergement 2p : **135,00€ + 200,00€** |
| Hébergement 5p sans sanitaires : **135,00€ + 200,00€** |
| Hébergement 4p : **150,00€ + 200,00€** |
| Hébergement 5p : **165,00€ + 200,00€** |
| Hébergement 6p : **210,00€ + 200,00€** |
| Hébergement 7p : **240,00€ + 200,00€** |
| Hébergement 4p / 2 salles d'eau : **210,00€ + 200,00€** |
| Hébergement 5p / 2 salles d'eau : **210,00€ + 200,00€** |
| Hébergement 6p / 2 salles d'eau : **255,00€ + 200,00€** |
| Hébergement 8p / 2 salles d'eau : **285,00€ + 200,00€** |
| Hébergement 6+2p / 3 salles d'eau : **375,00€ + 400,00€** |
| Hébergement 6+5p / 4 salles d'eau : **465,00€ + 400,00€** |

## 1.9. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

• Les présentes Conditions Générales de Vente et le Règlement intérieur de l'Établissement sont soumis au droit français.
• En cas de litige susceptible de survenir en rapport avec les présentes Conditions Générales de Vente et le Règlement intérieur de l'Établissement, leur interprétation et leurs conséquences ou avec les actes les complétant ou les modifiant, le Client se rapprochera de MS Vacances aux fins de tenter d'obtenir une solution amiable.
• Toute réclamation devra avoir fait l'objet d'une déclaration auprès du responsable de l'Établissement, si le litige intervient durant le séjour.
• Toute réclamation éventuelle doit être signalée par écrit (LRAR) au Service Relation Clients du groupe MS Vacances dans les 30 jours suivants la fin du séjour à l'adresse suivante :

**MS Vacances - Service Relation Clients**
**635 Chemin de la Parée**
**85 560 Longeville-sur-Mer – France**

• En cas de manquement relatif à une prestation vendue par MS Vacances, lorsqu'une indemnisation et/ou un geste commercial est proposé par MS Vacances et accepté par le Client en règlement du litige concerné, celui-ci sera considéré comme définitivement clôturé. Le Client ne pourra formuler aucune demande d'indemnisation ou réclamation complémentaire au titre des mêmes faits.
À défaut de règlement amiable, le Client peut choisir de :
• recourir à la médiation des litiges de la consommation : Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après avoir sollicités MS Vacances et à défaut de réponse satisfaisant le Client, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de : CM2C - 49 rue de Ponthieu - 75 008 PARIS - Tél : 01 89 47 00 14 - Site internet : www.cm2c.net/declarerunlitige.php - Mail : litiges@cm2c.net ;
• saisir le système de règlement en ligne des litiges accessible depuis le lien suivant : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr ; étant précisé que le processus de médiation proposé ne saurait être une condition préalable à une saisine des tribunaux compétents pour le Client ;
• porter sa réclamation devant les juridictions françaises compétentes.

## 1.10. RESPONSABILITÉ

• Le Client reconnaît expressément que MS Vacances ne pourra être tenue responsable des informations communiquées par ses partenaires sur tous supports.
• Toutes les photos et textes utilisés dans le Catalogue, sur notre site Internet ou tout autre support sont non contractuels, ayant un caractère indicatif. Il est possible que certaines prestations et installations proposées par MS Vacances soient supprimées, le cas échéant MS Vacances le notifiera par écrit au Client qui aura effectué une Réservation auprès de l'Établissement concerné.
• En cas de comportement contrevenant d'un Client et sans préjudice des recours que pourrait exercer MS Vacances en réparation du préjudice subi, MS Vacances se réserve le droit de prendre toute mesure utile à son égard et notamment son exclusion de l'Établissement.

## 1.11. DROITS À L'IMAGE

Dans le cadre de son activité et afin de promouvoir ses Établissements, MS Vacances peut être amené à réaliser des prises de vue (photographies et vidéos) au sein de ses Établissements. Le Client autorise expressément et sans contrepartie MS Vacances, à utiliser les photographies et/ou vidéos. Cette autorisation est accordée pour une durée de 10 ans à compter de la date de prise de vue. Elle s'applique uniquement aux images sur lesquelles le Client ou ses accompagnants sont clairement identifiables (portraits, plans rapprochés). Les plans larges ou photos de groupe pourront être utilisés librement. Si le client ou l'un de ses accompagnants ne souhaite pas être photographié ou filmé, il lui appartient d'en informer préalablement MS Vacances, soit avant son séjour, soit dès son arrivée dans l'Établissement.

# ANNEXE 1
## *La Garantie Sérénité*

### VOTRE SÉRÉNITÉ ET VOTRE TRANQUILITÉ SONT NOS PRIORITÉS !

Pour assurer votre tranquillité, MS Vacances met en place la Garantie Sérénité qui est gratuitement et automatiquement incluse dans votre séjour pour toutes les Réservations effectuées sur www.ms-vacances.com ou par téléphone auprès de nos conseillers. Pour encore plus de sérénité, vous pouvez souscrire à l'assurance « Esprit Libre ».

Quelles sont les modalités en cas de résiliation ou modification ?

### 1. JE SOUHAITE PERSONNELLEMENT RÉSILIER, MODIFIER OU CÉDER MA RÉSERVATION (au sein du même Établissement) :

#### 1.1. Je souhaite résilier ou modifier ma Réservation[1]

Jusqu'à 45 jours avant mon arrivée sur le Camping Club, je peux changer d'avis à tout moment !
- Je peux modifier **SANS FRAIS** ma Réservation (au sein du même Établissement).
- Je peux résilier ma Réservation pour **SEULEMENT** 30€.

**Barème des frais de résiliation / modification du contrat, par séjour en Hébergement et Emplacement de camping :**
Pour information, à plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte de 30% est demandé. L'acompte est calculé hors frais de réservation et assurance « Esprit Libre » payables à la Réservation. Le solde de mon séjour doit être réglé au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour.

| **Date de résiliation/ modification** | **A 45 jours et +** avant arrivée | **De 44 jours à 30 jours** avant arrivée | **De 29 jours à 8 jours** avant arrivée | **De 7 jours à la veille** de l'arrivée | **Du jour de l'arrivée au jour** du départ |
|---|---|---|---|---|---|
| **Frais de résiliation** | **30€** | **20%** | **50%** | **90%** | **100%** |
| **Frais de modification à la baisse** | **SANS FRAIS** avec remboursement de la différence | **SANS FRAIS** avec avoir de la différence | | | sans remboursement sans avoir de la différence |
| **Frais de modification à la hausse** | **SANS FRAIS** jusqu'au jour de l'arrivée avec paiement du supplément | | | | |

#### 1.2. Je souhaite céder mon contrat[2]

Je souhaite faire profiter à un membre de mon entourage de ma Réservation.
Jusqu'au jour de l'arrivée, j'ai la possibilité de céder mon contrat de vente si le nouveau contractant remplit à l'identique les mêmes conditions que moi (mêmes dates de séjour, même hébergement, même établissement…).
La cession du contrat entraîne des frais de cession de 30€.

### 2. ASSURANCE « ESPRIT LIBRE » :

Pour encore plus de sérénité, MS Vacances me propose de souscrire à l'assurance « Esprit Libre » qui correspond à 3,9% du montant du séjour, en plus de la Garantie Sérénité. La souscription à l'assurance « Esprit Libre » est obligatoirement effectuée et payée à la Réservation.

**Pourquoi souscrire à l'assurance « Esprit Libre » en complément de la Garantie Sérénité ?**
L'assurance « Esprit Libre » est destinée à garantir les dommages subis par l'assuré AVANT et PENDANT le voyage. Parce que personne n'est à l'abri d'un imprévu (décès, maladie, hospitalisation, perte d'emploi…), MS Vacances vous invite très fortement à souscrire à l'assurance « Esprit Libre ».
Malgré la flexibilité de notre Garantie Sérénité, en fonction de la date du dommage subi il sera dans certains cas plus avantageux pour vous de déclarer votre sinistre à l'assurance afin de préserver votre budget vacances.
Exemple : j'ai réservé un hébergement, en cas d'annulation survenant dans les 30 jours avant mon arrivée la Garantie Sérénité prévoit une facturation de 50% à 90%. Cependant l'assurance « Esprit Libre », quant à elle, prévoit un large panel de dommages pris en charge.

**L'assurance « Esprit Libre » inclut des garanties en cas :**
- d'annulation du voyage,
- d'arrivée retardée,
- d'interruption du séjour,
- d'oubli d'un objet personnel,
- ainsi que la prise en charge d'un véhicule de remplacement

**Conditions Générales Garantie Sérénité :**

Garantie valable pour les séjours contractés avec MS Vacances. La garantie mentionnée s'entend en premier lieu aux conditions particulières de celle-ci puis aux Conditions Générales de Vente en vigueur. Les demandes de résiliation, de modification ou de cession devront impérativement être notifiées au Service Réservation MS Vacances (LRAR, email ou téléphone). La date retenue pour définir les frais de résiliation, de modification ou de cession dues sera la date de l'émission de la Lettre RAR, le cachet de la poste faisant foi, ou encore la date de réception de l'email. Les remboursements seront adressés au contractant dans un délai maximal de 90 jours, à moins que ce dernier n'en dispose autrement par écrit. En cas de résiliation/modification du contrat de vente établi entre MS Vacances et le contractant, la Garantie Sérénité et l'assurance « Esprit Libre » ne pourront se cumuler dans leur utilisation. Toute demande de résiliation ou de modification est déterminée sur la base de la date d'arrivée initialement prévue au contrat de réservation. En cas de modification du séjour (changement de dates), la date d'arrivée initialement convenue reste la seule date de référence pour l'application des conditions de la Garantie Sérénité et le calcul des frais de résiliation ou de modification. Ainsi, une modification visant à repousser la date d'arrivée ne saurait avoir pour effet de réduire ou d'annuler les frais applicables en cas de résiliation ultérieure. Les frais de modification et/ou de cession sont dus et doivent être réglés par un moyen de paiement accepté par MS Vacances. Ils ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'un règlement au moyen d'un avoir.

**(1) Résiliation ou modification d'une Réservation en Hébergement ou Emplacement de camping du fait du contractant**
En cas de résiliation totale de la réservation par le contractant, MS Vacances procède au remboursement des sommes versées après déduction des sommes retenues à titre de frais de résiliation en application du barème. Les frais s'appliquent sur le montant total du prix du séjour et ne peuvent pas être inférieurs à 30€.

- Les frais de résiliation sont calculés sur le montant de l'Hébergement ou Emplacement de camping (incluant tous les participants), des suppléments souscrits, auxquels s'ajoutent 100% des frais de réservation et de l'assurance « Esprit Libre » (si souscrite). Les frais ne peuvent être inférieurs à 30€. En cas de résiliation le jour de l'arrivée, la totalité du séjour est facturée.

• Modification à la baisse du contrat, pour un séjour en Hébergement ou Emplacement de camping (au sein du même Établissement).
De 44 jours jusqu'à la veille de l'arrivée, l'avoir correspond à la différence entre le montant total du prix du nouveau séjour et les sommes déjà versées par le client. L'avoir émis est non remboursable et devra être consommé au cours de la saison dans le respect des conditions indiquées sur celui-ci (Réservation, Réception, Loc MS, Boutique MS). De J-7 jusqu'à la veille de l'arrivée, la modification sera possible uniquement pour un séjour aux mêmes dates, sous réserve de disponibilité.

• Suppression de suppléments, pour un séjour en Hébergement ou Emplacement de camping.
De 44 jours jusqu'à la veille de l'arrivée, toute suppression d'un ou plusieurs suppléments de séjour donnera lieu à l'émission d'un avoir non remboursable. Cet avoir sera applicable exclusivement pendant la durée du séjour initialement prévu et ne pourra être ni reporté sur un autre séjour, ni faire l'objet d'un remboursement total ou partiel.

• Modification à la hausse du contrat, pour un séjour en Hébergement ou Emplacement de camping.
Le montant du supplément vous sera facturé. De J-7 jusqu'au jour de l'arrivée, la modification sera possible uniquement pour un séjour aux mêmes dates, sous réserve de disponibilité.

• En cas de changement d'Hébergement à compter de J+1 de l'arrivée, des frais de modification de 70€ seront appliqués. Dans le cas d'un séjour à la hausse, ces frais de modification seront appliqués en plus du nouveau prix du séjour.

• En cas de modification de dates de séjour.
Si une offre spéciale dite ponctuelle était en vigueur lors de la réservation et que celle-ci a expiré à la date de la modification, elle ne pourra être appliquée au nouveau séjour (conformément à l'article 1.3.7. des Conditions Générales de Vente), un nouveau contrat sera alors établi.

• En cas de modification de la durée du séjour, et plus spécifiquement si la durée initialement réservée est inférieure à 7 nuits et que la nouvelle durée est égale ou supérieure à 7 nuits, le nouveau séjour aura une valeur TTC au moins équivalente à celle du séjour initialement réservé.

• Toute demande de transfert de Réservation vers un autre Établissement, reste sous réserve de l'accord préalable, express et écrit de MS Vacances. MS Vacances se réserve le droit de refuser toute demande de changement d'Établissement, notamment en cas de contraintes opérationnelles ou de disponibilité.
En cas de refus, le Client reste engagé sur les conditions initiales de sa Réservation.
En cas d'accord, la modification donnera lieu à la facturation de frais de modification d'un montant forfaitaire de 70 €, en sus de toute différence tarifaire éventuelle applicable au nouveau séjour. En cas de modification conduisant à un séjour d'un prix inférieur, la différence entre le prix initial et le nouveau prix ne pourra donner lieu à aucun remboursement ni à l'émission d'un avoir.
De J-7 jusqu'au jour de l'arrivée, la modification sera possible uniquement pour un séjour aux mêmes dates.

**(2) Cession d'une réservation**
Conformément à l'article L 211-11 du Code du Tourisme il est possible de céder un contrat de vente si le cessionnaire remplit les mêmes conditions (mêmes dates de séjour, même Hébergement, même Établissement…) que le contractant et jusqu'au jour de l'arrivée. Il est impératif d'en informer MS Vacances (LRAR, email) en indiquant précisément le nom, le prénom, l'adresse du cessionnaire et les participants. Un nouveau contrat de vente sera établi au nom du cessionnaire. Des frais de cession de 30€ seront facturés au contractant initial.

## 2. RÈGLEMENT INTÉRIEUR DES ÉTABLISSEMENTS MS VACANCES

### PRÉAMBULE

Le présent Règlement intérieur a pour objet de définir les règles applicables au sein des Établissements MS Vacances pendant toute la durée du séjour. Il complète les Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV »), dont il fait partie intégrante, ainsi que les consignes spécifiques applicables dans chaque Établissement, notamment au sein de ses espaces, services, équipements et infrastructures.
Le Client est tenu de prendre connaissance du présent Règlement intérieur et de veiller à son respect par toutes les personnes participant à son séjour ainsi que par les visiteurs qu'il accueille.

### 2.1. CONDITIONS D'ADMISSION ET DE SÉJOUR

L'accès à un Établissement, l'installation dans un Hébergement ou sur un Emplacement de camping et le séjour au sein de l'Établissement sont subordonnés à l'autorisation préalable de la Direction ou de son représentant. La Direction veille à la bonne tenue de l'Établissement, au maintien du bon ordre et au respect du présent Règlement intérieur.
Le fait de pénétrer ou de séjourner dans l'Établissement implique l'acceptation du présent Règlement intérieur et l'engagement de s'y conformer. Nul ne peut élire domicile au sein de l'Établissement.
Le port du bracelet remis par MS Vacances est obligatoire pendant toute la durée du séjour ou de la visite. Il permet d'identifier les personnes autorisées à séjourner ou visiter dans l'Établissement et de contrôler leur accès à l'Établissement, à ses infrastructures, équipements et services. Le bracelet doit être porté de manière visible et présenté à la demande des équipes MS Vacances.

### 2.2. FORMALITÉS DE POLICE

• En application de l'article R. 814-1 et suivants du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, le gestionnaire est tenu de faire remplir et signer par le Client de nationalité étrangère, dès son arrivée, une fiche individuelle de police. Elle doit mentionner notamment : 1° Le nom et les prénoms ; 2° La date et le lieu de naissance ; 3° La nationalité ; 4° Le domicile habituel. Les enfants âgés de moins de 15 ans peuvent figurer sur la fiche de l'un des parents ; 5° Le numéro de téléphone mobile et l'adresse électronique ; 6° La date d'arrivée au sein de l'Établissement et la date de départ prévue.
• La durée de conservation de la fiche de police est de 6 mois.

### 2.3. RÉCEPTION ET INFORMATION

Le présent Règlement intérieur est affiché à l'entrée de l'Établissement. Il est remis gratuitement à tout Client qui en fait la demande. Pour les terrains de camping classés, la catégorie de classement, la mention « tourisme » ou « loisirs » ainsi que le nombre d'emplacements correspondants sont affichés conformément à la réglementation applicable.
Conformément à la réglementation en vigueur, les prix toutes taxes comprises des prestations de services commercialisées par MS Vacances sont affichés de manière claire et lisible à l'entrée de l'Établissement, sur demande à la réception ainsi que sur www.ms-vacances.com.

### 2.4. HÉBERGEMENT ET EMPLACEMENT DE CAMPING

Le Client doit s'installer exclusivement dans l'Hébergement ou sur l'Emplacement de camping qui lui a été attribué et respecter les indications communiquées par la Direction ou son représentant.
En cas de nécessité, notamment pour des raisons de sécurité, d'entretien, d'urgence ou afin de préserver les biens et les personnes, les membres des équipes MS Vacances sont autorisés à accéder aux Hébergements.

### 2.5. MODALITÉS DE DÉPART

Le Client qui prévoit de quitter l'Établissement avant l'heure d'ouverture de la réception doit, au plus tard la veille de son départ, régler l'ensemble des suppléments, dépenses et Prestations souscrits sur place et restant dus.

### 2.6. BRUIT, TRANQUILLITÉ ET SILENCE

Afin de préserver la tranquillité de tous, nous demandons à chacun de veiller au respect et à la tranquillité du voisinage. Le Client doit éviter tout bruit, discussion ou comportement susceptible de gêner les autres vacanciers. Les appareils sonores doivent être utilisés à un volume raisonnable.
Le silence doit être respecté entre minuit et 7 heures. Pendant cette période, toute nuisance sonore est interdite.

### 2.7. ANIMAUX DE COMPAGNIE

Sous réserve des conditions propres à l'Établissement et à la catégorie d'Hébergement choisie, les animaux de compagnie peuvent être admis moyennant le paiement du supplément applicable et dans la limite d'un (1) animal par Hébergement ou Emplacement de camping. Le carnet de vaccination de l'animal peut être demandé lors de l'arrivée ou à tout moment pendant le séjour.
Les chiens de première catégorie dits « chiens d'attaque » et les chiens de deuxième catégorie dits « chiens de garde et de défense » ne sont pas admis au sein des Établissements, conformément aux règles applicables au sein de MS Vacances et sous réserve des dispositions légales en vigueur.
Les animaux doivent être tenus en laisse et ne peuvent être laissés en liberté. Ils ne doivent pas être laissés seuls, y compris enfermés dans un Hébergement, en l'absence de leur maître. Le Client demeure responsable de son animal et doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter les nuisances, les dégradations et tout risque pour les personnes ou les biens.
Les déjections doivent être immédiatement ramassées. Toute intervention rendue nécessaire par un manquement du Client, notamment en cas d'aboiements répétés, de déjections non ramassées ou de nettoyage spécifique, pourra faire l'objet d'une facturation forfaitaire de cent euros (100 €) TTC, sans préjudice de la facturation de tout dommage complémentaire dûment justifié.
Les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance accompagnant les personnes en situation de handicap sont admis dans l'Établissement conformément à la réglementation en vigueur (aucun supplément tarifaire appliqué). Un justificatif permettant d'attester de la qualité de chien guide ou de chien d'assistance sera demandé.

### 2.8. VISITEURS

Tout visiteur doit se présenter à la réception et obtenir l'autorisation préalable de la Direction ou de son représentant avant d'accéder à l'Établissement.
Le Client est responsable des visiteurs qu'il accueille et veille au respect, par ces derniers, du présent Règlement intérieur. L'accès des visiteurs est soumis au paiement d'un droit d'entrée dont le montant est affiché à l'entrée de l'Établissement ou communiqué sur demande par la réception ou le Service Réservation.
Les véhicules des visiteurs ne sont pas admis dans l'Établissement. Lorsque la présence de visiteurs entraîne un dépassement de la capacité d'accueil de l'Hébergement ou de l'Emplacement de camping, l'accès à l'espace aquatique leur est refusé. Les clubs enfants et adolescents ainsi que toute Prestation identifiée comme réservée aux Clients séjournant dans l'Établissement ne sont pas accessibles aux visiteurs. Le nombre de visiteurs admis au-delà de la capacité maximale de l'Hébergement ou de l'Emplacement de camping est limité à quatre (4) personnes.

### 2.9. CIRCULATION ET STATIONNEMENT

La vitesse de circulation est limitée à 10 km/h dans l'ensemble de l'Établissement. La circulation des véhicules est autorisée entre 7 heures et minuit. Seuls les véhicules appartenant aux Clients séjournant dans l'Établissement sont admis, dans les limites prévues par la Réservation.
Un (1) véhicule par séjour est autorisé à entrer dans l'Établissement. Pour les Hébergements comportant quatre (4) ou cinq (5) chambres, deux (2) véhicules peuvent être autorisés. Toute dérogation reste soumise à l'accord préalable de la Direction.
Le stationnement est autorisé uniquement sur l'emplacement attribué ou sur une place désignée par l'Établissement. À défaut de place disponible à proximité, le véhicule doit être stationné sur l'un des parkings collectifs prévus à cet effet, y compris ceux situés à l'entrée. Le stationnement ne doit ni entraver la circulation ni empêcher l'installation de nouveaux arrivants.
Les barrières sont fermées entre minuit et sept (7) heures. Il est interdit de les forcer, de les manipuler sans autorisation, de suivre un autre véhicule afin d'entrer ou de sortir, ou de permettre l'accès d'un autre véhicule en dehors des procédures prévues.
MS Vacances met en œuvre les moyens raisonnablement nécessaires à la surveillance générale de l'Établissement. Le Client reste tenu de prendre les précautions nécessaires pour assurer la protection de l'ensemble de ses moyens de locomotion, motorisés ou non, ainsi que des biens qui y sont laissés.

### 2.10. TENUE ET ASPECT DES INSTALLATIONS

Tout acte susceptible de nuire à la propreté, à l'hygiène ou au bon état de l'Établissement et de ses installations est interdit.
Il est interdit de jeter des eaux usées sur le sol ou dans les caniveaux. Les eaux usées doivent être vidées dans les installations prévues à cet effet. Les ordures ménagères, déchets, papiers et autres détritus doivent être déposés dans les poubelles, conteneurs ou les contenants prévus à cet effet. Le lavage est interdit en dehors des bacs ou espaces spécialement aménagés.
Les arbres, plantations et décorations florales doivent être respectés. Il est interdit d'utiliser les arbres comme support, notamment pour accrocher, suspendre ou attacher du linge, des objets ou du matériel, d'y planter des clous, d'en couper les branches ou de procéder à toute plantation. Il est également interdit de délimiter un emplacement par des moyens personnels ou de creuser le sol.
Toute dégradation causée à la végétation, aux clôtures, au terrain ou aux installations de l'Établissement est à la charge du Client responsable, sans préjudice de toute autre mesure prévue par les CGV ou le présent Règlement intérieur. L'Emplacement de camping ou de l'hébergement doit être maintenu et restitué dans l'état dans lequel le Client l'a trouvé à son arrivée.
Une tenue correcte et adaptée est exigée dans les espaces communs de l'Établissement. Le port d'un haut est notamment obligatoire dans les espaces de restauration ainsi que lors des soirées, spectacles et animations.

### 2.11. TABAC ET VAPOTAGE

Il est interdit de fumer ou de vapoter à l'intérieur des Hébergements ainsi que dans les espaces intérieurs communs de l'Établissement. Cette interdiction constitue une règle applicable au sein des Établissements MS Vacances afin de préserver la sécurité, le confort des occupants et la qualité des Hébergements.
À l'extérieur, les mégots doivent être éteints et déposés exclusivement dans les cendriers ou réceptacles prévus à cet effet. Ils ne doivent en aucun cas être jetés au sol, dans la végétation ou dans tout autre espace de l'Établissement.

### 2.12. APPAREILS ÉLECTRIQUES ET RECHARGE DES VÉHICULES

Il est interdit de brancher un barbecue, une plancha électrique, radiateurs et chauffages d'appoint, climatiseurs mobiles, rallonges, multiprises ou adaptateurs non conformes ou tout autre appareil non autorisé sur les installations électriques de l'Établissement, des Hébergements et des Emplacements de camping.
La recharge d'un véhicule électrique ou hybride est autorisée exclusivement sur les bornes prévues à cet effet, selon les conditions et tarifs applicables. Il est interdit d'utiliser toute autre installation électrique de l'Établissement pour procéder à cette recharge, notamment sur les prises des Hébergements et des Emplacements de camping.

### 2.13. ESPACES AQUATIQUES ET TENUE DE BAIGNADE

Au sein de l'espace aquatique, l'utilisation des tobo-

ggans, jeux et autres équipements est soumise à des règles et consignes spécifiques. Chaque utilisateur est tenu d'en prendre connaissance et de les respecter.
L'accès aux piscines Zen est exclusivement réservé aux personne ayant plus de dix-huit (18) ans.
Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, le port du short de bain, de la combinaison ou de toute tenue assimilée est interdit pour la baignade. Aucune dérogation ne pourra être accordée. Les shorts de bain peuvent être portés sur les plages, en dehors de l'eau.
Les tee-shirts de bain anti-UV en lycra sont autorisés pour les enfants jusqu'à l'âge de six (6) ans inclus.
Toute personne ayant moins de dix-huit (18) ans demeure sous la responsabilité et la surveillance de ses parents ou représentants légaux.

## 2.14. SÉCURITÉ

### 2.14.1. Incendie

Les feux ouverts, notamment au bois ou au charbon, sont strictement interdits. Les réchauds et appareils autorisés doivent être maintenus en bon état de fonctionnement et utilisés conformément aux consignes du fabricant, sans créer de danger pour les personnes, les biens ou la végétation.
L'utilisation de tout équipement susceptible de présenter un risque d'incendie reste soumise aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, notamment aux arrêtés préfectoraux applicables dans le département où se situe l'Établissement. En fonction du niveau de risque, ces dispositions peuvent conduire MS Vacances à restreindre ou interdire temporairement l'utilisation de certains appareils ou équipements.
En cas d'incendie ou de départ de feu, toute personne doit immédiatement prévenir la Direction ou les secours et suivre les consignes communiquées. Les extincteurs peuvent être utilisés en cas de nécessité. Une trousse de premiers secours est disponible à la réception ainsi qu'au poste de surveillance du parc aquatique. En cas d'évacuation, les personnes présentes doivent suivre le plan d'évacuation et les instructions des équipes MS Vacances.

### 2.14.2. Vol et effets personnels

MS Vacances fournira ses meilleurs efforts pour la mise en œuvre de son obligation générale de surveillance du terrain de camping. Cette obligation est limitée notamment par le fait d'un tiers en cas de vol dans l'enceinte de l'Établissement durant le séjour. Seuls les biens gardés dans les coffres en location sont garantis par l'établissement. Les Clients sont invités à prendre les précautions habituelles pour la sauvegarde de leurs biens. Les coffres-forts sont proposés à la location, sous réserve de disponibilité. Ils peuvent être réservés auprès du Service Réservation ou directement à la réception de l'Établissement.

### 2.14.3. Évacuation

En cas d'alerte ou lorsqu'une évacuation est ordonnée, toute personne présente dans l'Établissement doit cesser immédiatement son activité, rester calme et suivre les consignes communiquées par les équipes MS Vacances ou les services de secours.
Les personnes évacuées doivent emprunter les cheminements indiqués sur le plan d'évacuation et rejoindre le point de rassemblement prévu, sans entraver les voies d'accès réservées aux secours. Elles doivent y demeurer jusqu'à la communication de nouvelles instructions.
Sauf instruction contraire, il est interdit de retourner dans un Hébergement ou dans une zone évacuée, notamment pour récupérer des effets personnels, un véhicule ou tout autre bien. La réintégration des lieux ne peut intervenir qu'après autorisation de la Direction ou des services de secours.

## 2.15. MINEURS, JEUX ET ACTIVITÉS

Toute personne ayant moins de dix-huit (18) ans demeure sous la responsabilité et la surveillance de ses parents ou représentants légaux pendant toute la durée du séjour.
Aucun jeu violent, dangereux ou susceptible de gêner les autres vacanciers ne peut être organisé dans l'enceinte de l'Etablissement.

## 2.16. GARAGE MORT

Aucun matériel non occupé ne peut être laissé dans l'Établissement sans l'accord préalable de la Direction et en dehors de l'emplacement expressément désigné à cet effet. Cette prestation peut être payante.

## 2.17. INFRACTION AU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

En cas de manquement au présent Règlement intérieur, MS Vacances peut rappeler au Client les règles applicables et lui demander de faire cesser immédiatement le manquement constaté.
En cas de manquement grave ou répété, et après mise en demeure de s'y conformer lorsque les circonstances le permettent, MS Vacances se réserve le droit de prendre toute mesure nécessaire, notamment de résilier le contrat et de demander au Client ainsi qu'aux personnes participant à son séjour de quitter l'Établissement, dans les conditions prévues par les CGV et le règlement intérieur.
En cas d'infraction pénale, de danger pour les personnes ou les biens, ou lorsque la situation le justifie, MS Vacances peut faire appel aux forces de l'ordre ou aux services de secours compétents.

## INFORMATIONS LÉGALES

MS Vacances, société par actions simplifiée au capital de 23 984 €, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de La Roche-sur-Yon sous le numéro 384 598 421, dont le siège social est situé 635 Chemin de la Parée, 85560 Longeville-sur-Mer - Code APE 64.20Z.

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ
## des données personnelles

La SAS MS Vacances, immatriculée au R.C.S de La Roche-sur-Yon sous le numéro 384 598 421, dont le siège social est situé, 635 Chemin de la Parée, 85560 Longeville-sur-Mer, attache une grande importance à la protection de vos Données personnelles. MS Vacances veille attentivement au respect des dispositions protectrices relatives à la vie privée et au traitement des données personnelles, conformément au Règlement général sur la protection des données et à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La présente Politique de Confidentialité a pour objet d'informer les Personnes Concernées sur l'existence des Traitements mis en place par MS Vacances en sa qualité de Responsable du traitement et leurs modalités de mise en œuvre.

### 1. DÉFINITIONS

Les termes suivants qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel dans la présente Politique de Confidentialité, auront la définition suivante :

**Application :** désigne l'application éditée par la société Cool'n camp destinée aux Clients de MS Vacances souhaitant bénéficier des services de conciergerie pendant leur séjour ;

**Archivage Intermédiaire :** désigne le déplacement des Données Personnelles qui présentent encore pour MS Vacances un intérêt administratif, (comme en cas de contentieux) et/ou en cas d'obligation légale, dans une base de données distincte, séparée logiquement ou physiquement et dont, en tout état de cause, l'accès est restreint. Cette archive est une étape intermédiaire avant la suppression des Données personnelles concernées ou leur anonymisation ;

**CGV :** désigne les Conditions Générales de Vente disponibles sur le Site ;

**Client :** désigne toute personne physique majeure qui effectue une Réservation auprès de MS Vacances, pour ses besoins personnels, dans les modalités décrites dans les CGV ;

**Compte :** désigne le compte personnel créé par tout Client sur le Site (au sens des CGV) ;

**Contrat résidents :** désigne le contrat conclu de louage d'un Emplacement entre le Gestionnaire et le Locataire dans les termes, conditions et modalités qui y sont décrits ;

**Donnée(s) personnelle(s) :** désignent les données à caractère personnel de la Personne Concernée, au sens de la Réglementation sur les Données personnelles, collectées et traitées par MS Vacances ;

**Droits Spécifiques :** désignent les droits accordés par la Réglementation sur les Données Personnelles aux Personnes Concernées concernant le Traitement de leurs Données Personnelles ;

**Locataire :** désigne toute personne physique majeure qui effectue une Location auprès du Gestionnaire, pour ses besoins personnels, et dont les termes sont définis dans le Contrat résidents ;

**MS Vacances :** désigne la société, agissant en qualité de Responsable du traitement, visée dans les mentions légales accessibles depuis le Site ;

**Partenariat CSE / Collectivités :** désigne les personnes morales de droit public ou de droit privé qui ont conclu un partenariat avec MS Vacances leur permettant d'effectuer une Réservation à partir de l'espace dédié sur le Site intitulé « Partenariat CSE / Collectivités » ;

**Personne Concernée :** désigne la personne physique dont les Données personnelles sont traitées par MS Vacances correspondant à la définition du terme « Utilisateurs » tel que visé dans la présente Politique de Confidentialité ;

**Politique de Confidentialité :** désigne la présente politique de confidentialité et de protection des Données personnelles des Personnes Concernées mise en œuvre par MS Vacances laquelle fait partie intégrante des CGV et du Contrat résidents ;

**Réglementation sur les Données Personnelles :** désigne la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en application du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données) ;

**Responsable du traitement :** désigne la personne, physique ou morale, qui détermine les finalités de Traitements et leurs moyens de mise en œuvre ;

**Site :** désigne le site Internet accessible à l'adresse URL : https://www.ms-vacances.com/ sur lequel est hébergée la présente Politique de Confidentialité ;

**Traitement(s) :** désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées par MS Vacances en sa qualité de Responsable du traitement à partir des Données personnelles collectées depuis le Site ou directement auprès de MS Vacances ;

**Terminal(aux) :** désigne l'équipement matériel (ordinateur, tablette, smartphone, téléphone, etc.) utilisé par la Personne Concernée pour consulter ou voir s'afficher le Site et/ou tout autre support numérique édité par un tiers.

**Utilisateurs :** désignent l'ensemble des utilisateurs, visiteurs du Site, y compris les Clients, les Locataires et prospects.

### 2. TRAITEMENTS DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous utilisons vos Données personnelles pour vous permettre d'accéder au Site, son utilisation et son amélioration, et de manière générale dans le cadre de vos relations avec MS Vacances afin de/d' :

• Créer et assurer la gestion du Compte : ce Traitement est fondé sur l'intérêt légitime de MS Vacances, pour lequel les Données personnelles sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter du dernier contact avec la Personne Concernée ;

• Effectuer les opérations relatives à sa relation commerciale avec la Personne Concernée, concernant les factures, la comptabilité : ce Traitement est fondé sur l'exécution contractuelle des CGV conclues avec les Clients ou l'exécution du Contrat résidents conclu avec les Locataires, pour lequel les Données personnelles sont conservées pendant la durée de l'exercice comptable puis en Archivage intermédiaire pendant une durée de 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable ;

• Effectuer des opérations de communication commerciale, notamment par voie électronique à travers l'envoi de la newsletter aux Utilisateurs qui peut contenir des informations sur les dernières actualités de MS Vacances, ou encore lors de l'organisation de jeux-concours, sous réserve d'avoir coché la case dédiée : ce Traitement est fondé sur le consentement des Personnes Concernées, pour lequel les Données personnelles sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter du dernier contact avec la Personne Concernée ;

• Effectuer des opérations de communication commerciale, par voie postale à travers l'envoi de cartes de vœux aux Clients pour maintenir un lien avec MS Vacances, ou encore par téléphone : ce Traitement est fondé sur l'intérêt légitime des Personnes Concernées, pour lequel les Données personnelles sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter du dernier contact avec la Personne Concernée ;

• Organiser des jeux-concours : ce Traitement est fondé sur l'exécution contractuelle du règlement du jeu-concours concerné, pour lequel les Données personnelles sont conservées en base active pendant la durée du jeu-concours concerné, puis en Archivage intermédiaire pendant une durée de 5 ans à compter du dernier contact avec la Personne Concernée ;

• Assurer le suivi de la relation Client / Locataire qui comprend notamment la gestion des réclamations : ce Traitement est fondé sur l'exécution contractuelle des CGV / Contrat résidents, pour lequel les Données personnelles sont conservées en base active pendant la durée du contrat, puis en Archivage intermédiaire pendant une durée de 5 ans ;

• Assurer l'encadrement des enfants âgés entre 4 et 17 ans inscrits dans les clubs enfants en fonction de leur régime alimentaire (étant précisé que la collecte facultative de données sensibles – par exemple, des données relatives à une allergie ou des données de santé – nécessitera le consentement préalable des représentants légaux au traitement de données relatives à la santé du mineur concerné) : ce Traitement est fondé sur l'intérêt légitime de MS Vacances, pour lequel les Données personnelles sont conservées pendant la durée du séjour des Personnes concernées ;

• Utiliser le Site : ce Traitement est fondé sur l'intérêt légitime de MS Vacances de permettre aux Utilisateurs de naviguer sur le Site, pour lequel les Données personnelles sont conservées pendant la durée de la navigation sur le Site ;

• L'élaboration de statistiques commerciales, d'analyses et d'outils marketing (notamment classification, score, etc.) : ce Traitement est fondé sur le consentement des Personnes Concernées, pour lequel les Données personnelles sont conservées pendant la durée de treize mois ;

• La gestion des demandes d'exercice des Droits Spécifiques dans les conditions de l'article 9 – Les Droits Spécifiques : ce Traitement est fondé sur une obligation légale pesant sur MS Vacances, pour lequel les Données personnelles sont conservées en base active pendant la durée du traitement de la demande, puis en Archivage intermédiaire pendant une durée de 5 ans ;

• La gestion des impayés des Locataires et du contentieux : ce Traitement est fondé sur l'intérêt légitime de MS Vacances, pour lequel les Données personnelles sont conservées en base active pendant la durée du litige, puis en Archivage intermédiaire pendant une durée de 5 ans ;

• La lutte contre la fraude : ce Traitement est fondé sur un intérêt légitime pesant sur MS Vacances, pour lequel les Données personnelles sont conservées pendant la durée de six ans ;

• La gestion des fiches de police : ce Traitement est fondé sur une obligation légale pesant sur MS Vacances au titre de l'article R. 611-42 du CESEDA, pour lequel les Données personnelles sont conservées pendant une durée de six mois ;

• La gestion du recrutement via l'onglet intitulé « Offres d'emploi » sur le Site : ce Traitement est fondé sur les mesures précontractuelles, pour lequel les Données personnelles sont conservées pendant le processus de recrutement ;

• La conservation des candidatures : ce Traitement est fondé sur le consentement des candidats à ce que MS Vacances conserve leurs candidatures afin de les recontacter ultérieurement, le cas échéant les Données personnelles sont conservées pendant une durée d'un an ;

• La gestion de l'espace partenaires via l'onglet intitulé « Partenariat CSE / Collectivités » sur le Site permettant d'effectuer des Réservations : ce Traitement est fondé sur l'exécution contractuelle du partenariat conclu entre MS Vacances et respectivement avec les CSE et collectivités concernés, pour lequel les Données personnelles sont conservées pendant toute la durée dudit contrat, puis pendant une durée de 5 ans en Archivage intermédiaire. Si, au moment d'une inscription vous avez coché une case dédiée, nous sommes susceptibles d'utiliser vos données pour communiquer avec vous, notamment par email et SMS. Ces Traitements sont réalisés en conformité avec la Réglementation sur les Données Personnelles. Chaque Utilisateur est invité à prendre connaissance de la présente Politique de confidentialité disponible depuis le Site ou accessible sur demande auprès de MS Vacances en lui adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : rgpd@ms-vacances.com.

## 3. COLLECTE DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

MS Vacances collecte vos Données personnelles, lors de la navigation sur le Site, lors de la création d'un Compte puis lorsque celui-ci est complété au fur et à mesure, ou encore lors des échanges téléphoniques / électroniques / en présentiel auprès de MS Vacances, les catégories de Données Personnelles suivantes :

- Les données d'identification : nom, prénom, date de naissance, adresse postale, adresse de courrier électronique, numéro de téléphone ; plaque d'immatriculation (rattachée à la Réservation pour le stationnement) ;
- Les données relatives à la vie professionnelle : CV et lettres de motivation transmis par les candidats via l'onglet intitulé « Offres d'emploi » sur le Site ;
- Les informations d'ordre économique et financier : les coordonnées bancaires, les données de facturation, les références aux polices d'assurance souscrites par les Clients et les Locataires ;
- Les données de connexion : identifiants et mots de passe (non conservés en clair) des Utilisateurs pour accéder à leur Compte sur le Site ;
- Les données de navigation (date, heure, adresse IP, pages consultées) de la Personne Concernée lors de sa navigation sur le Site. Les informations essentielles sont identifiées par un astérisque sur nos formulaires. Si vous choisissez de ne pas donner ces informations obligatoires, vous ne pourrez pas accéder aux services et prestations de MS Vacances. MS Vacances collecte les Données personnelles que vous renseignez lors de la Réservation effectuée sur le Site, ou par téléphone / par courrier électronique / directement auprès des Établissements de MS Vacances. À ce titre, MS Vacances est amenée à traiter vos Données personnelles ainsi que celles des personnes vous accompagnant (notamment vos enfants), leurs noms, prénoms et date de naissance.

## 4. STOCKAGE DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Site est hébergé auprès de la société dont les coordonnées sont disponibles dans les mentions légales.
Toutes les précautions ont été prises pour stocker les Données personnelles des Personnes Concernées dans un environnement sécurisé et empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès. Les informations transmises par le soin de la Personne Concernée ne seront jamais transmises à des tiers dans un but commercial ni vendues ni échangées.

## 5. DESTINATAIRES OU CATÉGORIES DE DESTINATAIRE

Dans le cadre de notre activité, il est possible que nous ayons recours à des sous-traitants qui ont pour mission de fournir certains services pour notre compte. En conséquence, certaines de vos Données personnelles pourront être transmises. Cependant, nos sous-traitants ne peuvent pas utiliser vos Données personnelles à d'autres fins que celles demandées.
Les informations ainsi recueillies sont réservées à l'usage exclusif de MS Vacances ainsi qu'aux sous-traitants suivants :

- en charge de l'hébergement du Site,
- en charge du développement et de la maintenance du Site,
- pour la mise à disposition de la base de données Clients et Locataires,
- pour la mise à disposition de l'Application,
- en charge des appels téléphoniques auprès des Utilisateurs.

En tant que Responsable du traitement, MS Vacances s'engage à ne pas transférer les Données personnelles hors de l'Union européenne. Dans l'hypothèse où les données feraient l'objet d'un tel transfert, MS Vacances s'engage à mettre en place des garanties appropriées, conformément au Règlement européen général sur la protection des données (RGPD), et en particulier à mettre en place des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne dans leur version en vigueur.

| Destinataire des Données personnelles | Nature des données transférées | Finalité du transfert envisagé | Localisation des données | Niveau de protection offert par le pays ou exception prévue par la Règlementation sur les Données Personnelles |
|---|---|---|---|---|
| **COOL N'CAMP** | Données d'identification Informations relatives à la Réservation | Utilisation de l'Application | Hébergement de l'Application sur les serveurs d'Amazon Web Services situés sur le territoire de l'Union Européenne Envoi des notifications par la société Firebase Cloud Messaging (Situé aux Etats Unis (google)) . Aucune donnée personnelle de transite sur les serveurs de Firebase Cloud Messaging uniquement des données technique | Adéquat (y compris pour les transferts de données vers les Etats-Unis) |
| **OVH** | Toutes les Données personnelles traitées à partir du Site | Hébergement du Site | France | Adéquat |
| **SEPTÉO** | Toutes les Données personnelles traitées à partir du Site | Suivi des Clients et Locataires à partir d'une base de données dédiée | Irlande | Adéquat |
| **PERFORMANCE AGENCY** | Toutes les Données personnelles traitées à partir du Site | Développement et maintenance du Site | France | Adéquat |
| **ADICTIZ** | Toutes les Données personnelles traitées à partir du Site | Organisation de jeux-concours | Union européenne | Adéquat |

## 6. LIENS HYPERTEXTES

Sur le Site, les Utilisateurs peuvent accéder à d'autres sites internet (notamment TripAdvisor) et à des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, YouTube) grâce à des liens hypertextes. Si l'Utilisateur décide d'y accéder à partir du Site, il quitte ledit Site. MS Vacances invite les Utilisateurs à consulter la politique de confidentialité du site internet / du réseau social concerné afin de comprendre la manière dont leurs données sont partagées et utilisées dans ce cadre.
Lorsque les Utilisateurs s'inscrivent ou se connectent à nos services sur ces réseaux sociaux, nous pouvons être amenés à collecter leurs Données personnelles conformément à la présente Politique de confidentialité.

## 7. RESPECT DE LA SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Conformément à la Réglementation sur les Données personnelles, MS Vacances met en œuvre toutes les mesures techniques, physiques, et organisationnelles appropriées au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité et la confidentialité des Données personnelles des Utilisateurs, notamment empêcher que celles-ci ne soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

## 8. SÉCURITÉ DES TRANSACTIONS SUR INTERNET

Conformément aux CGV, le Site utilise l'interface de paiement sécurisée de son prestataire de service de paiement en ligne (Lyra Collect) pour sécuriser les transactions bancaires des Clients.
Ainsi, lors du paiement sur le Site, les coordonnées bancaires du Client sont transmises chiffrées à Lyra Collect sans que MS Vacances ne soit en mesure d'en prendre connaissance.
MS Vacances ne collecte ni le numéro intégral de la carte bancaire du Client, ni son cryptogramme.

Pour exercer ses droits tels que ceux identifiés à l'article 9 – Les Droits Spécifiques, relatifs à ses coordonnées de carte bancaire, la Personne Concernée est invitée à s'adresser directement à Lyra Collect.

## 9. LES DROITS SPÉCIFIQUES

Conformément à la Réglementation sur les Données Personnelles, la Personne Concernée peut, à tout moment, bénéficier des Droits Spécifiques suivants de/d'/à :

- Accès ;
- Rectification ;
- Effacement ;
- Limitation d'un traitement ;
- Portabilité ;
- Opposition ;
- Directives post-mortem.

### 9.1. Droits d'accès

La Personne Concernée a la possibilité d'obtenir de MS Vacances la confirmation que les Données personnelles la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès auxdites Données personnelles ainsi que les informations suivantes :
a) les finalités du traitement ;
b) les catégories de Données personnelles ;
c) les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les Données personnelles ont été ou seront communiquées ;
d) lorsque cela est possible, la durée de conservation des Données personnelles envisagée ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
e) l'existence du droit de demander à MS Vacances la rectification ou l'effacement de Données personnelles, ou une limitation du traitement de ses Données personnelles, ou du droit de s'opposer à ce traitement ;
f) le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ;
g) lorsque les Données personnelles ne sont pas collectées auprès de la Personne Concernée, toute information disponible quant à leur source ;
h) l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, et, au moins en pareil cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour la Personne Concernée ;
Lorsque les Données personnelles sont transférées vers un pays tiers ou à une organisation internationale, la Personne Concernée a le droit d'être informée des garanties appropriées, en ce qui concerne ce transfert.
MS Vacances fournit une copie des Données personnelles faisant l'objet d'un traitement.
MS Vacances peut exiger le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute copie supplémentaire demandée par la Personne Concernée.
Lorsque la Personne Concernée présente sa demande par voie électronique, les informations sont fournies sous une forme électronique d'usage courant, à moins qu'elle ne demande qu'il en soit autrement.
Le droit de la Personne Concernée d'obtenir une copie de ses Données personnelles ne doit pas porter atteinte aux droits et libertés d'autrui.

### 9.2. Droits de rectification

La Personne Concernée a la possibilité d'obtenir de MS Vacances dans les meilleurs délais, la rectification des Données personnelles la concernant qui sont inexactes. Elle a aussi la possibilité d'obtenir que les Données personnelles incomplètes soient complétées, y compris en fournissant une déclaration complémentaire.

### 9.3. Droits à l'effacement

La Personne Concernée a la possibilité d'obtenir de MS Vacances l'effacement, dans les meilleurs délais, de Données personnelles la concernant lorsque l'un des motifs suivants s'applique :
(a) Les Données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière par MS Vacances ;

(b) La Personne Concernée a retiré son consentement pour le traitement de ces Données personnelles et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;
(c) La Personne Concernée exerce son droit d'opposition dans les conditions rappelées ci-après et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ;
(d) Les Données personnelles ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
(e) Les Données personnelles doivent être effacées pour respecter une obligation légale ;
(f) Les Données personnelles ont été collectées auprès d'un enfant.

### 9.4. Droits à la limitation

La Personne Concernée a la possibilité d'obtenir de MS Vacances la limitation du traitement de ses Données personnelles lorsque l'un des motifs suivants s'applique :
(a) MS Vacances vérifie l'exactitude des Données personnelles suite à la contestation par la Personne Concernée de l'exactitude des Données personnelles ;
(b) Le traitement est illicite et la Personne Concernée s'oppose à l'effacement des Données personnelles et exige à la place la limitation de leur utilisation ;
(c) MS Vacances n'a plus besoin des Données personnelles aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires à la Personne Concernée pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
(d) La Personne Concernée s'est opposée au traitement dans les conditions rappelées ci-après et MS Vacances vérifie de savoir si les motifs légitimes poursuivis prévalent sur les motifs allégués.

### 9.5. Droit à la portabilité des Données

La Personne Concernée a la possibilité de recevoir de MS Vacances les Données personnelles la concernant, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine lorsque :
(a) Le traitement des Données personnelles est fondé sur le consentement, ou sur un contrat et,
(b) Le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés.
Lorsque la Personne Concernée exerce son droit à la portabilité, elle a le droit d'obtenir que les Données personnelles soient transmises directement par MS Vacances à un autre responsable de traitement qu'elle désignera lorsque cela est techniquement possible.
Le droit à la portabilité des Données personnelles de la Personne Concernée ne doit pas porter atteinte aux droits et libertés d'autrui.

### 9.6. Droit d'opposition

La Personne Concernée peut s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des Données personnelles la concernant fondé sur l'intérêt légitime de MS Vacances. Ce dernier ne traitera alors plus les Données personnelles, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs impérieux et légitimes pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la Personne Concernée, ou pourra les conserver pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

### 9.7. Directives post-mortem

La Personne Concernée a la possibilité de communiquer à MS Vacances des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communisation de ses Données personnelles après son décès, lesquelles directives peuvent être enregistrées également auprès « d'un tiers de confiance numérique certifié ». Ces directives, ou sorte de « testament numérique », peuvent désigner une personne chargée de leur exécution ; à défaut, les héritiers de la Personne Concernée seront désignés.
En l'absence de toute directive, les héritiers de la Personne Concernée peuvent s'adresser à MS Vacances afin de/d':
• accéder aux traitements de Données personnelles permettant « l'organisation et le règlement de la succession du défunt » ;
• recevoir communication des « biens numériques » ou des « données s'apparentant à des souvenirs de famille, transmissibles aux héritiers » ;
• faire procéder à la clôture du Compte de la Personne Concernée sur le Site et s'opposer à la poursuite du traitement de ses Données personnelles.
En tout état de cause, la Personne Concernée a la possibilité d'indiquer à MS Vacances, à tout moment, qu'elle ne souhaite pas, en cas de décès, que ses Données personnelles soient communiquées à un tiers.

## 10. EXERCICE DES DROITS SPÉCIFIQUES

Ces droits peuvent être exercés, à tout moment, auprès de MS Vacances :
• Par courrier électronique à l'adresse suivante : rgpd@ms-vacances.com
• Par courrier postal à l'adresse suivante : MS Vacances - RGPD / 635 Chemin de la Parée 85560 LONGEVILLE-SUR-MER
Aux fins de faire valoir ses droits suivant les conditions visées ci-dessus et dans l'hypothèse où MS Vacances aurait des doutes sur l'auteur de la demande, MS Vacances pourra demander à celui-ci de justifier de son identité en mentionnant ses nom, prénom, adresse de courrier électronique et d'accompagner sa demande d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité.
Une réponse sera adressée à la Personne Concernée dans un délai d'un (1) mois maximum suivant la date de réception de la demande.
Au besoin ce délai pourra être prolongé de deux (2) mois par MS Vacances qui le notifiera à la Personne Concernée et ce, compte tenu de la complexité et/ou du nombre de demandes.
En cas de demande de la Personne Concernée de suppression de ses Données personnelles et/ou en cas d'exercice de son droit à solliciter l'effacement de ses Données personnelles, MS Vacances pourra toutefois les conserver sous forme d'Archivage intermédiaire, et ce pour la durée nécessaire à satisfaire à ses obligations légales, ou à des fins probatoires pendant le délai de prescription applicable.
La Personne Concernée peut également porter réclamation devant l'autorité de contrôle compétente (la CNIL).

## 11. SÉCURITÉ DU MOT DE PASSE

MS Vacances prend toutes précautions utiles pour assurer le stockage sécurisé du mot de passe de la Personne Concernée.
Toutefois, la sécurité de ce mot de passe dépend aussi de sa conception.
Aussi, il est rappelé à la Personne Concernée que son mot de passe, pour être valide doit être composé, a minima de 8 caractères, au moins 3 des 4 types suivants : majuscules, minuscules, chiffres, caractères spéciaux.

Des moyens mnémotechniques permettent de créer des mots de passe complexes, tels que :
• Ne conserver que les premières lettres des mots d'une phrase ; par exemple, la phrase « Un Mot de Passe se retient ! » correspond au mot de passe 1mdp@sr !
• En mettant une majuscule si le mot est un nom (ex : mot)
• En gardant des signes de ponctuation (ex : !)
• En exprimant les nombres à l'aide des chiffres de 0 à 9 (ex : Un ->1).

Version en vigueur en date du 01/10/2026.