



Règlement 30 jours avant d'une prestation de vacances

Par 153624

Bonjour,

De retour de vacances je me pose plusieurs questions :

De plus en plus de structures de vacances, notamment campings, exigent que le solde soit réglé 30 jours avant de début du séjour :

Est-ce légal ?

L'année passée encore, chez Cap fun on réglait le solde à l'arrivée. Désormais c'est 30 jours avant, pourquoi pas 6 mois ou 1 an à l'avance ? D'autant que ce ne sont pas de petites structures un peu juste en trésorerie, Cap fun c'est près de 400 campings...

De plus il n'y a plus d'état des lieux lorsque de l'on arrive, pas plus avant qu'après... Cap fun exige une caution empreinte de CB de 400 euros... pour une simple tente meublée ! D'où ma seconde question :

Quelle valeur juridique peut avoir une empreinte de CB ?

Au mini est-ce légal ? Cap fun refuse le liquide ou un chèque. Je souhaite préciser que bien que 99% des employés sont honnêtes et consciencieux, qu'est-ce qui me prouve que l'emprunte en question n'est pas supérieure...

Dernière question : Il m'est arrivé par le passé que dans certains campings on demande aux hommes seuls de laisser leur pièce d'identité et de la récupérer en fin de séjour.

Est-ce légal ? Perso j'ai refusé.

Merci d'avance pour vos réponses.

Par kang74

Bonjour

Il n'est pas illégal de changer ses conditions générales de vente, surtout pour éviter de gérer les " no show" alors que des personnes les sollicitent pour des réservations .

Il n'est pas illégal non plus de demander une empreinte de carte pour le dépôt de garantie ou autre : cela évite la mauvaise surprise du chèque en bois .

C'est une pratique très courante dans ce secteur .

L'absence d'état des lieux n'empêche pas les vérifications par les personnes du ménage quand vous partez, par les prochains arrivants : quand vous prenez une chambre d'hôtel c'est pareil .

Cela fait gagner du temps à tout le monde .

Je ne comprends pas cette histoire de carte d'identité dans le contexte mais à priori votre refus à ce qui n'était comme une demande fait penser qu'il n'y a pas eu préjudice .

Ce point a fait l'objet de débats puisqu'un hotelier devait tenir à jour un registre sur l'identité des personnes sejournant dans son établissement.

Ce point a donc fait l'objet d'un rappel de la CNIL :

[url=https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/un-hotelier-peut-il-faire-une-copie-de-ma-piece-didentite]https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/un-hotelier-peut-il-faire-une-copie-de-ma-piece-didentite[/url]

En résumé, tout contrat de vente est associé à des conditions générales de vente : si vous réservez chez eux, vous les

acceptez .

Mais absolument personne ne vous oblige à réserver chez eux .

Par Isadore

Bonjour,

Le professionnel n'a pas le droit de refuser un paiement en liquide pour les achats inférieurs à 1000 euros si le client fait l'appoint et utilise moins de 50 pièces ou billets. C'est passible d'une amende.

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10999]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10999[/url]

Pour le reste, comme l'indique Kang, rien n'interdit au vendeur de changer ses conditions de vente. Il est légal d'exiger un paiement d'avance. Si le client est d'accord il signe le contrat, sinon il va voir ailleurs. C'est pareil pour la garantie à partir de l'empreinte bancaire.

Dernière question : Il m'est arrivé par le passé que dans certains campings on demande aux hommes seuls de laisser leur pièce d'identité et de la récupérer en fin de séjour.

Est-ce légal ?

Non, ce n'est pas légal, sauf bien sûr si le client est d'accord pour confier ses papiers à la personne. Un hôtelier ne peut pas confisquer les papiers d'identité de son client, mais il semble légitime d'en demander la présentation pour vérifier votre identité.

Par 153624

Merci pour vos réponses.

je note que pour éviter les "no show" on verse déjà un acompte ou des arrhes selon les cas... qui sont quand même de 30% du montant total... Plus c'a va plus c'est pire bientôt il faudra tout régler à la réservation !

Ce que j'aurai voulu savoir c'est qu'en disait la loi.

je note que cela continue quand on ira au restau, on paiera d'avance, comme dans un fast food... Et puis on paiera aussi pour s'être assis ou pour la vaisselle (comme les frais de réservation dans les hôtels ou campings qui sont pourtant leur boulot...)

Quant à l'empreinte ce CB je continue à trouver c'a un peu limite, car je le répète : le client n'a aucune vue sur le montant (excepté la dire de la personne à l'accueil) et surtout au départ on ne lui remet aucun papier comme quoi l'empreinte a été annulée ! Un chèque on le remettrait au moins.

Et ce n'est pas parce que c'est plus pratique pour le loueur que c'est forcément légal.

Avant cela ne se faisait pas ou très peu, en tout cas pas pour des campings on réglait le solde à l'arrivée voire au départ, ce qui était en symbiose avec l'esprit campeur ou camping cariste : si on bouge on paie les nuits passées.

Précision : Présentement je parle de camping pas de location (car cette année j'ai fait les deux)

Pour ce qui est du camping qui m'avait demandé ma CI je précise que ce n'était pas juste pour la présenter, c'était pour la conserver jusqu'à mon départ. mais j'ai refusé et j'ai dû chercher ailleurs.

Par 153624

Bonjour,

je me réponds à moi-même quant au règlement du solde d'une prestation de vacance 30 jours avant le début du séjour mais malheureusement c'est oui et c'est la loi (et pas jeune en plus !):

-L'article de référence est l'article 68 du Décret n°72-678 du 20 juillet 1972 modifié par le Décret n°2005-1315 du 21 octobre 2005 qui stipule que :

Les versements accompagnant une réservation de location saisonnière au sens de l'article 1er (1) de la loi du 2 janvier

1970 susvisée ne peuvent intervenir plus de six mois avant la remise des clés ni excéder 25 % du montant total du loyer. Le solde ne peut être exigé qu'un mois, au plus tôt, avant l'entrée dans les lieux.

Avis de ces versements est donné au propriétaire ou au bailleur dans les conditions stipulées au mandat.

Mais :

Voici ce qu'indiquait toutefois la réponse du ministre du redressement productif sur la réglementation en matière de camping en 2013 :

La plupart des exploitants de camping exigent le versement, lors de la conclusion du contrat, d'un pourcentage du montant dû. Ce pourcentage, généralement de 25 à 30 %, est qualifié d'acompte. Dans sa recommandation n° 05-01, relative aux contrats d'hôtellerie de plein air et aux contrats de locations d'emplacements de résidence, la commission des clauses abusives (CCA) considère comme abusives les clauses qui prévoient le versement par le consommateur d'un acompte forfaitaire à la réservation quelle que soit la durée et le coût du séjour et celles qui, en période creuse notamment, prévoient les versements d'avance pouvant représenter jusqu'à 75 % du prix du séjour. Dans ces conditions, si une clause prévoyant un acompte d'un niveau raisonnable à la lumière de cette recommandation n'est, a priori, pas abusive, en revanche l'exigence du paiement anticipé de l'intégralité de la location (généralement 30 jours avant le début de la prestation) paraît excessive. Une telle exigence entraîne un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. Aussi une clause prévoyant le paiement anticipé intégral de la location d'un emplacement de camping est-elle, sous réserve de l'interprétation souveraine des tribunaux, susceptible d'être considérée comme abusive au sens de l'article L. 132-1 du code de la consommation et par voie de conséquence d'être déclarée réputée non écrite. La souscription d'une assurance annulation par le consommateur pourrait effectivement être proposée par le professionnel lors de la conclusion d'un contrat avec paiement d'acompte. Une telle prestation supplémentaire d'assurance annulation doit cependant demeurer facultative. Ces questions seront examinées plus avant à l'occasion des échanges des services compétents de l'Etat avec les représentants des professionnels de l'hébergement de plein air et de leur clientèle, dans une optique de sensibilisation des acteurs aux règles de protection économiques des consommateurs.

Je remercie ceux qui m'ont répondu.

Par kang74

Nous parlions du solde , il me semble ...

De ce même decret :

Article 68

Version en vigueur depuis le 01 janvier 2006

Modifié par Décret n°2005-1315 du 21 octobre 2005 - art. 43 () JORF 23 octobre 2005 en vigueur le 1er janvier 2006

Les versements accompagnant une réservation de location saisonnière au sens de l'article 1er (1) de la loi du 2 janvier 1970 susvisée ne peuvent intervenir plus de six mois avant la remise des clés ni excéder 25 % du montant total du loyer. Le solde ne peut être exigé qu'un mois, au plus tôt, avant l'entrée dans les lieux.

Avis de ces versements est donné au propriétaire ou au bailleur dans les conditions stipulées au mandat.

Par 153624

Bonjour Kang74,

Oui tout à fait : le solde à régler au plus tard (ou tôt) 1 mois à l'avance. Ce qui, du moins à ma connaissance, n'était pas appliqué par Cap fun jusqu'à cette année (où les tarifs ont grimpé de 15% ceci dit en passant...)

Par contre concernant les contrat de vente, rien par écrit, tout en numérique et peu facile d'accès sur leur site. D'ailleurs c'a me fait penser que comme la réception était fermée (jamais vu c'a avant non plus) lorsque j'ai quitté le camping (vers 12h30 et fin août !) je n'ai pas eu ma facture. le logiciel paraît-il n'émettant la facture qu'en fin de séjour ?! (Cap fun ou organisation douteuse camping ?)

Donc cela + cela + cela comprenez que je suis très remonté...

Par kang74

Changez de crèmerie si vous n'êtes pas satisfaite ;-) : les vacances c'est important, si c'est pour stresser avant ou après, ce ne sont pas des vacances. .

Vu le prix demandé, souvent vous pouvez trouver mieux parfois plus loin (fin de l'aparté, même si je pratiquais cafun il n'y a pas si longtemps)

La reception est parfois fermée entre midi et deux .

Normalement la facture apparait sur un espace client et vous pouvez l'avoir en appelant la centrale de réservation .

Par 153624

Jamais, au grand jamais dans ce camping la réception n'avait été fermé entre 12h et 14h. Bon signe des temps qui changent.

Ce que vous dites n'est pas faux et il peut y avoir mieux ailleurs mais c'est une structure naturiste (et tout ce qui va avec comme respect et la propreté des sanitaires) sincèrement magnifique (la sablière dans le 30) et il y a là bas toute une ambiance que je n'ai jamais retrouvée ailleurs... Ah si Gaby, l'ancienne gérante avait eu 15 ans de moins et n'avait pas été obligée de vendre...

Bon c'est ainsi.

En tout cas, merci pour vos réponses.
bien à vous.

Par mlmh

Bonjour,

Je réponds à 153624 concernant le paiement pour un séjour en camping.

J'étais gestionnaire de camping, nous demandions un versement de 25% du prix de la location au moment de la réservation (avec bulletin de reservation indiquant nom, prénom, date de naissance de chaque personne séjournant) puis règlement du solde au plus tard 30 jours avant l'arrivée.

C'est quasiment indispensable pour gérer un planning et que client et hébergeur soient "zen". Bien évidemment tout cela était écrit noir sur blanc dans les conditions de location qui sont signées par le client.

Si on n'a pas le solde 25 jours avant, on recontacte le client pour savoir s'il n'a pas oublié. Ce délai de 30 jours nous permet aussi de "mettre en pointillé", un second vacancier qui se manifesterait tardivement pour le mm hébergement et auquel on dit "j'attends une finalisation d'une location avant 8 jours, je vous tiens au courant et vous attribue la location si je n'ai pas reçu de nouvelles"

Ce qui ne veut pas dire qu'il ne peut pas y avoir des "arrangements" comme en cas d'annulation. Pour notre part, si l'on louait en remplacement (même si annulation quelques jours avant la date d'arrivée prévue), nous remboursions au premier client ce que nous avons encaissé auprès du "remplaçant".

On demandait la CI afin d'avoir les coordonnées pour établir la facture mais ne gardions JAMAIS les CI (trop dangereux en cas par exemple de vol ...).

Bref le délai de 30 jours est indispensable pour une gestion "fluide" des hébergements ; pour les emplacements c'est moins nécessaire, nous demandions par contre dans ce cas le règlement de la première nuit, ainsi mm si arrivée tardive le client avait SA place, il pouvait rouler tranquillement sans stress pour l'heure d'arrivée.

Voilà, Voilà !
CDLT ML

Par 153624

Merci ML pour votre réponse.

Je commence par le plus facile et merci en tant que gestionnaire de ne pas garder les CI mais je puis vous assurer que je connais au moins 2 campings qui gardent les CI par "sécurité de paiement" prétendent-ils... Bon je n'y mets plus les pieds.

Concernant le début de votre message oui je sais désormais, le paiement du solde 30 jours avant est la loi et facilite le travail des campings sauf qu'avant cela ne se faisait pas systématiquement. C'est loin d'être un petit camping, + de 200 locatifs et au moins 300 emplacements.

Avec l'ancienne gérante cela ne se passait pas ET son camping était plein du 20 juin au 10/12 septembre...(sauf la partie berge rivière dont les campeurs "étaient" remontés plus haut car septembre c'est (théoriquement) le début de la saison des épisodes cévenols.

Autre époque + mentalité sérieuse des campeurs devenus pour nombre d'entre eux, trop vieux pour prendre la route, Hélas.

Ma question : comment faisait-elle ?

Depuis que c'est Cap fun la gestion est quasi militaire (400 euros de caution pour une tente meublée de 4 lits, d'un frigo ridicule et d'un 2 feux gaz !) ET le camping peine à atteindre les 60% de remplissage en juillet/août (bon faut dire que les prix ont tellement grimpés...)

Et j'ajoute qu'avec Cap fun le séjour camping (tente, caravane ou CC) doit être totalement par avance aussi alors que c'est contraire justement à l'esprit camping... Bon perso en juillet j'ai refusé et ils n'ont rien dit (je ne bouge jamais mais c'est question de principe)

En tout cas ML merci pour votre message.

Par janus2

Bonjour,
Je suis camping cariste itinérant préférant les campings que le "sauvage". Durant mes vacances d'été, je change parfois tous les jours de camping, rarement plus de 2 nuits dans le même. Ces dernières vacances, pas moins de 20 campings fréquentés et seulement 2 qui m'ont réclamé le paiement à la réservation, pour tous les autres, 100% du paiement à l'arrivée, aucun acompte. Donc ça existe encore...

Par 153624

Bonjour janus2 et merci pour votre réponse.

Vous devez probablement utiliser de petits/moyens campings...

Dans mon exemple se sont deux belles structures Cap fun et CHM, et sincèrement les deux ne sont pas juste en trésorerie, ni ne craignent de perdre 1 nuit de location...

Cette façon de procéder est toute récente 2024. Avant on réglait à l'arrivée pour les locatifs et à la sortie pour les campings car ou les campeurs. Bon c'est comme c'a mais ce que je pourrai pardonner à une petite structure un peu juste en trésorerie, j'ai du mal à accepter qu'il soit appliqué à la lettre par une gestion de plus de 400 campings pour le premier et pour le second en 2020 (covid !) :

Chiffre d'affaire de 10,2 M, et un résultat d'exploitation de 3,9 M...

Donc pas du menu fretin...

Merci pour vos interventions